



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gobierno electrónico y uso de plataformas interactivas digitales en  
una municipalidad de la provincia del Callao, 2022

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

**AUTORA:**

Gonzales Campos, Carmen Guadalupe ([orcid.org/0000-0002-7640-9641](https://orcid.org/0000-0002-7640-9641))

**ASESORES:**

Magister Paredes Vasquez, Karina Lisset ([orcid.org/0000-0001-8295-3726](https://orcid.org/0000-0001-8295-3726))

Magister Raymundo Balvin Yausef ([orcid.org/0000-0001-9089-6258](https://orcid.org/0000-0001-9089-6258))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mis hijos Jahaziel y Mikeyla, que son mi fuente de inspiración y mi fuerza para avanzar, por ellos y para ellos. A mis padres y familiares por apoyarme en todo el proceso de mi desarrollo intelectual.

## **Agradecimiento**

A ti, oh Dios de mis padres, te doy gracias y te alabo, pues eres tú Señor quien concede sabiduría, y de tu boca provienen el saber y el entendimiento. Gracias a cada uno de los docentes que formaron parte de mi desarrollo profesional, por su dedicación y compromiso.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno Electrónico y Uso de Plataformas Interactivas Digitales en una Municipalidad de la Provincia del Callao, 2022", cuyo autor es GONZALES CAMPOS CARMEN GUADALUPE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 29 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET <b>DNI:</b> 41451494 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8295-3726	Firmado electrónicamente por: KLPAREDESV el 05- 08-2023 11:58:30

Código documento Trilce: TRI - 0626977

## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GONZALES CAMPOS CARMEN GUADALUPE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno Electrónico y Uso de Plataformas Interactivas Digitales en una Municipalidad de la Provincia del Callao, 2022", 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.

Nombres y Apellidos	Firma
CARMEN GUADALUPE GONZALES CAMPOS DNI: 40095455 ORCID: 0000-0002-7640-9641	Firmado electrónicamente por: CGONZALES78 el 29-07-2023 11:44:25

Código documento Trilce: TRI - 0626979

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra o muestreo	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de Datos	29
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	60
ANEXOS	66

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 5</b> Escala de valoración	32
<b>Tabla 6</b> Gobierno electrónico y plataformas interactivas digitales.	33
<b>Tabla 7</b> Plataformas interactivas digitales y transformación	34
<b>Tabla 8</b> Gobierno electrónico y uso y dominio	35
<b>Tabla 9</b> Normatividad y Gobierno Electrónico	36
<b>Tabla 10</b> Gobierno electrónico y mejora continua	37
<b>Tabla 11</b> Gobierno electrónico y adaptabilidad	38
<b>Tabla 12</b> Prueba de normalidad de las puntuaciones de Gobierno electrónico	40
<b>Tabla 13</b> Prueba de normalidad de las puntuaciones de plataformas interactivas digitales	41
<b>Tabla 14</b> Correlaciones no paramétricas Gobierno Electrónico y plataformas digitales interactivas	42
<b>Tabla 15</b> Correlaciones no paramétricas de transformación del Gobierno Electrónico y plataformas digitales interactivas	43
<b>Tabla 16</b> Correlaciones no paramétricas entre el gobierno electrónico y el uso y dominio de plataformas virtuales.	44
<b>Tabla 17</b> Correlación entre normatividad y plataformas interactivas digitales	45
<b>Tabla 18</b> Correlación entre Gobierno electrónico y mejora continua	46
<b>Tabla 19</b> Correlación entre gobierno electrónico y adaptabilidad	47

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1</b> <i>Gráfico de categorización del gobierno digital</i>	15
<b>Figura 2</b> <i>Objetivos de cumplimiento - Gobernanza Digital</i>	16
<b>Figura 3</b> <i>Escala de Medición</i>	24
<b>Figura 4</b> <i>Escala de valoración en 3 niveles Likert variable 1</i>	27
<b>Figura 5</b> <i>Estadística de confiabilidad variable 1</i>	28
<b>Figura 6</b> <i>Escala de valoración 3 niveles Likert variable 2</i>	28
<b>Figura 7</b> <i>Estadística de confiabilidad variable 2</i>	29

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue identificar la relación que existe entre gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la Provincia del Callao, 2022; según la orientación la investigación fue de tipo básica, nivel transversal, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y correlacional, método descriptivo e inferencial, técnica de recolección de datos, la encuesta, aplicado a 150 trabajadores administrativos de la entidad quienes participaron voluntariamente. Los resultados se contrastaron con el programa SPPS. Resultado: El nivel de correlación fue positivo alto entre ambas variables ya que el 50% de los encuestados señalaron como bajo la presencia del gobierno electrónico, donde el uso de las plataformas virtuales fue percibido por el 29.3% en un nivel bajo, el 20% en un nivel medio. Conclusión: La mayoría de trabajadores encuestados no percibe la presencia del gobierno electrónico, y el uso de plataformas interactivas digitales es limitado, se evidencia la falta de implementación tanto de las plataformas de control de los sistemas administrativos para el funcionamiento administrativo de la entidad como del apoyo de software que sistematice trámites internos, un portal web con un entorno poco amigable, y con información desactualizada. Por último, se tiene una entidad cuyo portal web oficial carece de campos de inter operabilidad.

**Palabras clave:** Gobierno digital, transformación, plataforma digital, adecuación.

## ABSTRACT

The objective of the research was to identify the relationship that exists between electronic government and the use of digital interactive platforms in a municipality of the Province of Callao, 2022; according to the orientation, the research was of a basic type, transversal level, with a quantitative approach, non-experimental design. and correlational, descriptive and inferential method, data collection technique, the survey, applied to 150 administrative workers of the entity who participated voluntarily. The results were contrasted with the SPSS program. Result: The level of correlation was high positive between both variables since 50% of the respondents indicated the presence of electronic government as low, where the use of virtual platforms was perceived by 29.3% at a low level, 20% at a medium level. Conclusion: The majority of surveyed workers do not perceive the presence of electronic government, and the use of digital interactive platforms is limited, the lack of implementation of both the control platforms of the administrative systems for the administrative functioning of the entity and the software support that systematizes internal procedures, a web portal with an unfriendly environment, and outdated information. Finally, there is an entity whose official web portal lacks interoperability fields.

**Keywords:** Digital government, transformation, digital platform, adaptation.

## I. INTRODUCCIÓN

El manejo y uso de plataformas virtuales en un mundo acelerado que moderniza estados completos viene sufriendo mejoras en sus procesos utilizando una dinámica forma de interactuar; en la relación persona - persona o, persona – entidad; sin embargo, con la emergencia sanitaria y confinamiento obligatorio a partir del año 2019, se fuerza cambios que conllevan también a que se pueda interactuar gracias a herramientas digitales. En este sentido se podría decir que, el uso de tecnología de la información no solo se visiona como parte del proceso de cambio rumbo a la modernización, sino que se convierta en una herramienta de uso primordial, necesario e imprescindible en todas las instituciones.

A nivel internacional, Delgado Fernández y Sánchez Díaz (2018), en su estudio denominado *Rethinking the electronic government: one-stop shop, sustainable services and digital government focused on innovation* indexada a la Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial, define al gobierno digital como aquel gobierno que estaría capacitado para optimizar, transformar y crear servicios públicos, asimismo define al gobierno electrónico cuyo enfoque es el de brindar los servicios tradicionales de gobierno, y la evolución para pasar de ser un gobierno electrónico y transformarlo a un gobierno inteligente dependerá del grado de madurez en el que se encuentra el Estado; para ello, Coordinadora CEPAL (2021) hace referencia al trabajo de los países de Latinoamérica y el Caribe quienes están comprometidos en cumplir cabalmente la agenda digital, que tienen como prioridad propiciar políticas a nivel regional para la atención de nuevos desafíos en la optimización de procesos relacionado a las buenas prácticas, impulso de capacidades y creación de conocimiento. Asimismo, Corral Mendoza et al.(2020) en su estudio respecto a las implicancias para estrategia de gobierno electrónico postpandemia en la enseñanza universitaria del Ecuador, describe que las TIC luego del cambio acelerado en tiempos de emergencia crean la necesidad de cambiar la visión de plataforma virtual y, se logre a futuro también interactuar en tiempo real con las mismas, hasta el logro de una presencia interconectada integrada para lo cual las entidades estatales no solo deberían implementarse con tecnología sino también brindar capacitación al personal o, contar con personal

idóneo que se encuentre a la vanguardia de los cambios tecnológicos capaces de gestionar de manera eficiente los servicios digitales. En esa misma línea, Morejón (2019), en Cuba es enfático en indicar la presencia fundamental del gobierno digital en cuatro estaciones: a) entidades de gobierno con sitios web dotados de información relevante para la población; b) interacción entre entidades públicas y ciudadanía, c) sistematización para transacciones y prestación de servicios y d) participación de la ciudadanía en las políticas públicas y en la gestión de la administración y el gobierno, precisando la necesidad de implementar el uso de las TICs

La transformación digital a nivel público inicia con la aprobación de la ley del Gobierno digital, Presidencia de la República del Perú (2018), que propone la promoción del despliegue transversal de las tecnologías digitales a nivel estatal con el fin de alcanzar óptimas condiciones en la prestación de servicios y acceso por parte del ciudadano. En esta norma se utilizan conceptos nuevos que se manejan a la par. 1) Tecnologías Digitales: Que son las llamadas TIC y que comprenden el uso de las mismas en la diversidad de aparatos tecnológicos con la capacidad de procesar de manera analítica el contenido virtual. 2) Entorno Digital: Corresponde al dominio preparado con las tecnologías, conectados a través de redes de datos, incluye el internet. 3) Servicio Digital: Con características de automatización no presencial de autónomo acceso de contenido de valor público. 4) Canal Digital: Enlace de libre acceso con información de la entidad en la que se puede realizar seguimiento de trámites, entre otras. 5) Ciudadano Digital: Persona que utiliza las tecnologías para ejercer su derecho en el campo digital de manera segura.

En el Perú, la evolución del aparato estatal en cuanto al uso de tecnología se centra en que estas brinden al ciudadano mayores beneficios, y mejores servicios, con personal capacitado en herramientas tecnológicas, para lo cual se requiere de personal idóneo conocedor de las innovaciones que el gobierno electrónico trae consigo. Un estudio realizado en el Jurado Nacional de Elecciones para determinar el grado de conocimiento del personal administrativo respecto a gobierno electrónico, hace énfasis que el personal se encuentra familiarizado con los procesos tecnológicos (Lizeth, 2020). En ese sentido, la Secretaría de Gestión Pública también es enfática en su reporte denominado “Marco Conceptual sobre

Reforma y Modernización del Estado y la Gestión Pública” que puntualiza como estrategia a desarrollar por parte del Estado el uso de tecnologías de la información bajo el concepto de Gobierno Electrónico en miras de un Estado capaz de responder a las necesidades de los ciudadanos, involucrando a la Sociedad Civil para operar de manera eficiente y menos costoso utilizando el internet, (Carlos Casas Tragodara e IDB, 2011). Estas estrategias deberían estar vinculadas con la modernización del Estado, alineadas para evitar inconsistencias cuando se realice el gasto público, por ello, es preciso que se realice un análisis permanente respecto a las nuevas innovaciones tecnológicas que nos faciliten los procesos administrativos y operativos a quienes de alguna manera administramos el aparato estatal, en beneficio del ciudadano.

A nivel local se toma como objeto de estudio a una entidad municipal de la provincia del Callao, debido a la falta de implementación de una plataforma digital interactiva que optimice la atención de servicios públicos municipales, a través de herramientas tecnológicas ya reguladas con normativa vigente, pues esta entidad al ser relativamente nueva, centró sus esfuerzos en la implementación de los sistemas administrativos y organización interna para la atención de servicios públicos, dejando en segundo plano la sistematización y digitalización de algunos procedimientos administrativos. En Mi Perú, el año 2018 se da inicio a la sistematización digital con la implementación de un software para la administración de tributos municipales, misma que podía ser utilizada en distintos estudios y sirvieron como medición para la elaboración de programas y proyectos, así como base para la creación de nuevo material de investigación y, por ende, material que sirva para continuar con la implementación.

Posterior a ello, se implementa el portal de transparencia con datos básicos que solo daban razón de su organización, además de contener leyes y normativa de su creación. Sin embargo, no se implementan plataformas electrónicas que faciliten la comunicación entre ciudadano- entidad. En la actualidad, no se cuenta con una plataforma virtual para orientar los servicios que presta y cubrir las necesidades de las personas. Solo cuenta con un correo electrónico institucional activado durante la emergencia sanitaria y confinamiento, que funge como mesa de partes para la recepción de pedidos, que no cuenta con filtros para los anexos

ni entrega de requisitos mínimos para su atención. En ese sentido, resulta necesario estudiar el comportamiento de la entidad y su relación gobierno electrónico-plataformas digitales, además del impacto que desenlaza en la relación entidad -ciudadano.

Lo detallado en el párrafo anterior se respalda con los resultados de la encuesta registrada al ingresar a la base de datos del INEI, seleccionando la encuesta del Registro Nacional de Municipalidades en el año 2022, en el que se refleja de manera transparente la escasa implementación de sistemas digitales implementados y de sistemas informáticos implementados para apoyo de la gestión administrativa interna de la institución, (Instituto Nacional de Identidad, 2022). La entidad estudiada no cuenta con los sistemas habilitados por el Estado como el SIGA, RUEEP, SUT, SRTM, SIAF.OP, SCGO, AIRHSP, de igual manera, tampoco cuenta con sistemas informáticos de apoyo en las unidades de presupuesto, abastecimiento, contabilidad, tesorería, catastro, licencia de funcionamiento, licencia de edificaciones y habilitación urbana, biblioteca, registro civil y demás unidades orgánicas.

La realidad problemática se cristaliza con la interrogante ¿Se encuentra correlación de las variables gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la provincia del Callao, 2022? De esta pregunta general se desprende los siguientes problemas específicos: a) ¿Se encuentra correlación entre la transformación del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada?; b) ¿Se encuentra correlación entre el gobierno electrónico y el uso y dominio de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada?; c) ¿Se encuentra correlación entre la normatividad del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada?; d) ¿Se encuentra correlación entre el gobierno electrónico y la mejora continua para el uso de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la provincia del Callao?; e) ¿Se encuentra correlación entre el gobierno electrónico y la adaptabilidad en el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada?

La justificación de esta investigación desde el punto de vista social es la necesidad de brindarle al ciudadano servicios públicos de calidad, así como la automatización o resolución de requerimientos administrativos en menor tiempo, tales como emisión de constancias, beneficios tributarios, entrega de información, estados de cuenta y pagos en línea, entre otros, potenciando el gobierno digital a través de plataformas virtuales con las que puedan interactuar en tiempo real a través de equipos tecnológicos como celulares, tabletas u ordenadores en un ambiente informático amigable. Desde el punto de vista práctico se justifica dentro de la entidad en la simplificación administrativa reflejada en ahorro de papel y útiles de escritorio al concentrar la documentación para traslados de documentación y vistos en un sistema automatizado acortando la brecha de burocracia aun existente, y con el administrado aplicando la eficacia en la resolución de requerimientos, al contar con datos conexas de entidades proveedoras de información. Desde el punto de vista teórico se pretende con este estudio demostrar la necesidad de aplicar las recomendaciones generales reguladas por el Estado en cuanto a la implementación de herramientas tecnológicas para el manejo de información y gestión operativa dentro de la entidad. Desde el punto de vista metodológico, el resultado de este estudio pretende apoyar la obligatoriedad de priorizar la implementación del gobierno digital en municipalidades dejando de ser opcional o progresiva.

Resalto además que el objetivo general es identificar la correlación entre gobierno electrónico y uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada, desprendiéndose del mismo los objetivos específicos: a) Identificar la correlación entre la transformación del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada; b) Identificar la correlación entre el gobierno electrónico y el uso y dominio de plataformas virtual en la entidad estudiada; c) Identificar la correlación entre la normatividad del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada; d) Identificar la correlación entre el gobierno electrónico y la mejora continua para el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada; e) Identificar la correlación entre el gobierno electrónico y la adaptabilidad en el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada.

Lo que se pretende probar con este estudio como hipótesis general es que existe correlación característica entre el gobierno electrónico y uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada. De igual modo, y respondiendo las problemáticas específicas se formulan las siguientes hipótesis: a) Existe correlación característica entre la transformación del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada; b) Existe correlación característica entre el gobierno electrónico y el uso, manejo y dominio de plataformas virtuales en la entidad estudiada; c) Existe correlación característica entre la normatividad del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada; d) Existe correlación característica entre el gobierno electrónico y la mejora continua para el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada; e) Existe correlación característica entre el gobierno electrónico y la adaptabilidad en el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada.

## II. MARCO TEÓRICO

La epistemología del gobierno electrónico fundamenta sus principios y constructo en diversas teorías, entre ellas la teoría de la complejidad, la teoría de sistemas y cibernética, la teoría del caos. Tiene sus inicios a principios del año 2000, en donde la sociedad del conocimiento utiliza las TICs como herramienta de recolección almacenamiento y procesamiento de los datos. (Rubio et al., 2012).

En este apartado trataremos dos aspectos importantes, la primera parte cita antecedentes teóricos nacionales e internacionales y, la segunda son aspectos teóricos cuidadosamente recolectados considerando la epistemología de las variables estudiadas. Las teorías descritas han sido encontradas en revistas indexadas, acuerdos y compromisos internacionales, normas legales, tesis, y libros de estudio los cuales brindan a la investigación el soporte teórico confiable.

A nivel nacional tenemos a Alegre y Padilla (2023), que en su estudio acerca del gobierno digital y la modernización del estado y servicio al ciudadano en Perú, tuvo como objetivo revisar la importancia y priorización de factores para la implementación del gobierno digital en las provincias de Lima, aplicando la investigación exploratoria y descriptiva, teniendo como fuente de estudio al Gobierno Regional de Lima, un enfoque cualitativo, a través de la revisión documental. Los resultados fueron la identificación y asociación de factores encontrando dependencia e interrelación en tres niveles de priorización; el primero afinado al compromiso político que apertura posibilidades de desarrollo, el segundo dirigido a la organización interna para la implementación de estrategias institucionales para asignar presupuesto a la transformación digital y, el tercero que involucra a la sociedad civil y entes externos de apoyo internacional. Asimismo, concluye la necesidad de aplicar maniobras de gobierno digital, ya que actualmente en Lima – Perú se percibe esfuerzos aislados de algunas entidades enfocados en objetivos para su adecuación.

López Aguilar (2022) en la Tesis que relaciona la ejecución del uso de plataformas digitales con la orientación al usuario en trabajadores de una zona registral, en Perú, cuyo objetivo es revisar la correlación entre ambas, para ello aplicó y diseñó una metodología de tipo no experimental, básica, descriptivo-correlacional, de corte transversal, de enfoque cuantitativo, la validación de datos a través de

cuestionarios en una muestra probabilística a 52 trabajadores. Los resultados fueron que en esta institución los trabajadores perciben la implementación de plataformas digitales en un nivel intermedio. Concluye afirmando que los trabajadores se encuentran capacitados en el uso de dichas plataformas, sin embargo, existe aún renuencia por parte de los usuarios quienes se encuentran adaptándose a las nuevas tecnologías. A partir de ello se puede afirmar que las entidades del Estado vienen trabajando en la capacitación del recurso humano, sin embargo, nos falta cerrar la brecha en cuanto al uso óptimo de estos recursos por parte del ciudadano.

Acosta Toguchi (2021) en su tesis que trata sobre la influencia del E government en la gobernabilidad regional, 2021 para determinar el impacto del e government en la gobernanza regional de Ucayali, su investigación fue básica, descriptiva y explicativa, el tamaño de muestra fue conformada por 100 trabajadores de la entidad; a través de encuestas; variables mencionadas: Gobierno Electrónico y Gobernabilidad; y como instrumento de recolección: Software estadístico. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gobierno electrónico es deficiente por consecuencia concluye que la misma influye característicamente en la variable gobernabilidad que a la vez se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, respecto a la variable transparencia también se encuentran serias deficiencias y el personal no se siente identificado con este término concluyendo la dependencia e interrelación con la variable gobierno electrónico.

Fernández Julca (2020) en la tesis “gobierno electrónico en el JNE” en Perú, tuvo como objetivo establecer el nivel de conocimiento en áreas administrativas, para ello aplicó y diseñó una metodología de tipo básica, no experimental y correlacional, para lo cual cuenta con las variables que corresponde a redes sociales digitales y análisis factorial confirmatorio, bajo la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, realizado a un universo de 71 trabajadores de áreas administrativas, dicha información fue corroborada utilizando el Alfa de Cronbach, Omega de McDonald, cuyos resultados fueron que existe relación en sus variables y el nivel de conocimiento del gobierno digital es intermedio, llegando a la conclusión que el personal administrativo se encuentra familiarizado con los conceptos y manejo de herramientas tecnológicas. A partir de ello se puede afirmar que, en los últimos años, principalmente a partir de la pandemia, la interacción digital viene incrementándose

a la par con los avances tecnológicos; un aspecto positivo es la adecuación de las formas para socializar sin necesidad de hacerlo de manera presencial, a pesar de ello, lo negativo se refleja en el desmedido uso de las redes sociales digitales.

Apéstegui Culli (2018) en la tesis identidad digital y el E- Gobierno en el RENIEC año 2017, tuvo como objetivo definir la interacción del comportamiento digital y E gobierno en RENIEC durante el año 2017, metodología de tipo básico – cuantitativo. Asimismo, tomó como población y tamaño de muestra a 200 ciudadanos, a modo de muestra probabilística estratificada, utilizando la encuesta y cuestionario. Los resultados de la investigación determinan la correlación entre variables, en consecuencia, existe una correlación alta entre la identidad digital y gobierno electrónico. Asimismo, concluye afirmando la existencia de evidencia positiva respecto a la alta correlación entre identidad digital con gobierno electrónico y por ende, influye en el desarrollo de esta materia en la entidad; su uso influye satisfactoriamente ante nuevos proyectos en línea que brinda la entidad; el uso digital influye positivamente en el avance de procesos internos de la entidad; y su uso facilita a la entidad en la búsqueda de convenios con otras instituciones respecto a nuevos servicios.

A nivel internacional, Villegas Simón (2022) estudia el comportamiento de creadores de contenido y el uso de plataformas digitales, en Colombia, para lo cual agrupa un conjunto de conceptos y modelos teóricos que explica la evolución de las plataformas digitales las cuales dejan de ser inanimadas al incluir a los creadores de contenido digital en tiempo real, revolucionando las formas convencionales de comunicación y la inclusión de contenido digital. Con ello se pretende demostrar la importancia de adecuar plataformas digitales interactivas acercando la relación ciudadano- estado, que podría ser utilizado además a futuras investigaciones, considerando los cambios sociales, económicos y culturales consecuencias de la transformación digital global.

Martin y Simkin (2021) en la tesis “Adaptación y validación al español del cuestionario involucramiento en redes sociales digitales”, en Argentina – Buenos Aires, tuvo como objetivo evaluar los cambios en el comportamiento de las personas frente a la periodicidad en redes digitales así como medir su uso en el campo laboral, la muestra fue intencional sobre 418 residentes en una ciudad de Buenos Aires, y

los resultados orientados a demostrar el desmedido uso de redes sociales fueron evaluados con instrumentos de validación y confiabilidad. El resultado confirma la hipótesis que indica la necesidad de contar con herramientas válidas para evaluar el involucramiento en redes sociales en los ámbitos locales y regionales. Concluye el estudio aportando una técnica de recolección de datos válida y confiable, ya que la estructura estudiada cuenta con confiabilidad para ser usado en futuros estudios. Por lo descrito se puede demostrar que, en los últimos años, principalmente a partir de la pandemia, la interacción digital viene incrementándose a la par con los avances tecnológicos; un aspecto positivo es la adecuación de las formas para socializar sin necesidad de hacerlo de manera presencial, a pesar de ello, lo negativo se refleja en el desmedido uso de las redes sociales digitales.

Salvador Y, Llanes M Suarez M. (2020) en su tesis sobre la transformación digital en la administración pública, en Cuba, tuvo como objetivo identificar los factores esenciales de dicha transformación, para ello se consideró la participación de 43 especialistas y aplicó el método Delphi en un estudio cuantitativo, utilizó el programa SPSS para contrastar la veracidad y confiabilidad de los datos recolectados, asimismo, fue sometido a la prueba de Alfa de Cronbach. El resultado determinó que la transformación digital está compuesta por acciones dirigidas a la mejora y modernización de procesos a través de políticas que conlleven a la reingeniería de tecnologías de información y personal entrenado para innovar en el ámbito digital. Concluye precisando que el cambio digital se encamina con acciones que mejoren y modernicen los procesos con el uso de las TICs, en la búsqueda de la interacción con el ciudadano y la prestación de servicios, contando con trabajadores capacitados para asumir los cambios digitales.

Birch et al. (2020) en su estudio “The problem of innovation in technoscientific capitalism” en Toronto – Canadá, tuvo como objetivo analizar el tratamiento de datos personales digitales en la búsqueda de comprender las implicancias de contar con el tratamiento de datos personales en el campo político y privado, para ello, el autor cita diversidad de repositorio documentario y estudios conexos, concluyendo la necesidad de las organizaciones para proporcionar una alternativa de acceso a servicios y bienes de manera equitativa, haciendo uso de espacios digitales preservando la privacidad de los datos personales. Lo dicho refleja la importancia de

la transformación digital en todo ámbito y la necesidad de colocar parámetros en el tratamiento de la información recopilada, preservando el derecho a no violación y respeto a la intimidad de la persona en el trato de datos personales.

Aguilar-Flores y Chiang-Vega (2020) en su tesis denominada Factores que determinan el uso de las TIC en adultos mayores de Chile, tuvo con objetivo determinar el uso de tecnologías en adultos mayores, para ello los autores utilizaron un modelo unificado de adopción y manejo de redes. Se realizó a una población 101 adultos mayores, bajo ecuaciones estructuradas. Los resultados de la investigación indican que el 55% de adultos mayores perciben el uso de las TIC en nivel medio. Concluye que existen herramientas digitales recibidas positivamente por los adultos mayores respecto al uso de las TIC sin embargo su escaso conocimiento respecto al uso de herramientas digitales en Latinoamérica de aquellos ciudadanos cuyas edades son de 55 años a más, no están familiarizados con las nuevas tecnologías por lo que continúan realizando sus trámites acercándose a la misma agencia de la manera tradicional, es decir, de manera presencial y para los cuales, el uso de esta tecnología les resulta complicada por no entenderla y que termina distanciándolos, siendo necesario como medida inmediata y correctiva empezar con la alfabetización de tipo digital.

González-Bustamante (2020) realizó una investigación a factores que son determinantes para la implementación del E government, en municipios de cinco regiones de Chile con la finalidad de revisar el desarrollo de servicios digitales; el objetivo se centra en evaluar los factores que establecen el desarrollo de este tipo de gobierno en regiones de Chile. Para ello aplicó el tipo de investigación - cualitativa; descriptivo; variables independientes – dimensión, alcance, nivel de pobreza comunal, dependencia demográfica, población comunal. El resultado arroja la existencia de correlación entre variables en cuanto a la necesidad de implementación de estrategias de gobierno electrónico. Asimismo, el autor concluye que el acceso a internet resulta significativo para el desarrollo del E government; es decir, a mayor ingresos económicos mayor probabilidad de impulso del gobierno electrónico, y, además se concluye que la profesionalización del trabajador y actualizaciones no resultan significativas. Todo ello, en resumen, dan luces respecto a la importancia de implicancia de política pública; el estudio empírico resalta áreas a mejorar y otorga

indicios sobre factores que podrían influir positivamente en fortalecer nuevas estrategias de E Goberment.

Martínez Cruz (2020) en su estudio “Nuevos desafíos culturales en Oaxaca” intentan delimitar los desafíos que la ciudad de Oaxaca – México, por su diversidad de lenguaje e ideologías religiosas pretende superar para familiarizarse con el uso de las TIC. Por tratarse de un artículo científico, utiliza la recopilación de datos y experiencias vividas con los ciudadanos de esta zona, tomando como variables de estudio las ideologías religiosas, la diversidad de lenguas, la falta de acceso al internet, y desconocimiento del uso de las TIC. El artículo concluye que la cultura externa podría verse relacionada con el uso de Tecnologías como sigue: a) hay culturas que comparten un lenguaje diferente a los programados en las TIC; b) Las TIC mutan la forma en que se producen y utilizan los bienes culturales; c) Las TIC transforman hábitos; d) Las TIC son parte de la propiedad tangible, asimismo se utilizan para realizar actividades religiosas.

Asimismo, se procede a desarrollar el aspecto teórico tomando como reseña algunos conceptos que muestran el origen o transformación de los mismos en el proceso de modernización de la gestión pública.

Teoría de sistemas: Esta teoría se centra en el estudio de conjuntos integrados cuyos componentes no se pueden reducir en componentes más pequeños y que en lugar de reducir el tamaño se centra en cómo se conforman para interrelacionarlos en un todo. La temática se enmarca dentro de estudio se Y se encuentra relacionado con la informática pues se toma como base al comparar la composición de un sistema informático que la conforman un conjunto de elementos agrupados en lo que se conoce como Hardware y Software, estudiando su evolución en la forma de relacionar cada parte del todo entre cada uno de sus componentes, en el entendido que, si alguno de sus componentes falla, este no pare, sino que tenga sistemas independientes (Tamayo Alzate, 1999). Asimismo, (Von Bertalanffy, n.d.), a quien se le atribuye la teoría de sistemas menciona como variable la cibernética que define la comunicación como la transferencia de información utilizando medios electrónicos.

Teoría de la informática o de la computación: Esta teoría se aplica para el presente estudio pues se tiene como variables las herramientas digitales, su uso, formalización y regulación en el Estado. Según Turing (1950) a quien se le reconoce como el gestor de esta teoría pues impulsa la transformación de la computadora real en abstracciones lo que se asemeja en los sistemas informáticos actuales, visionando lo que a futuro ocurriría con en un mundo automatizado, visionó la sistematización de operaciones matemáticas en máquinas pensantes, con capacidad de decisión, y de interacción con el humano, sobre todo herramientas de memoria infinita.

La carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico realizada en el 2007 se toma como teoría base para los países que la integran en cuanto a implementar las TICs en la búsqueda de crear relaciones electrónicas entre sus instituciones públicas y el ciudadano, con la finalidad de acercar al Estado con sus ciudadanos y brindar mejores servicios. En ese sentido, queda establecido que las expresiones de Gobierno Electrónico y Administración Electrónica refieren al uso de las TIC en todos los aparatos estatales siempre que estos sean para ofrecer mejoras en cuanto a información y servicios públicos, dirigir al Estado en la eficiencia, eficacia de sus gestiones, y sobre todo que promueva la participación activa del ciudadano, (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo y CLAD, 2007). Este primer concepto determinado por el CLAD es incisivo al determinar que el uso de las TICs en el Estado será denominado como Gobierno Electrónico siempre que sean en beneficio del ciudadano, pues el uso de la tecnología no podría orientarse solo a adquirirlas del mejor mercado. Un segundo concepto desarrollado por la misma entidad es un Gobierno Electrónico que trabaja a la par de consolidar la gobernabilidad y democracia, la participación del ciudadano para la generación de políticas públicas.

Alejandra Naser ONU (2021) publicación de las Naciones Unidas y CEPAL 2021 denominado Gobernanza digital e Inter operatividad gubernamental, conceptúa al gobierno digital y el uso de las Tics como estrategias para la modernización de los estados con el propósito de generar valor público, basado en un ecosistema de gobernanza digital que lo integran entes públicos y privados además de personas que se encargan de la producción y accesibilidad de servicios por medio de

interacciones con el gobierno. Para la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico OECD/BID (2016) el concepto de Gobierno Digital se define a tecnologías digitales usadas como estrategias para la modernización de los estados cuyo resultado es generar un valor público, en la que se involucran entidades del Estado, ONG, sociedad civil en interacción con el gobierno.

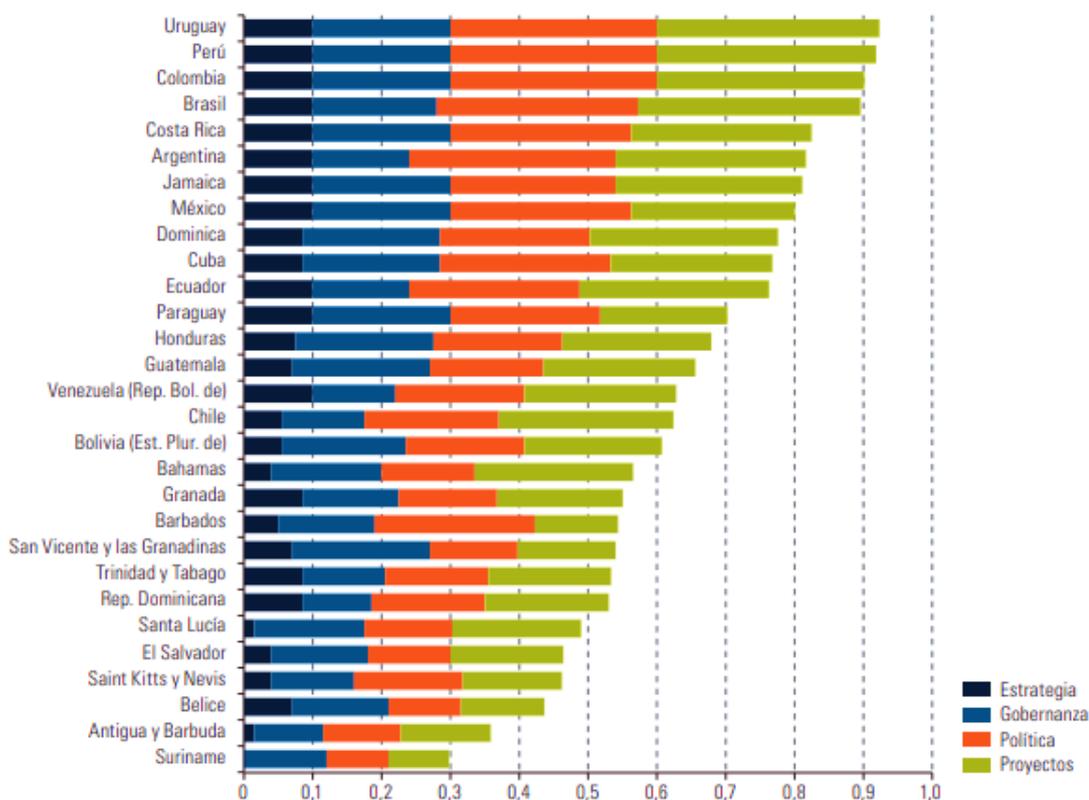
Fernández Carrión (2018) precisa que gobierno electrónico es la utilización permanente e intensiva de las tecnologías informáticas en la interacción del estado con el ciudadano, para optimizar la gestión administrativa y atención de servicios de calidad, efectiviza la rendición de cuentas de manera transparente con información pública, siendo la mejor herramienta para transformar el Estado pues concentra información relevante para los ciudadanos y su participación democrática. Por tanto, en su estudio denominado Gobierno Electrónico y su relación con la Participación Ciudadana, subdividió esta variable en cuatro dimensiones, de las cuales se ha tomado como reseña para el presente estudio las dimensiones “interacción” y “transformación”.

Por otro lado, el gobierno digital a nivel latinoamericano ha sufrido cambios acelerados principalmente desde el tiempo de COVID 19, en donde la transformación digital se ha hecho notoria colocando al Perú en un segundo lugar de 28 países que integran CEPAL en la categorización de gobierno digital estudiada en el año 2022, mostrando un gobierno electrónico con un índice de desarrollo alto o muy alto, obteniendo además notorios avances en cuanto a estrategias, gobernanza, política y proyectos e iniciativas habilitantes (ONU y CEPAL, 2022).

## Figura 1

### Gráfico de categorización del gobierno digital

América Latina y el Caribe (29 países): categorización del gobierno digital, 2021



**Fuente:** Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) sobre la base de la encuesta de gobierno digital efectuada por el Instituto Latinoamericano de Integración (ILPES).

**Nota:** La encuesta se realizó a fines de 2021 a los 33 países de la región. No se obtuvieron respuestas de Guyana, Haití, Nicaragua y Panamá.

El DL 1412 PCM (2018) aprueba en Perú la Ley del Gobierno Digital, como eje transversal de los pilares que rigen la modernización de estado, en dicha norma legal se precisa que el ámbito de aplicación incluye a todas las entidades que forman parte de la administración pública, por ende, a los gobiernos locales. Durante la última década el estado peruano ha dictado normas y lineamientos de obligatoria ejecución, cerrando la brecha de burocracia que ha aquejado a nuestro país por décadas. A pesar de los esfuerzos del gobierno por estandarizar procesos, aún existe problemas para su adecuación en la mayoría de municipios por el hecho de tener el título de autónomos. El Estado Peruano conceptúa al gobierno digital como “el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la gestión pública para crear valor público” (Art 6. Decreto Legislativo N° 1412, 2018). Esta misma opinión es

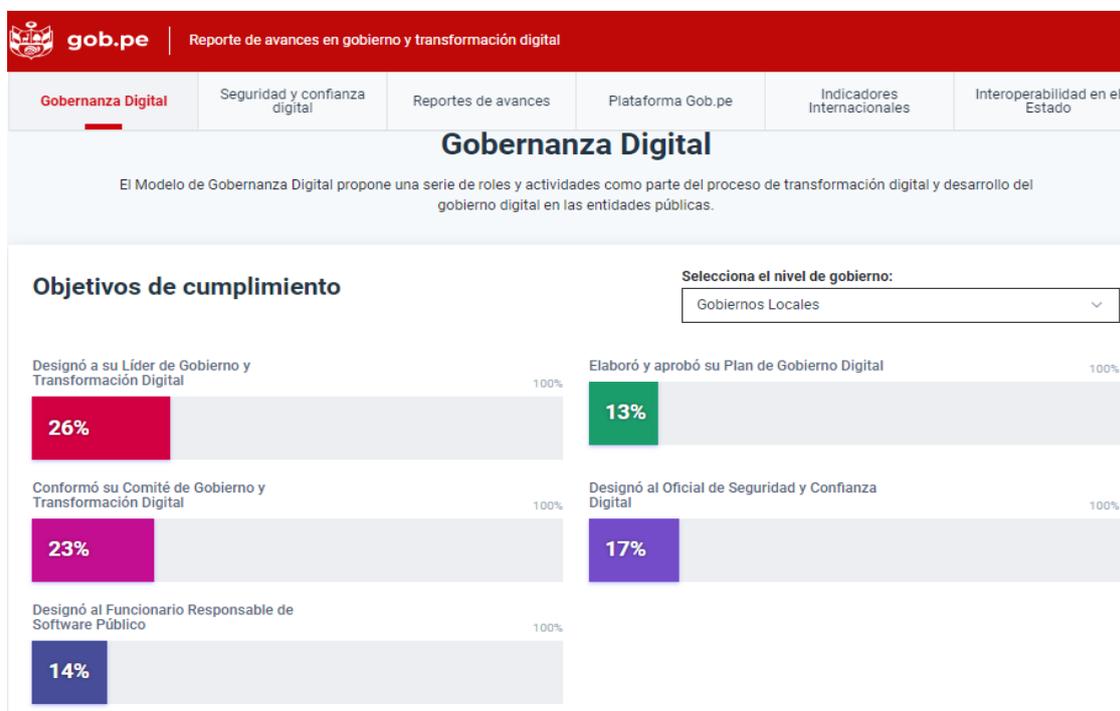
compartida con la propuesta de la OCDE respecto al uso de tecnologías virtuales en el proceso de modernización del Gobierno como estrategia para crear valor público.

PCM y SGD (2021) a través de la Secretaría de Gobierno Digital pone a disposición de todas las entidades del estado sus plataformas digitales diseñadas a optimizar y mejorar la prestación de servicios públicos, promover la transparencia y propiciar la participación ciudadana para la toma de decisiones consensuada entre el estado y el ciudadano. En ese sentido se cuenta con la plataforma PARTICIPA PERÚ convirtiéndose en un espacio de articulación de consultas y de abierta participación para la ciudadanía, sociedad civil y trabajadores estatales. De igual modo se cuenta con la plataforma Digital Única en donde se puede consultar los indicadores de avance de la ciudadanía digital.

En ese sentido, la SGTD haciendo uso de plataformas digitales, en su portal de Reporte de avances del gobierno electrónico, registra el nivel de avance de gobierno locales que en todos sus ítems son menores al 26%.

## Figura 2

### Objetivos de cumplimiento - Gobernanza Digital



Fuente: Secretaría de Gobierno y Transformación digital de la PCM – 2023

Existen distintas definiciones a las que se les atribuye el concepto de gobierno electrónico, una de ellas es “gobierno digital” que se caracteriza por la entrega de servicios en línea por parte del gobierno, que centra su esencia en el uso del internet, a través de plataformas virtuales para realizar operaciones interactuando con los usuarios, (Rivera Urrutia, 2006). En el Perú, el Gobierno Digital es un ente adscrito a la PCM que articula a todos los niveles de gobierno en miras de la estandarización de procesos, y en la dación de servicios óptimos en la lucha contra la burocracia.

La presente investigación se fundamenta presentando de forma ordenada la sustentación de sus variables por medio de teorías y corrientes filosóficas. En cuanto a la variable “Gobierno electrónico”, Fernández Carrión (2018) conceptúa al gobierno electrónico como la utilización permanente e intensiva de las tecnologías informáticas en la interacción del estado con el ciudadano, para optimizar la gestión administrativa y atención de servicios de calidad, efectiviza la rendición de cuentas de manera transparente con información pública, siendo la mejor herramienta para transformar el Estado pues concentra información relevante para los ciudadanos y su participación democrática. Por tanto, en su estudio denominado Gobierno Electrónico y su relación con la Participación Ciudadana, subdividió esta variable en cuatro dimensiones, de las cuales se ha tomado como reseña para el presente estudio las dimensiones “transformación” e “interacción”.

La dimensión “normatividad” de la variable Gobierno Electrónico: Es la adaptación de la variable “presencia del gobierno electrónico”, pues Fernández Carrión (2018) estudió esta variable cuando en el Estado se empezaba a dictar normas regulatorias del gobierno electrónico para las entidades estatales. A partir del año 2020 el Estado fortalece al gobierno electrónico ante la necesidad de acelerar diversas formas de interactuar con el ciudadano debido al confinamiento que perduró hasta el año 2022. Durante este tiempo el MEF, a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, establece el Plan de Gobierno Digital 2022 – 2024 (MEF, 2023) . Dicho plan contempla como objetivo estratégico 2 poner énfasis a rediseñar la normativa que brinde soporte a las entidades estatales y facilite la transformación digital en toda entidad pública. Entendiendo ello, y que la normatividad es pieza fundamental para la formalización de la entidad estudiada, se toma como referente de estudio. PCM (2018) en el Perú, se encuentra regulado el Gobierno Digital como eje transversal del pilar de Modernización del Estado, y su incidencia en todos los

niveles de gobierno para adecuarse a las corrientes tecnológicas, de identidad digital, operatividad entre entidades, y aseguramiento de datos a través de la digitalización. Es importante entonces considerar la exigencia del estado para la regulación de normas municipales que respalden los cambios tecnológicos propuestos.

Para la dimensión “transformación” de la variable gobierno electrónico, se ha considerado la referencia del autor quien la define como la nueva forma de operar en instituciones del estado a través de plataformas digitales, y su implementación, (Fernández Carrión, 2018). Lo detallado se justifica también con las conclusiones de Flores Farro (2021), en su estudio denominado “Gobierno electrónico y gestión pública” reconoce la importancia de su implementación con el objetivo de cumplir con las necesidades del ciudadano de manera transparente por medio de herramientas tecnológicas; asimismo, concluye que la aplicación nuevas herramientas apoyan en la transformación y optimización de servicios que presta la entidad siendo necesario conocer la problemática, realidad política y social de la entidad, cuyo resultado se refleja en la eficiente administración para arribar planes y estrategias acorde con las políticas nacionales siempre direccionadas a brindar al ciudadano un grado de satisfacción óptimo.

Para la dimensión “interacción” de la variable gobierno electrónico Fernández Carrión (2018) lo define como la manera de interactuar en una relación entre el Estado y el ciudadano, en una comunicación fluido por medio de herramientas digitales como portales web, redes sociales o email. Esta definición es respaldada por Apéstegui Culli (2018), que tuvo por objeto evaluar el nivel de interacción del gobierno electrónico en RENIEC, concluyendo la necesidad de la entidad estudiada, de interacción con el ciudadano a través de una plataforma digital. Lo que demuestra la importancia de esta dimensión en la interrelación que debe existir entre el ciudadano y la entidad estatal.

En cuanto a la variable plataformas interactivas digitales: Milla Gámez y Orellana Corea (2022) conceptúa a las plataformas digitales como espacios virtuales de contenido heterogéneo que ofrecen diversidad de aplicaciones y ejecución de programas en un mismo lugar, cuyo propósito es cubrir necesidades a través del uso del internet, optimizando recursos, acortando plazos para obtener un servicio. Este

concepto es respaldado por Araya et al. (2019) quien tuvo como resultado de su investigación que el desarrollo de sistemas y TICs se encuentra condicionado al apoyo de la alta dirección para la implementación de plataformas digitales, entendiendo que las mismas no constituyen un fin en sí mismas, sino que sirve de apoyo para el logro de objetivos a nivel institucional. Asimismo, el Banco Mundial define a esta variable como la evolución de todo el aparato estatal cambiando el paradigma en la gestión gubernamental, este concepto está relacionado con el uso de las TIC, en el que el gobierno fija su objetivo de aportar el uso de las TIC en beneficio de la ciudadanía, a través de mejores servicios e información simplificada de procesos, todo esto, conlleva al uso de canales que muestren de manera transparente a la institución estatal, (Naser y Concha, 2013). Por tanto, en su estudio denominado 74 formas de aprendizaje subdividió esta variable en el “uso, manejo y dominio de tecnologías” y la “adaptabilidad de espacios virtuales” los cuales se han tomado como reseña para el presente estudio.

Para la dimensión 1 “uso, manejo y dominio” de competencias tecnológicas, de la variable plataformas interactivas digitales, según el autor base (Milla Gámez y Orellana Corea, 2022), define al dominio de tecnologías como una competencia desarrollada en espacios virtuales para lo que se requiere adaptación y formación en dichos espacios. Esta definición también es contrastada por Canevari (2022) quien en su investigación titulada Plataformas digitales y lenguaje audiovisual, concluye que el uso de plataformas digitales ha dado un giro inesperado en tiempos de pandemia, cuando el usuario se obliga a utilizar formas de comunicación cada vez más interactivas, y por ende, los proveedores de dichas plataformas incursionaron en la mejora tecnológica incluyendo contenido audiovisual que resultaba más amigable para el usuario en general.

De igual modo, para la dimensión 2 “Mejora continua” de la variable plataformas interactivas digitales, el autor Milla Gámez y Orellana Corea (2022) concluye que la mejora continua refiere a la evolución de procesos o acciones que dirige su objetivo en llevar al desarrollo a la empresa, optimizando los procesos sin que esto signifique mayor gasto, y en la simplicidad de los procesos. De ahí la importancia de mejorar los procedimientos administrativos tanto internos como

externos a través de plataformas digitales que compendien información relevante para el usuario.

Por último, para la dimensión 3 “adaptabilidad” de la variable plataformas interactivas digitales, según Milla Gámez y Orellana Corea (2022), en su estudio denominado 74 Estilos de aprendizaje preferidos por estudiantes de pedagogía: Adaptabilidad a espacios virtuales de aprendizaje hace mención de la importancia de adaptar las plataformas digitales para el desarrollo de funciones académicas pues a través de ellas la función académica se encuentra libre de demarcaciones geográficas y temporales, y abre paso a nuevas líneas de investigación pues el uso de las mismas acorta fronteras, engloba conocimientos.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

Según la orientación, la investigación tiene enfoque cuantitativo, de tipo básica pues según Sabino (2000) se orienta a conseguir conocimiento con fines inmediatos y directos, con el único objetivo de incrementar el conocimiento de una realidad concreta.

##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

Según el alcance de la investigación, el diseño será no experimental, pues el propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado sin manipulación de las variables por parte del investigador, pues según Hernández Sampieri et al., (2014), que se define como la investigación que se realiza sin variación de variables.

Asimismo, el nivel de investigación obedece al tipo transversal – descriptivo pues según Sabino (2000), las cuales dan a conocer la estructura o comportamiento del objeto de estudio Hernández y Mendoza (2018). Y correlacional, porque se estudiará la relación entre las variables gobierno electrónico y el uso de las plataformas interactivas digitales Valderrama (2016). De igual forma, el método de selección de la muestra es de tipo probabilístico – aleatorio simple.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Según Bauce (2018), la operacionalización de una variable corresponde a la selección de los indicadores que contiene la misma, la cual debe indicar el qué, cuándo y cómo de la variable y de sus dimensiones.

### 3.2.1. Variable N°. 01: Gobierno Electrónico

- **Definición Conceptual:** Es la utilización permanente e intensiva de las tecnologías informáticas en la interacción del estado con el ciudadano, para optimizar la gestión administrativa y atención de servicios de calidad, efectiviza la rendición de cuentas de manera transparente con información pública, siendo la mejor herramienta para transformar el Estado pues concentra información relevante para los ciudadanos y su participación democrática (Fernández Carrión, 2018).
- **Definición Operacional:** El gobierno digital es un eje transversal de la Política de Modernización del Estado, el ente rector es la PCM a través de la Secretaría de Gobierno Digital facultada en temas de tecnologías, identidad, interoperabilidad, servicios y arquitectura digital, cuyo ámbito de aplicación abarca a toda institución estatal, apoya a la gestión pública moderna en optimizar procesos para brindar mejores servicios a los ciudadanos; ahorrando tiempo, dinero y contribuyendo a una gestión pública eficiente y transparente. Se mide a través de sus dimensiones: normatividad, transformación e interacción.
- **Indicadores:** Por la dimensión de normatividad, se tiene como indicador la aplicación de normas dictadas por la Secretaría de Gobierno Digital en gobiernos locales, asimismo para la dimensión interacción, se tiene como indicador el conocimiento del nivel de interacción del ciudadano con el gobierno electrónico en la entidad estudiada. Por la dimensión de transformación se tiene como indicador la implementación del gobierno electrónico en la entidad.
- **Escala de medición:** Medición Ordinal Likert.

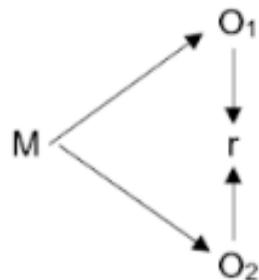
### 3.2.2. Variable N°. 02: Plataforma interactiva digital

- **Definición Conceptual:** Arias (2021) hace mención que las variables resultan del problema a investigar, las cuales deben ser sometidas a una exhaustiva revisión de la teoría. En ese sentido Milla Gámez y Orellana Corea (2022) conceptúa a las plataformas digitales como espacios virtuales de contenido heterogéneo que ofrecen diversidad de aplicaciones y ejecución de programas en un mismo lugar, cuyo propósito es cubrir necesidades a través del uso del internet, optimizando recursos, acortando plazos para obtener un servicio.
- **Definición Operacional:** Arias (2021) lo define como aquel proceso que solo se manifiesta en investigaciones con enfoque cuantitativo cuando éstas pueden ser medidas y observadas; tiene la característica de realizarse de manera ordenada que va desde lo general hasta lo específico; además se puede descomponer en dimensiones y ellas a su vez en indicadores. En ese sentido, se define la operacionalización de esta variable resaltada, su importancia pues el uso de la plataforma virtual o digital no es solo un formalismo a cumplir, sino que debe ser de herramienta útil para el gestor público y ayuda al ciudadano que cuente con servicios acercándolo a su entidad local. Para el desarrollo de la variable utilizaremos como dimensiones al uso, manejo y dominio, mejora continua y adaptabilidad.
- **Indicadores:** Para la dimensión uso, manejo y dominio se tiene como indicadores al conocimiento del uso de plataforma virtual, para la dimensión mejora continua se tiene como indicador al grado de adecuación de la plataforma interactiva digital en la entidad mientras que la dimensión adaptabilidad se midió consultando si el portal web se encuentra adaptado para el disfrute de servicios por parte del ciudadano.
- **Escala de medición:** Medición Ordinal Likert

- Dicho esto, se tiene el siguiente esquema:

**Figura 3**

*Escala de Medición*



Dónde:

M: será la muestra

O1.: Como variable 1: Gobierno electrónico

O2.: Como variable 2: Plataforma interactiva digital

r: Será la relación.

### 3.3. Población, muestra o muestreo

Arias-Gómez et al. (2016), considera a la población está formado por un conjunto de casos identificados, limitados y de libre acceso, de donde se extrae la muestra que cumple con criterios predeterminados. Asimismo Hernández y Mendoza (2018) considera que la selección de una muestra está formada por un subconjunto del universo objeto de estudio, asimismo toma al muestreo como herramienta para la determinación de la parte poblacional a estudiar.

#### 3.3.1. Población

Para la realización del presente estudio se contó con información pública recogida del portal de transparencia de la entidad en donde se consigna a un total de 250 trabajadores. (Municipalidad Distrital de Mi Perú, 2023)

- **Criterio de inclusión:** Se considera al personal administrativo que utilizan a diario las herramientas tecnológicas existentes en esta entidad.
- **Criterio de exclusión:** Se considera al personal operativo lo cuales no utilizan dichas herramientas en sus labores.

### 3.3.2. Muestra

Con la finalidad de determinar la cantidad de encuestados y aplicar el grado de confianza, el cálculo del tamaño de la muestra, se ha tomado el total de la población (250 servidores), realizado aplicando una fórmula matemática que refieren los factores de hipótesis, error alfa, variabilidad, error beta, grado de confiabilidad, cantidad de participantes.

El resultado de la muestra aleatoria simple fue de 150.

Tamaño de muestra  
**"n" = 150**

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

Parametro	Insertar Valor
N	250
Z	1.960
P	50.00%
Q	50.00%
e	5.00%

$n$  = Tamaño de muestra buscado  
 $N$  = Tamaño de la Población o Universo  
 $Z$  = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (95% = 1.96)  
 $e$  = Error de estimación máximo aceptado  
 $p$  = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)  
 $q = (1 - p)$  = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

### 3.3.3. Muestreo

Se tomó el muestreo sobre 50 personas, para determinar la confiabilidad y validación de los instrumentos propuestos, al respecto, Hernández y Mendoza (2018) define que para las muestras en donde no se conoce la decisión del individuo se asigne estrategias de muestreo no probabilístico.

### 3.3.4. Unidad de análisis

En este apartado se evalúa al trabajador de la entidad que para el desarrollo de sus funciones requiere además del uso de una PC, también de software de apoyo o de intranet para automatizar sus labores. Personal que trabaja de manera concatenada en la prestación de servicios y la gestión administrativa.

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

A partir de la pandemia, el uso de las TICs ha evolucionado de manera exponencial dando paso a la transformación digital en el uso de técnicas de recolección de datos y demás herramientas utilizadas en investigaciones científicas que tradicionalmente se realizaban de manera presencial. En la actualidad se cuenta con Apps de cuestionarios para la recolección de datos, siendo el más utilizado el Cuestionario (Jacqueline Cisneros-Caicedo et al., 2022).

Por otra parte, Pedrosa et al. (2014) en su estudio del tema abordado sugiere la necesidad de combinar los métodos cuantitativos como los cualitativos, a través de un grupo de expertos quienes les noten un segundo criterio a los resultados obtenidos. Definido los ítems a utilizar se debería aplicar esta técnica a un grupo de participantes para la revisión de posibles errores y correcciones para la muestra.

La técnica a utilizar es la encuesta dirigida a trabajadores de la entidad que laboren en la plana administrativa, a través de la cual se pretende extraer información para el desarrollo de la presente investigación.

El instrumento empleado es el cuestionario que consta de 23 preguntas de las dos variables objeto de la investigación que son gobierno electrónico y uso de plataformas interactivas digitales, en escala de medición ordinal. Según Hernández y Carpio (2018), consiste en la realización de un grupo de preguntas respecto de una o más variables.

#### **Validez y confiabilidad**

Villasís-Keever et al. (2018), refiere que la validación de documentos es en sí la autenticidad o veracidad del instrumento, con este procedimiento los resultados de la indagación se consideran validos cuando no se encuentre errores en ella. En ese sentido, se ha considerado solicitar la validación de tres expertos, a través del formato requerido por la universidad, quienes consideraron emitir opinión favorable. La validación de juicio de expertos se encuentra adjunto en la parte de los anexos.

Por otro lado Prieto y Delgado (2010) considera que se considera a un instrumento confiable cuando el proceso de medidas se repite consiguiendo resultados consistentes o estables. Para la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se ha tomado resultados de 50 colaboradores para contrastar resultados a través de la prueba de Alfa de Cronbach, el mismo que arrojó para el cuestionario de la variable gobierno electrónico una confiabilidad de 0.913, mientras que para el cuestionario de la variable plataformas interactivas digitales se consiguió una confiabilidad de 0.953.

**Ficha técnica: Cuestionario 1**

- Nombre del instrumento : Cuestionario – Gobierno Electrónico.
- Autora : Gonzales Campos, Carmen Guadalupe
- Dimensiones : Normatividad, transformación, interacción.
- Número de ítems : 11
- Escala de valoración : Nunca (1), raramente (2), ocasionalmente (3), frecuentemente (4), siempre (5) – Escala de Likert
- Confiabilidad : Alfa de Cronbach

El cuestionario ha sido de elaboración propia y sometida a juicio de expertos con el objeto de validar su estructura, y la relación entre las variables estudiadas en relación al gobierno electrónico y sus dimensiones de normatividad, transformación e interacción.

**Figura 4**

*Escala de valoración en 3 niveles Likert variable 1*

<b>NIVEL</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
Bajo	11	25
Medio	26	40
Alto	41	55

## Figura 5

*Estadística de confiabilidad variable 1*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.913	11

### Ficha técnica: Cuestionario 2

Nombre del instrumento : Cuestionario – Plataformas interactivas digitales.

Autora : Gonzales Campos, Carmen Guadalupe

Dimensiones : Uso, manejo y dominio, mejora continua, adaptabilidad

Número de ítems : 12

Escala de valoración : Nunca (1), raramente (2), ocasionalmente (3), frecuentemente (4), siempre (5) – Escala de Likert

Confiabilidad : Alfa de Cronbach

El cuestionario ha sido de elaboración propia y sometida a juicio de expertos con el objeto de validar su estructura, y la relación entre las variables estudiadas en relación al uso de plataformas interactivas digitales y sus dimensiones de uso, manejo y dominio; mejora continua y adaptabilidad.

## Figura 6

*Escala de valoración 3 niveles Likert variable 2*

NIVEL	Mínimo	Máximo
Bajo	12	28
Medio	29	44
Alto	45	60

## Figura 7

### *Estadística de confiabilidad variable 2*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.953	12

### 3.5. Procedimientos

Se toma como objeto de investigación a la entidad estudiada, de la cual cuento con el apoyo para el uso de sus instalaciones, así como del permiso para poder realizar el muestreo encuestando a sus trabajadores, esto, con la intención de obtener los resultados que sustenten la hipótesis planteada (la autorización se encuentra en los anexos). Dichos datos han sido sistematizados en una tabla de Excel utilizando la fórmula para los resultados, posterior a ello se hace el uso del programa SPSS para la obtención de sumatorias, tablas y gráficos estadísticos que nos brinden la información precisa. Con ello, se realiza la evaluación de resultados y conclusiones, la información tanto de la tabla excel como los resultados en el programa SPSS se encuentran en la estación de discusión y resultados.

### 3.6. Método de análisis de Datos

Torres y Paz (2016) precisa que una investigación es científicamente válida siempre que la información sea verificable y q se oriente a demostrar la hipótesis planteada, fortaleciendo más su confiabilidad a través de la planificación y objetivos claros al momento de la recolección de datos. La investigación se hizo en términos de estadística descriptiva e inferencial. Para Flores (2019) es una síntesis de información con tablas y gráficos relacionados que brindan respuestas instantáneas.

Asimismo, Flores-Ruiz et al. (2017) precisa que el resultado del estudio estima características que demuestren las referencias de la población estudiada de acuerdo a las muestras obtenidas. Por tanto, el resultado de las muestras de ambos cuestionarios ha sido procesado primero en una tabla excel para su clasificación y luego trasladado al sistema SPSS a efectos de realizar el análisis y correlación entre ambos a través del RS, asimismo determinar la frecuencia y confiabilidad; de esta manera se contó con datos precisos de las incidencias encontradas. Dicho esto, el resultado fue contrastado con las hipótesis planteadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Respecto a los aspectos éticos se guarda el principio del respeto de autenticidad y legitimidad, declarando que el presente material ha sido elaborado en su totalidad por la autora, mismo que ha sido validado en cuanto a los instrumentos de recolección de datos por juicio de expertos y contrastado con pruebas de Alfa de Cronbach aprobado con confiabilidad al 0.95% manteniendo la estructura de acuerdo a las normas APA y los parámetros que la universidad exige. En relación a las fuentes de información, se ha revisado trabajos de investigación, tesis, revistas indexadas, artículos científicos y otras fuentes de información fidedigna recopilados desde el repositorio de la universidad y consultando a buscadores académicos confiables, cada uno con los autores citados en todo el trabajo, tomando en consideración los lineamientos éticos internacionales que exige toda investigación.

De acuerdo al código de ética de la Universidad, se toma en cuenta el principio de beneficencia para actuar sin ocasionar daño y con el consentimiento de los participantes incluidos en la investigación a voluntad propia, a los cuales se les ha puesto en conocimiento de la libertad de decidir el participar respetando en todo momento su decisión; el respeto a la confidencialidad de las personas involucradas en la investigación, el consentimiento informado, pues se ha obtenido las autorizaciones por parte de la entidad para el estudio e interactuar con sus trabajadores en la búsqueda de información vital para el desarrollo del presente estudio; el profesionalismo para actuar con criterio propio que se reflejan en las conclusiones y recomendaciones en beneficio de la entidad y de los ciudadanos del distrito.

#### IV. RESULTADOS

Para la interpretación y determinación de parámetros mínimos y máximos de los resultados de las encuestas por variable y dimensión en una valoración del 1 al 5, se ha utilizado la escala de Likert con 3 niveles, por resultar ser una fuente de respuestas confiables (Ángela Guadalupe Canto de Gante et al., 2020).

**Tabla 1**

*Escala de valoración*

	V1GE	NOR	TRA	INT	V2PID	UYD	MCO	UTI
N° Preguntas	11	3	4	4	12	3	5	4
Puntaje Mínimo	11	3	4	4	12	3	5	4
Puntaje Máximo	55	15	20	20	60	15	25	20
Rango	45	13	17	17	49	13	21	17
Intervalo	15.00	4.33	5.67	5.67	16.33	4.33	7.00	5.67
Bajo (1)	11	3	4	4	12	3	5	4
	25	7	9	9	28	7	11	9
Medio (2)	26	8	10	10	29	8	12	10
	40	11	15	15	44	11	18	15
Alto (3)	41	12	16	16	45	12	19	16
	55	15	20	20	60	15	25	20

Fuente: Resultados de sintaxis en programa SPSS

#### **Objetivo general:**

Para la contrastación del objetivo general de identificar la relación que existe entre gobierno electrónico y el uso de plataformas virtuales en la entidad estudiada, se describe los resultados descriptivos de las variables en la técnica de tablas cruzadas que se utilizan para crear pruebas y medidas asociadas bidimensionalmente. Luego de la observación de resultados se corrobora la relación estrecha entre ambas variables.

**Tabla 2***Gobierno electrónico y plataformas interactivas digitales.*

			Plataformas interactivas digitales			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Gobierno electrónico	Bajo	Recuento	44	30	1	75
		% del total	29.3%	20.0%	0.7%	50.0%
	Medio	Recuento	4	55	2	61
		% del total	2.7%	36.7%	1.3%	40.7%
	Alto	Recuento	0	6	8	14
		% del total	0.0%	4.0%	5.3%	9.3%
Total		Recuento	48	91	11	150
		% del total	32.0%	60.7%	7.3%	100.0%

Nota: (1) bajo, (2) medio, (3) alto – Escala de Baremos 3 niveles

En la tabla 6 se detalló al 50% (75) de los encuestados que señalaron como bajo la presencia del gobierno electrónico, donde el uso de las plataformas virtuales fue percibido por el 29.3% (44) en un nivel bajo, el 20% (30) en un nivel medio y por el 0.7% (1) en un nivel alto. Asimismo, se observa al 40.7% (61) de los encuestados que considera la presencia del gobierno electrónico en un nivel medio, siendo el 2.7% (4) que indica que el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad es de nivel bajo, el 36.7% (55) en un nivel medio y el 1.3% (2) en nivel alto.

Por otro lado, se aprecia al 9.3% (14) que percibe la presencia del gobierno electrónico en un nivel alto, donde el uso de las plataformas virtuales fue percibido por el 4% (6) en un nivel medio y un 5.3% (8) en un nivel alto. De lo observado se afirmó que la mayoría de los encuestados percibieron la presencia del gobierno electrónico en un nivel bajo y medio en cuanto a su transformación e interacción y el uso de las plataformas digitales en un nivel bajo y medio.

### **Objetivo específico 1**

Para identificar la relación que existe entre la transformación del gobierno electrónico y el uso de las plataformas interactivas digitales se utilizó igualmente la técnica de tablas cruzadas.

## Plataformas interactivas digitales y transformación del gobierno electrónico

**Tabla 3**

*Plataformas interactivas digitales y transformación*

			Transformación			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Plataformas interactivas digitales	Bajo	Recuento	35	14	0	49
		% del total	23.3%	9.3%	0.0%	32.7%
	Medio	Recuento	22	55	2	79
		% del total	14.7%	36.7%	1.3%	52.7%
	Alto	Recuento	1	14	7	22
		% del total	0.7%	9.3%	4.7%	14.7%
Total		Recuento	58	83	9	150
		% del total	38.7%	55.3%	6.0%	100.0%

Nota: (1) bajo, (2) medio, (3) alto – Escala de Baremos 3 niveles

En la tabla 7 se observó al 32% (49) de los encuestados que señalaron como bajo el uso de plataformas interactivas digitales, donde el nivel de transformación del gobierno electrónico fue percibido por el 23.3% (35) en un nivel bajo mientras que el 9.3% (14) percibió un nivel medio. Asimismo, se observa al 52.7% (79) de los encuestados que considera el uso de plataformas interactivas digitales en un nivel medio, siendo el 14.7% (22) que indica que el nivel de transformación del gobierno electrónico es de nivel bajo, el 36.7% (55) en un nivel medio y el 1.3% (2) en nivel alto.

Por otro lado, se aprecia al 14.7% (22) que considera el uso de plataformas digitales interactivas en un nivel alto, donde el nivel de transformación del gobierno electrónico fue percibido por el 0.7% (1) en un nivel bajo, un 9.3% (14) en un nivel medio y un 4.7% (7) en un nivel alto. De lo observado se afirmó que la mayoría de los encuestados percibieron el uso de plataformas interactivas digitales en un nivel bajo y medio en cuanto a su funcionamiento y la transformación del gobierno electrónico en un nivel bajo y medio.

## Objetivo específico 2

### Gobierno electrónico y uso, manejo y dominio de las PID

Para identificar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el uso, manejo y dominio de las plataformas virtuales en la entidad estudiada, se utilizó igualmente la técnica de tablas cruzadas.

**Tabla 4**

*Gobierno electrónico y uso, manejo y dominio*

			Uso, manejo y dominio			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Gobierno electrónico	Bajo	Recuento	35	12	1	48
		% del total	23.3%	8.0%	0.7%	32.0%
	Medio	Recuento	27	53	11	91
		% del total	18.0%	35.3%	7.3%	60.7%
	Alto	Recuento	0	3	8	11
		% del total	0.0%	2.0%	5.3%	7.3%
Total		Recuento	62	68	20	150
		% del total	41.3%	45.3%	13.3%	100.0%

Nota: (1) bajo, (2) medio, (3) alto – Escala de Baremos 3 niveles

En la tabla 8 se observó al 60.7% de los trabajadores encuestados que percibe la presencia de gobierno electrónico en un nivel medio, siendo que el 35.3% considera el uso, manejo y dominio de las plataformas interactivas digitales en la entidad en un nivel medio respecto al gobierno electrónico; el 18% percibe este grado de uso, manejo y dominio en un nivel bajo y un 7.3% percibe el uso, manejo y dominio de plataformas digitales en un nivel alto. Asimismo, se observa al 32% de los encuestados que percibe la presencia del gobierno electrónico en un nivel bajo, siendo el 23.3% que indica al uso, manejo y dominio de plataformas interactivas digitales en un nivel bajo y, el 8% en un nivel medio y el 0.7% en nivel alto. Por otro lado, se aprecia que el 7.3% de los trabajadores encuestados percibe al gobierno electrónico en un nivel alto respecto al uso, manejo y dominio de plataformas

interactivas digitales, siendo el 5.3% que lo percibe en un nivel medio y un 2% en un nivel alto. De lo observado se concluye que el uso, manejo y dominio de plataformas digitales y el gobierno electrónico se percibe en su mayoría en nivel medio.

### Objetivo específico 3:

#### Normatividad y uso de plataformas interactivas digitales

Para identificar la relación que existe entre la normatividad del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada, se utilizó la técnica de tablas cruzadas.

**Tabla 5**

*Normatividad y Gobierno Electrónico*

			Normatividad			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Plataformas interactivas digitales	Bajo	Recuento	38	10	1	49
		% del total	25.3%	6.7%	0.7%	32.7%
	Medio	Recuento	33	41	5	79
		% del total	22.0%	27.3%	3.3%	52.7%
	Alto	Recuento	4	10	8	22
		% del total	2.7%	6.7%	5.3%	14.7%
Total		Recuento	75	61	14	150
		% del total	50.0%	40.7%	9.3%	100.0%

En la tabla 9 se detalló al 50% (75) de los encuestados que señalaron como bajo su percepción de adaptación de la normatividad en la plataforma virtual de la municipalidad, en donde el 38% relaciona esta variable en el nivel bajo en la correlación con las plataformas interactivas digitales, un 22% (33) en un nivel medio y un 2.7% (4) percibe en nivel alto. Asimismo, se observa al 52.7% (79) de los encuestados que considera el uso de plataformas interactivas digitales en un nivel medio, siendo el 22% (33) que indica que la adaptación de la normatividad del

gobierno electrónico es de nivel bajo, el 27.3% (41) en un nivel medio y el 3.3% (5) en nivel alto.

Por otro lado, se aprecia al 14.7% (22) que considera el uso de plataformas digitales interactivas en un nivel alto, donde el nivel de adaptación de la normativa del gobierno electrónico fue percibido por el 2.7% (4) en un nivel bajo, un 6.7% (10) en un nivel medio y un 5.3% (8) en un nivel alto. De lo observado se afirmó que la mayoría de los encuestados percibieron el uso de plataformas interactivas digitales en un nivel bajo y medio en cuanto a su funcionamiento y la adaptación de la normativa del gobierno electrónico en un nivel bajo y medio.

#### **Objetivo específico 4:**

#### **Gobierno electrónico y mejora continua**

Para identificar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la mejora continua en la entidad estudiada, se utilizó la técnica de tablas cruzadas.

**Tabla 6**

*Gobierno electrónico y mejora continua*

			Mejora continua			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gobierno electrónico	Bajo	Recuento	37	11	0	48
		% del total	24.7%	7.3%	0.0%	32.0%
	Medio	Recuento	11	65	15	91
		% del total	7.3%	43.3%	10.0%	60.7%
	Alto	Recuento	0	3	8	11
		% del total	0.0%	2.0%	5.3%	7.3%
Total		Recuento	48	79	23	150
		% del total	32.0%	52.7%	15.3%	100.0%

En la tabla 10 se detalló al 60.7% (91) de los encuestados que señalaron un nivel medio la percepción del gobierno electrónico, asimismo, el 24.7% de los

encuestados considera tanto el gobierno electrónico como la percepción de mejora continua en un nivel bajo, el 43% (65) percibo un nivel medio de mejora continua De lo observado se afirmó que la mayoría de los encuestados percibieron un nivel bajo y medio la variable mejora continua.

### Objetivo específico 5:

#### Gobierno electrónico y adaptabilidad

Para identificar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la adaptabilidad de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada, se utilizó la técnica de tablas cruzadas.

**Tabla 7**

*Gobierno electrónico y adaptabilidad*

			Adaptabilidad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gobierno Electrónico	Bajo	Recuento	32	16	0	48
		% del total	21.3%	10.7%	0.0%	32.0%
	Medio	Recuento	19	57	15	91
		% del total	12.7%	38.0%	10.0%	60.7%
	Alto	Recuento	0	2	9	11
		% del total	0.0%	1.3%	6.0%	7.3%
Total		Recuento	51	75	24	150
		% del total	34.0%	50.0%	16.0%	100.0%

En la tabla 10 se detalló al 60.7% (91) de los encuestados que señalaron un nivel medio la percepción del gobierno electrónico, asimismo, el 50% de los encuestados percibe como medio la adaptabilidad respecto del gobierno electrónico, de los cuales un 38% (57) consideran que la adaptabilidad de las plataformas digitales se encuentra en un nivel medio, mientras el 21.3% (32) de ellos considera en un nivel bajo dicha adaptabilidad

De lo observado se afirmó que la mayoría de los encuestados percibieron un nivel bajo y medio la variable adaptabilidad.

### **Resultados inferenciales y contrastación de hipótesis**

Para determinar los resultados inferenciales, y contrastar las hipótesis planteadas, los datos recabados fueron sometidos a la prueba de normalidad de datos se corrobora utilizando estadísticas paramétricas de Anderson-Darling, Ryan.Joiner, Shapiro-Wilk en base de datos pequeña según Flores Muñoz et al. (2019) y Kolmogórov-Smirnov siendo este último el que aplicamos tomando como criterio de selección el tamaño de la muestra que fue de 150 cuestionarios recabados del personal administrativo de la entidad (Gandica de Roa, 2020).

### **Prueba de normalidad**

La aplicación de la prueba ha considerado el apoyo de herramientas informáticas SPSS que sistematiza los cálculos acortando el tiempo para la obtención de resultados, la reducción de costos y la seguridad de contar con una fuente de verificación de datos que se comporta de manera satisfactoria a nivel de resultado tal como concluye Carlos Ernesto Flores Tapia y Lissette Flores Cevallos (2021). Por tanto, el análisis de datos de ambas variables fue de tipo inferencial no paramétrico, utilizando para ello la prueba de correlación del Rho de Spearman.

Planteamiento de hipótesis:

- H<sub>0</sub>: Los datos recabados de las variables gobierno electrónico y plataformas interactivas digitales no indican una distribución normal
- H<sub>a</sub>: Los datos recabados de las variables gobierno electrónico y plataformas interactivas digitales indican una distribución normal.

Nivel de significancia:

Donde el criterio de confianza es de 95% y la significancia (alfa) es del 5%

Criterios de decisión

Si  $p < 0.05$  rechazamos la H<sub>0</sub> y acepto la H<sub>a</sub>

Si  $p > 0.05$  aceptamos la H<sub>0</sub> y rechazamos la H<sub>a</sub>

**Tabla 8***Prueba de normalidad de las puntuaciones de Gobierno electrónico*

Variable 1:	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
GOBIERNO ELECTRÓNICO			
Normativa	.148	150	<.001
Transformación	.113	150	<.001
Interacción	.090	150	.005

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: La variable 1 Gobierno Electrónico ha sido sometida a la prueba de normalidad, y ha arrojado como resultado una significancia de <0.001 respecto a la dimensión normativa, que es menor al 0.05 por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis que muestra que no existe normalidad en el manejo de esta dimensión, asimismo, el resultado de significancia de la dimensión transformación arrojó un <0.001, por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis que determina que no existe normalidad en el manejo de esta dimensión, por último se sometió a la misma prueba la dimensión interacción arrojando como resultado una significancia del 0.005, por tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis que determina que no existe normalidad en el manejo de esta dimensión. Por tanto, el análisis de datos de esta variable fue de tipo inferencial no paramétrico.

**Tabla 9***Prueba de normalidad de las puntuaciones de plataformas interactivas digitales*

Variable 2: PLATAFORMAS INTERACTIVAS DIGITALES	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p.
Uso, manejo y dominio	.101	150	<.001
Mejora continua	.081	150	.018
Adaptabilidad	.099	150	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: La variable 2 Plataformas Interactivas Digitales ha sido sometida a la prueba de normalidad, dando como resultado para la dimensión uso, manejo y dominio con una significancia  $< 0.001$ , que es menor al 0.05 por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis que determina que no existe normalidad en el manejo de esta dimensión, asimismo, el resultado de significancia de la dimensión mejora continua arrojó un 0.018, por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis que determina que no existe normalidad en el manejo de esta dimensión, por último se sometió a la misma prueba la dimensión adaptabilidad arrojando como resultado una significancia de  $<0.001$ , por tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis que determina que no existe normalidad en el manejo de esta dimensión. Por tanto, el análisis de datos de esta variable fue de tipo inferencial no paramétrico.

### **Correlaciones no paramétricas**

Para la contrastación entre variables y dimensiones se utilizaron los rangos de Rho de Spearman debido a las características de la muestra. Para Martínez Ortega et al. (2009) se entiende que existe una correlación fuerte y positiva cuando el valor hallado es mayor a 1, por otra parte, los valores próximos a -1 tienen una correlación fuerte y negativa, mientras que los valores próximos a cero resuelven que no existe correlación.

### Hipótesis general:

H<sub>0</sub> : No existe relación característica del gobierno electrónico y el uso de plataformas virtuales en la entidad estudiada.

H<sub>1</sub>: Existe relación característica del gobierno electrónico y el uso de plataformas virtuales en la entidad estudiada.

**Tabla 10**

*Correlaciones no paramétricas Gobierno Electrónico y plataformas digitales interactivas*

			GE	PID
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	.798**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	150	150
	Plataformas interactivas digitales	Coeficiente de correlación	.798**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	150	150

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Aplicando la medición tenemos una CSB de <0.001 y un valor de 0.798 entre ambas variables que corresponde a una correlación positiva alta, lo que indica que se encuentra una correlación importante de la variable 1 gobierno electrónico y la variable 2 plataformas interactivas digitales, por lo tanto, se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la hipótesis que determina que existe una relación característica entre el gobierno electrónico y las plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada.

### Hipótesis específica 1:

H<sub>0</sub> : No existe relación característica de la transformación del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada.

H<sub>1</sub>: Existe relación característica de la transformación del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada.

**Tabla 11**

*Correlaciones no paramétricas de transformación del Gobierno Electrónico y plataformas digitales interactivas*

		TRA	PID
Rho de Spearman	TRA		
		Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.678**
		N	.
	PID		
		Coeficiente de correlación	150
		.678**	1.000
		<.001	.
	N	150	150

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

Aplicando la medición tenemos una CSB de <0.001 y un valor de 0.678 entre ambas variables que corresponde a una correlación positiva moderada, lo que indica que se encuentra una correlación importante de la dimensión transformación y la variable 2 plataformas interactivas digitales, por lo tanto, se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la hipótesis que determina que existe relación característica entre la transformación del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la Provincia del Callao.

**Hipótesis específica 2:**

H<sub>0</sub>: No existe relación característica del gobierno electrónico y el uso, manejo y dominio de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada.

H<sub>1</sub>: Existe relación característica del gobierno electrónico y el uso, manejo y dominio de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada.

**Tabla 12**

*Correlaciones no paramétricas del gobierno electrónico y el uso, manejo y dominio de plataformas virtuales.*

		GE	UYD
GE	Coeficiente de correlación	1.000	.711**
	Sig. (bilateral)	.	<.001
Rho de Spearman	N	150	150
UYD	Coeficiente de correlación	.711**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	150	150

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

Aplicando la medición tenemos una CSB <0.001 y un valor de 0.711 entre ambas variables que corresponde a una correlación positiva alta, lo que indica que se encuentra una correlación importante de la dimensión uso, manejo y dominio y la variable gobierno electrónico, por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis que determina que relación característica del gobierno electrónico y el uso, manejo y dominio de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada.

### **Hipótesis específica 3:**

$H_0$ : No existe relación característica de la normatividad del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada.

$H_1$ : Existe relación característica de la normatividad del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada.

**Tabla 13***Correlación entre normatividad y plataformas interactivas digitales*

			PID	Normatividad
Rho de Spearman	Plataformas interactivas digitales	Coeficiente de correlación	1.000	.497**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	150	150
	Normatividad	Coeficiente de correlación	.497**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	150	150

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

Aplicando la medición tenemos una CSB  $<0.001$  y un valor de 0.497 entre ambas variables que corresponde a una correlación positiva moderada, lo que indica que se encuentra una correlación importante de la dimensión normatividad y la variable 2 plataformas interactivas digitales, por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis que determina que existe relación característica de la normatividad y el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada.

#### **Hipótesis específica 4:**

$H_0$ : No existe relación característica del gobierno electrónico y la mejora continua en el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada.

$H_1$ : Existe relación característica del gobierno electrónico y la mejora continua en el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada.

**Tabla 14***Correlación entre Gobierno electrónico y mejora continua*

		GE	MCO
Rho de	GE	1.000	.761**
Spearman		.	<.001
	N	150	150
	MCO	.761**	1.000
		<.001	.
	N	150	150

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

Aplicando la medición tenemos una CSB <0.001 y un valor de 0.761 entre ambas variables que corresponde a una correlación positiva alta, lo que indica que se encuentra una correlación importante de la dimensión mejora continua y la variable gobierno electrónico, por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis que determina que existe relación característica del gobierno electrónico y la mejora continua en la entidad estudiada.

#### **Hipótesis específica 5:**

$H_0$ : No existe relación característica del gobierno electrónico y la adaptabilidad de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada.

$H_1$ : Existe relación característica del gobierno electrónico y la adaptabilidad de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada.

**Tabla 15***Correlación entre gobierno electrónico y adaptabilidad*

		GE	ADA
Rho de	GE	1.000	.747**
Spearman		.	<.001
	N	150	150
	ADA	.747**	1.000
		<.001	.
	N	150	150

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

Aplicando la medición tenemos una CSB <0.001 y un valor de 0.747 entre ambas variables que corresponde a una correlación positiva alta, lo que indica que se encuentra una correlación importante de la variable gobierno electrónico y la dimensión adaptabilidad de plataformas interactivas digitales, por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis que determina que existe relación característica del gobierno electrónico y la adaptabilidad de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada.

## V. DISCUSIÓN

Del levantamiento de información y resultados obtenidos se encontró a una entidad deficiente en cuanto a la transformación de su portal web, pues la mayoría de trabajadores administrativos encuestados responde a la transformación del gobierno electrónico en la municipalidad y al servicio de plataformas interactivas que deberían estar entrelazadas con las diferentes entidades estatales en el marco de la inter operatividad, en nivel bajo y medio. Dicho esto, se procede a revisar los resultados en relación al objetivo general de identificar la relación característica que existe entre el gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada, precisando que en todos los casos de resultados inferenciales se justifica con la prueba de Rho de Spearman.

En tal sentido, los resultados inferenciales corroboran la hipótesis general formulada aceptando que existe relación característica entre el gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales, esto se demuestra con el hallazgo de correlación característica bilateral  $< 0.001$ , y correlación positiva alta respecto de ambas variables, justificado con la prueba de RS cuya correlación fue de 0.798; confirmando con ello la importancia del estudio de ambas variables.

El análisis descriptivo de correlación contrastado en tablas cruzadas dio como resultado que el 50% de los encuestados percibe la presencia del gobierno electrónico en un nivel bajo, mientras que el 60.7% de los mismos considera el uso de plataformas virtuales en un nivel medio. Estos hallazgos son contrastantes con el resultado que obtuvo Apéstegui Culli (2018), cuyo resultado determina la correlación de sus variables y concluye con la afirmación de evidencia positiva que el uso digital influye positivamente en el avance de procesos internos de la entidad y en el desarrollo de la identidad digital con el gobierno electrónico. Sin embargo se debe entender que las diferencias entre las variables estudiadas y el antecedente de referencia es por el resultado bajo y medio encontrado en el primero dado que dicha entidad tiene implementado en parte el gobierno electrónico para uso de sus procesos internos que específicamente son de obligatorios y necesarios para los sistemas administrativos para lo cual utilizan sus plataformas virtuales como el SIAF y SIGA, en el entendido que son el medio virtual que enlaza los procedimientos

administrativos al MEF principalmente. Lo que no sucede en el caso demostrado del antecedente quien si evidencia positivamente el uso y desarrollo de plataformas digitales y gobierno electrónico.

Ahora bien, es necesario resaltar en este punto los esfuerzos por parte de la PCM para el cierre de brechas burocráticas que tiene como inicio la creación de la ONGEI y Ley del Gobierno Digital (PCM, 2018), cuyo ámbito de aplicación abarca también a los gobiernos locales con una visión de un estado abierto, transparente y de fácil accesibilidad.

En esa misma línea de discusión se tiene el antecedente de López Aguilar (2022) cuyo resultado fue que en esta institución los trabajadores perciben la implementación de plataformas digitales en un nivel intermedio. Concluye afirmando que los trabajadores se encuentran capacitados en el uso de dichas plataformas, sin embargo, existe aún renuencia por parte de los usuarios quienes se encuentran adaptándose a las nuevas tecnologías, que destaca la importancia de la capacitación permanente y adaptándose a las nuevas tecnologías en los trabajadores del estado, a la vez destaca la necesidad de orientar al ciudadano en el uso de las plataformas digitales para la prestación de servicios. A partir de ello se puede afirmar que las entidades del Estado vienen trabajando en la capacitación del recurso humano, sin embargo, nos falta cerrar la brecha en cuanto al uso óptimo de estos recursos por parte del ciudadano.

Asimismo, se procede a revisar los resultados en relación al primer objetivo específico de identificar la relación que existe entre la transformación del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada. En tal sentido, los resultados inferenciales corroboran la hipótesis específica formulada aceptando que existe relación característica de la transformación del gobierno electrónico y el uso de plataformas digitales cuya característica bilateral es  $<0.001$  con correlación positiva moderada respecto la variable plataformas interactivas digitales, justificado con la prueba de RS cuyo coeficiente de correlación fue de 0.678; confirmando con ello la importancia del estudio de ambas.

El análisis descriptivo de correlación contrastado en tablas cruzadas dio como resultado que el 55.3% de los encuestados percibe un nivel de transformación medio, asimismo, el 52.7% de los mismos considera el uso de plataformas virtuales en la

entidad en un nivel medio. Todo ello en respuesta de los cuestionarios que consultaban si el trabajador hacía uso de programas digitales conectados a algún ente de sistema administrativo y a su percepción de implementación de software para la automatización de procedimientos internos.

Estos hallazgos son similares con el resultado que obtuvo González-Bustamante et al. (2020) en su estudio de factores determinantes para la transformación del gobierno electrónico, cuyo resultado arroja la existencia de correlación entre variables en cuanto a la necesidad de transformación de estrategias de gobierno electrónico y concluye que cuanto mayor sea el ingreso económico en la entidad es mayor la probabilidad de implementación e impulso del gobierno electrónico, y ese resultado se contrasta y acepta al considerar que la entidad objeto del estudio es la segunda municipalidad a nivel provincia del Callao que recibe menos transferencias del gobierno central, por tanto, las necesidades de su ciudadanía vienen posponiendo su implementación y priorizando la atención de servicios públicos, entre otros.

Este hallazgo también es similar a lo que concluye Flores Farro (2021) que reconoce la importancia de la transformación implementando a las administraciones públicas con herramientas tecnológicas en aras de optimizar los servicios que presta y concluye que su transformación traería consigo diversos beneficios, el cual en un plazo determinado contribuirían a formar un país socio productivo. De igual manera, se contrasta la teoría vertida por Alegre y Padilla (2023) en cuanto a los resultados de identificación y asociación de factores encontrando dependencia e interrelación en tres niveles de priorización; el primero afinado al compromiso político que apertura posibilidades de desarrollo, el segundo dirigido a la organización interna para la implementación de estrategias institucionales para normar y asignar presupuesto a la transformación digital y, el tercero que involucra a la sociedad civil y entes externos de apoyo internacional. Asimismo, concluye la necesidad de implementar maniobras de gobierno digital ya que actualmente en Lima – Perú se percibe esfuerzos aislado de algunas entidades enfocados en objetivos para su adecuación.

De igual modo se procede a revisar los resultados en relación al segundo objetivo específico de Identificar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el uso, manejo y dominio de plataformas virtuales en la entidad estudiada. En tal

sentido, los resultados inferenciales corroboran la segunda hipótesis específica formulada aceptando que existe relación característica entre ambas variables, cuya característica bilateral es  $< 0.001$  con correlación positiva alta, justificado con la prueba de RS cuyo coeficiente de correlación fue de 0.711; confirmando con ello la importancia del estudio de ambas.

El análisis descriptivo de correlación contrastado en tablas cruzadas dio como resultado que el 45.3% de los encuestados considera al uso, manejo y dominio de las plataformas interactivas en un nivel medio, asimismo, el 60.7% de los mismos percibe la presencia de gobierno electrónico en un nivel medio. Todo ello en respuesta de los cuestionarios que consultaban al trabajador si consideraba que la entidad, a través del portal web atendía los requerimientos y/o servicios de los ciudadanos, si el portal web oficial poseía información actualizada. Estos hallazgos son contrastantes con el resultado que obtuvo Fernández Julca (2020) cuyos resultados fueron que existe relación en sus variables y el nivel de conocimiento del gobierno digital es intermedio, llegando a la conclusión que el personal administrativo se encuentra familiarizado con los conceptos y manejo de herramientas tecnológicas.

En la misma línea de contraste se encuentra Canevari (2022) quien expresa el giro inesperado y acelerado del uso de plataformas interactivas en tiempos de pandemia y las formas de comunicación cada vez más interactivas. Y es que no se puede dar la espalda ni pretender avanzar al mismo ritmo contando con personal limitado por falta de capacitación y de herramientas tecnológicas.

Asimismo, se procede a revisar los resultados en relación al tercer objetivo específico de identificar la relación que existe entre la normatividad del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en la entidad estudiada. En tal sentido, los resultados inferenciales corroboran la tercera hipótesis específica formulada aceptando que existe relación característica entre ambas variables, cuya característica bilateral es  $< 0.001$  con correlación positiva alta, justificado con la prueba de RS cuyo coeficiente de correlación fue de 0.497; confirmando con ello la importancia del estudio de ambas.

El análisis descriptivo de correlación contrastado en tablas cruzadas dio como resultado que el 50% de los encuestados considera la normatividad del gobierno

electrónico adaptada en la entidad estudiada en un nivel bajo, mientras que un 52.7% (79) considera en nivel medio la adaptación de plataformas virtuales. Todo ello en respuesta de los cuestionarios que responden del desconocimiento de las normas para la implementación del gobierno electrónico, de la regulación de la entidad en el proceso de modernización del Estado.

Respecto a estos hallazgos se puede definir la importancia de aplicar en el ámbito local al gobierno electrónico con los parámetros definidos por la Secretaría de Gestión Pública en su permanente esfuerzo de articular y operativizar la gestión pública a través de normativas que faciliten la modernización del estado y estandarice procesos a través de normativas (DL 1412 PCM, 2018) .

Asimismo, se procede a revisar los resultados en relación al cuarto objetivo específico de identificar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la mejora continua que debe aplicarse en el portal web de la entidad. En tal sentido, los resultados inferenciales corroboran la cuarta hipótesis específica formulada aceptando que existe relación característica entre ambas variables, cuya característica bilateral es  $<0.001$  con correlación positiva alta, justificado con la prueba de RS cuyo coeficiente de correlación fue de 0.761; confirmando con ello la importancia del estudio de ambas.

El análisis descriptivo de correlación contrastado en tablas cruzadas dio como resultado que el 60.7% (91) de los encuestados considera como medio el nivel la presencia del gobierno electrónico en la entidad, a la vez un 43% (65) de los encuestados perciben en un nivel medio la mejora continua al consultar el portal web de la entidad. Todo ello es en respuesta de los cuestionarios de consulta si perciben por parte de la entidad mejoras en su plataforma, si está adecuado para consultas en línea, si se atienden los requerimientos a través de los portales web, si existe mesa de partes virtual.

Estos hallazgos son contrastados con lo estudiado por Villegas Simón (2022) quien explica la evolución de las plataformas digitales las cuales dejan de ser inanimadas al incluir a los creadores de contenido digital en tiempo real, revolucionando las formas convencionales de comunicación y la inclusión de contenido digital. Con ello demostró la importancia de adecuar plataformas digitales interactivas acercando la relación ciudadano- estado, que podría ser utilizado

además a futuras investigaciones, considerando los cambios sociales, económicos y culturales consecuencias de la transformación digital global.

Lo mismo se corrobora con la teoría de Salvador et al. (2020) cuyo resultado determinó que la transformación digital está compuesta por acciones dirigidas a la mejora y modernización de procesos a través de políticas que conlleven a la reingeniería de tecnologías de información y personal entrenado para innovar en el ámbito digital. Concluye precisando que el cambio digital se encamina con acciones que mejoren y modernicen los procesos con el uso de las TICs, en la búsqueda de la interacción con el ciudadano y la prestación de servicios, contando con trabajadores capacitados para asumir los cambios digitales.

Asimismo, se procede a revisar los resultados en relación al quinto objetivo específico de identificar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la adaptabilidad del portal web de la entidad. En tal sentido, los resultados inferenciales corroboran la quinta hipótesis específica formulada aceptando que existe relación característica entre ambas variables, cuya característica bilateral es  $<0.001$  con correlación positiva alta, justificado con la prueba de RS cuyo coeficiente de correlación fue de 0.747; confirmando con ello la importancia del estudio de ambas.

El análisis descriptivo de correlación contrastado en tablas cruzadas dio como resultado que el 60.7% (91) de los encuestados tiene una percepción de nivel medio en cuanto a la presencia del gobierno electrónico, mientras que el 50% de los mismos indica que el nivel de adaptabilidad del portal web de la entidad se encuentra en un nivel medio, y un 21.3% (32) lo percibe en un nivel bajo.

Todo ello es en respuesta de los cuestionarios de consulta para conocer si se cuenta con un portal web con estructura amigable, si el mismo se encuentra adaptado para ser visto desde un celular o Tablet, si se cuenta con un link de búsqueda para simplificación de procedimientos.

Estos hallazgos son contrastados con lo estudiado por Martin y Simkin (2021) en la tesis "Adaptación y validación al español del cuestionario involucramiento en redes sociales digitales", en Argentina – Buenos Aires, cuyo resultado insta a utilizar herramientas válidas para el involucramiento de en redes sociales en el ámbito regional y local, y concluye aportando una técnica de recolección de datos para uso posterior en nuevos estudios. La necesidad de involucramiento de redes sociales a

partir de la pandemia, va de la mano con la interacción digital que viene incrementándose a la par con los avances tecnológicos; siendo un aspecto positivo la adecuación de las formas para socializar sin necesidad de hacerlo de manera presencial, a pesar de ello, lo negativo se refleja en el desmedido uso de las redes sociales digitales. Este hallazgo encuentra similitud a lo vertido por Acosta Toguchi (2021) en su tesis que trata sobre la influencia del E government en la gobernabilidad regional, 2021, cuyos resultados determinaron que la variable gobierno electrónico es deficiente por consecuencia concluye que la misma influye característica mente en la variable gobernabilidad que a la vez se encuentra en un nivel bajo.

En el proceso de investigación se destacan fortalezas que respaldaron el trabajo desarrollado, entre ellas se encuentra la buena disposición por parte de los funcionarios de la entidad estudiada, específicamente de la Gerencia Municipal que dio directrices al personal administrativo para que se comprometan en apoyar en el desarrollo de los cuestionarios, asimismo, el apoyo de las apps para la resolución de los cuestionarios que se desarrollaron en un ambiente virtual al 100%, de igual modo, se contó con el asesoramiento por parte de la universidad para la elaboración de la estructura de la tesis.

Respecto a las debilidades encontradas durante el desarrollo del presente trabajo detallo la obtención del programa SPSS para la sistematización de los datos estadísticos y cruces de información, debido al elevado costo para contar con las licencias respectivas para su uso; asimismo, el corto tiempo que se ha tenido para el desarrollo de la tesis ya que se contraponen con los horarios laborales.

La presente investigación nos brinda un claro panorama de la necesidad de buscar estrategias para mejorar los servicios virtuales de las municipalidades, impactando en la reducción de la brecha digital con propuestas de transformación de la administración pública. Asimismo, esta investigación podría ser utilizada como precedente de la problemática existente en el ámbito local para generar nuevas propuestas de desarrollo que optimicen y conviertan en eficaz los sistemas o las plataformas digitales.

## VI. CONCLUSIONES

1. Respecto a la hipótesis general se concluye que existe una correlación positiva alta entre la variable “gobierno electrónico” y variable “plataformas interactivas digitales”, en donde el 50% de los encuestados percibe la presencia del gobierno electrónico en un nivel bajo, mientras que el 60.7% de los mismos considera el uso de plataformas virtuales en un nivel medio. Asimismo, estos resultados indican la necesidad de priorizar la optimización y sistematización de procesos, la asignación de presupuesto y disposición para la implementación de plataformas digitales.
2. Respecto a la hipótesis específica 1 se concluye que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión transformación del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales, en donde el 55.3% de los encuestados percibe un nivel de transformación medio, asimismo, el 52.7% de los mismos considera el uso de plataformas virtuales en la entidad en un nivel medio. Lo que se refleja en la transformación digital en un nivel bajo vinculados a los sistemas administrativos para el funcionamiento administrativo de la entidad como del apoyo particular de software que sistematice trámites internos.
3. Respecto a la hipótesis específica 2 se concluye que existe una correlación positiva alta entre la variable gobierno electrónico y la dimensión uso, manejo y dominio de las plataformas interactivas digitales, en donde el 45.3% de los encuestados considera al uso, manejo y dominio de las plataformas interactivas en un nivel medio, asimismo, el 60.7% de los mismos percibe la presencia de gobierno electrónico en un nivel medio contrastado con los antecedentes y teorías presentadas. Por tanto, se evidencia que los trabajadores al utilizar las plataformas digitales no se encuentran con una plataforma amigable que responda a sus requerimientos, además de no encontrar un entorno web amigable, lo que se refleja cuando se consulta al portal web de la entidad evidenciando que la información contenida es irrelevante, desactualizada y de contenido pobre.

4. Respecto a la hipótesis específica 3 se concluye que existe una correlación positiva alta entre la dimensión normatividad del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales, en donde el 50% de los encuestados considera la normatividad del gobierno electrónico adaptada en la municipalidad en un nivel bajo, mientras que un 52.7% (79) considera en nivel medio la adaptación de plataformas virtuales. Por tanto, se evidencia que la mayoría de trabajadores encuestados percibe que la entidad no ha adecuado en su totalidad el gobierno digital, priorizando sus esfuerzos en la atención de servicios públicos de manera convencional, desmereciendo o restándole importancia al crecimiento globalizado que tienen el uso de las TICs y que debería estar presente en todo nivel de gobierno, incluyendo a los gobiernos locales, pues el ámbito de aplicación de la ley del gobierno digital abarca también a los municipios a nivel nacional. (recomendando su urgente adecuación en cuanto a dictar normas de cumplimiento)
5. Respecto a la hipótesis específica 4 se concluye que existe una correlación positiva alta entre la dimensión mejora continua del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales, en donde un 60.7% (91) de los encuestados considera como medio el nivel la presencia del gobierno electrónico en la entidad, a la vez un 43% (65) de los encuestados perciben en un nivel medio la mejora continua al consultar el portal web de la entidad. Con esto se deduce que la mayor parte de encuestados considera que no se cuenta con herramientas tecnológicas para la atención al ciudadano en un entorno virtual en tiempo real, no se encuentra implementada en su totalidad la mesa de partes virtual.

6. Respecto a la hipótesis específica 5 se concluye que existe una correlación positiva alta entre la dimensión adaptabilidad de plataformas digitales y el gobierno electrónico, en donde el 60.7% (91) de los encuestados tiene una percepción de nivel medio en cuanto a la presencia del gobierno electrónico, mientras que el 50% de los mismos indica que el nivel de adaptabilidad del portal web de la entidad se encuentra en un nivel medio, y un 21.3% (32) lo percibe en un nivel bajo, evidenciando que la gran parte de los encuestados considera que a pesar que la entidad cuenta con un portal web oficial, este no cuenta con accesos en aplicación a la interoperabilidad entre entidades.
7. Asimismo, se concluye que a pesar de que el Perú se encuentra en segundo lugar dentro del ranking de países de Latinoamérica que logra un impacto positivo por la adecuación del gobierno digital, es poco lo que se ha avanzado a nivel local, de acuerdo a los resultados de la SGTD que sitúa a los gobiernos locales con un nivel de avance del 26%. Este registro, contrastado con los resultados obtenidos en el presente estudio concluyen la urgente necesidad de las municipalidades para priorizar la optimización de sus herramientas digitales y la inter operatividad con el resto de entidades surtidoras de datos esenciales de los ciudadanos.

## VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a las autoridades ediles priorizar la optimización y sistematización de procesos, la asignación de presupuesto y disposición para la implementación de plataformas digitales que el Estado pone a disposición de todas las entidades públicas y la obtención de sistemas digitales de apoyo en la administración interna de los órganos de línea y control.

SEGUNDA: Se recomienda al funcionario responsable del gobierno digital en la entidad, la transformación digital iniciando con la implementación de su portal web con links interactivos capaces de brindar servicios en tiempo real. Asimismo, se debe implementar la digitalización de servicios para atención al ciudadano y la implementación de plataformas de control de los sistemas administrativos para la operatividad interna, para lo cual se recomienda reorientar sus prioridades en la adquisición de software e infraestructura para el alojamiento de toda la información en la nube.

TERCERA: Se recomienda a los ciudadanos de ese distrito exigir en su calidad de usuarios, la actualización de información como procedimientos administrativos, descarga de formularios, cultura tributaria y sistematización de servicios en línea a través de su portal web institucional, un entorno virtual amigable e interacción en tiempo real (consultas en línea) para la absolución de consultas además del uso de herramientas digitales para el pago en línea de tributos.

CUARTA: Se recomienda a los trabajadores de la entidad fortalezcan sus conocimientos informáticos y utilicen las herramientas con que cuenta la entidad a fin de optimizar los recursos digitales, asimismo, propongan y gestionen el apoyo interinstitucional para el intercambio de experiencias de mejora en otros ámbitos de gobierno.

- QUINTA: Respecto a la mejora continua, como parte de la transformación digital se recomienda a los funcionario responsables de sistemas administrativos y del gobierno digital, se apoyen de las herramientas tecnológicas estandarizadas que se encuentra a disposición de los gobiernos locales, para la mejora de la gestión administrativa, considerar el tramitar ante la PCM plataformas como el SISPER para la administración de recursos humanos, la implementación de mesa de partes virtual y el acceso de la plataforma de catastro virtual principalmente porque la entidad a la fecha no cuenta con levantamiento catastral, lo que dificulta tener una visión clara del crecimiento urbano para orientar su desarrollo integral.
- SEXTA: Se recomienda al funcionario responsable del gobierno digital adaptar el portal web oficial con links de apoyo de entidades estatales surtidoras de información relevante al ciudadano en el marco de la inter operatividad versada por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital y a la gestión del cambio de conocimiento.
- SÉTIMA: Se recomienda a la comunidad de investigadores del gobierno electrónico fortalezcan sus nuevos estudios en la búsqueda de soluciones para acortar la brecha burocrática optimizando el uso de herramientas digitales, así como en la búsqueda de estrategias que conlleven a la obligatoriedad de las municipalidades para la implementación completa del gobierno electrónico.

## REFERENCIAS

- Acosta Toguchi, E. E. (2021). *Influencia del gobierno electrónico en la gobernabilidad regional de Ucayali, 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- Aguilar-Flores, S. M., & Chiang-Vega, M. M. (2020). Factores que determinan el uso de las TIC en adultos mayores de Chile. *Revista Científica*, 39(3), 296–308. <https://doi.org/10.14483/23448350.16054>
- Alegre, L. R. R., & Padilla, R. D. P. L. (2023). Digital government, state modernization and citizen service. Considerations in a digital government strategy in Peru. *VISUAL Review. International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura*, 10. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4567>
- Alejandra Naser, & ONU, C. 2021. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación*. [www.cepal.org/apps](http://www.cepal.org/apps)
- Ángela Guadalupe Canto de Gante, L., Elim Sosa González, W., Bautista Ortega, J., Judith Escobar Castillo, I., & Santillán Fernández, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Alta Tecnología y Sociedad*, 38(1).
- Apéstegui Culli, G. (2018). Identidad digital y el gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil - 2017. *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14435>
- Araya-Guzmán, S. A., Hernández-Uribe, G., & Ramírez-Correa, P. E. (2019). Alineación entre Sistemas de Información, Tecnologías de la de Información y el Negocio: un Estudio Empírico en la Región de Biobío, Chile. *Información Tecnológica*, 30(5), 131–138. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000500131>
- Arias, J. (2021). Guía para elaborar la operacionalización de variables. *Espacio I+D: Innovación Más Desarrollo*, 28.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2). <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Bauce, G. J., Córdova, M. A., & Ávila, A. V. (2018). Operacionalización de variables. *Revista Del Instituto Nacional de Higiene “Rafael Rangel” Operaci*, 49(2).

- Birch, K., Chiappetta, M., & Artyushina, A. (2020). The problem of innovation in technoscientific capitalism: data rentiership and the policy implications of turning personal digital data into a private asset. *Policy Studies*, 41(5), 468–487. <https://doi.org/10.1080/01442872.2020.1748264>
- Canevari, T. (2022). Plataformas digitales y lenguaje audiovisual. *Intersecciones En Comunicación*, 2(16). <https://doi.org/10.51385/ic.v2i16.156>
- Carlos Casas Tragodara, & IDB. (2011). *Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado y de la Gestión Pública*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/5BC852EEF174D5E705257E1A00614483/\\$FILE/marco-conceptual-sobre-reforma-y-modernizacin-del-estado.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5BC852EEF174D5E705257E1A00614483/$FILE/marco-conceptual-sobre-reforma-y-modernizacin-del-estado.pdf)
- Carlos Ernesto Flores Tapia, K., & Lissette Flores Cevallos, K. (2021). *PRUEBAS PARA COMPROBAR LA NORMALIDAD DE DATOS EN SHAPIRO-WILK Y KOLMOGÓROV-SMIRNOV TESTS TO VERIFY THE NORMALITY OF DATA IN PRODUCTION PROCESSES*. 23(2), 83–106. <http://orcid.org/0000-0002-1892http://orcid.org/0000-0003>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, & CLAD. (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>
- Coordinadora CEPAL. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación*. [www.cepal.org/apps](http://www.cepal.org/apps)
- Corral Mendoza, C. E., Izurieta Rubira, L. M., & Macías Vera, M. Y. (2020). Gestión universitaria en post-pandemia: Implicaciones para una estrategia de gobierno electrónico. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(3), 1–17. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1403>
- Delgado Fernández, T., & Sánchez Díaz, A. (2018). *RETHINKING THE ELECTRONIC GOVERNMENT: ONE-STOP SHOP, SUSTAINABLE SERVICES AND DIGITAL GOVERNMENT FOCUSED ON INNOVATION*. [https://www.researchgate.net/profile/Tatiana-Delgado-3/publication/330618352\\_REPENSANDO\\_EL\\_GOBIERNO\\_ELECTRONICO\\_VENTANILLA\\_UNICA\\_SERVICIOS\\_SOSTENIBLES\\_Y\\_GOBIERNO\\_DIGITAL\\_CENTRADO\\_EN\\_LA\\_INNOVACION/links/5c4a9274458515a4c73ea217/REPE](https://www.researchgate.net/profile/Tatiana-Delgado-3/publication/330618352_REPENSANDO_EL_GOBIERNO_ELECTRONICO_VENTANILLA_UNICA_SERVICIOS_SOSTENIBLES_Y_GOBIERNO_DIGITAL_CENTRADO_EN_LA_INNOVACION/links/5c4a9274458515a4c73ea217/REPE)

NSANDO-EL-GOBIERNO-ELECTRONICO-VENTANILLA-UNICA-SERVICIOS-SOSTENIBLES-Y-GOBIERNO-DIGITAL-CENTRADO-EN-LA-INNOVACION.pdf

DL 1412 PCM. (2018). DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE GOBIERNO DIGITAL. *Normas Legales*, 1–8.

Fernández Carrión, N. O. (2018). Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca - 2018. *Universidad César Vallejo*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28767>

Fernández Julca, L. (2020). *Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones* [Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/43399>

Flores Farro, Y. A. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6).

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1359](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359)

Flores Muñoz, P., Muñoz Escobar, L., & Sánchez Acalo, T. (2019). Resumen Abstract 4 STUDY OF THE POWER OF TEST FOR NORMALITY USING UNKNOWN DISTRIBUTIONS WITH DIFFERENT LEVELS OF NON-NORMALITY. ESTUDIO DE POTENCIA DE PRUEBAS DE NORMALIDAD USANDO DISTRIBUCIONES DESCONOCIDAS CON DISTINTOS NIVELES DE NO. *Número*, 21.

Flores-Ruiz, E., Miranda-Novales, M. G., & Villasís-Keever, M. Á. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. *Revista Alergia México*, 64(3).

<https://doi.org/10.29262/ram.v64i3.304>

Gandica de Roa, E. M. (2020). Potencia y Robustez en Pruebas de Normalidad con Simulación Montecarlo. *Revista Scientific*, 5(18), 108–119.

<https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.5.108-119>

González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinants of E-Government in the municipalities: Evidence from the Chilean case. *Gestion y Política Publica*, 29(1), 97–129.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

- Hernández, C., & Carpio, N. (2018). Metodología de la Investigación Social Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. *ALERTA Revista Científica Del Instituto Nacional de Salud*, 2.
- Hernández, & Mendoza. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta - Roberto Hernandez Sampieri. In *McGraw Hill Mexico*.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista, M. del P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta edición). In *McGraw Hill*.
- Instituto Nacional de Identidad. (2022). *RENAMU 2022*.  
<https://proyectos.inei.gob.pe/microdatos/>
- Jacqueline Cisneros-Caicedo, A. I., Jesús Urdánigo-Cedeño III, J., Fabián Guevara-García, A. I., & Enmanuel Garcés-Bravo, J. I. (2022). Techniques and Instruments for Data Collection that Support Scientific Research in Pandemia Times Técnicas e Instrumentos de Coleta de Dados que apoiam a Pesquisa Científica em tempos de Pandemia. *Núm. 1. Enero-Marzo*, 8, 1165–1185.  
<https://doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Lizeth, F. J. (2020). *Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43399>
- López Aguilar, P. (2022). *Implementación de plataformas digitales y orientación al usuario en trabajadores de una Zona Registral, 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- Martin, R., & Simkin, H. (2021). Adaptación y validación al español del cuestionario de involucramiento en redes sociales digitales. *ACADEMO Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(2), 159–164.  
<https://doi.org/10.30545/academo.2021.jul-dic.5>
- Martínez Cruz, R. G. (2020). El gobierno electrónico, nuevos desafíos culturales en Oaxaca. *Analéptica*, 6, 5.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.4263273>
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L., & Martínez Ortega, M. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, VIII (2).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017)

- MEF. (2023). *Plan de Gobierno Digital 2022-2024*. [www.gob.pe](http://www.gob.pe)
- Milla Gámez, M. F., & Orellana Corea, C. L. (2022). 74 estilos de aprendizaje preferidos por estudiantes de pedagogía: Adaptabilidad a espacios virtuales de aprendizaje. *Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*.
- Morejón, M, P. J, y V. Y. D. L. C. (2019). Las tecnologías de la información y las comunicaciones: una mirada a la realidad de los jóvenes cubanos. *Caribeña de Ciencias Sociales* .
- Municipalidad Distrital de Mi Perú. (2023). *INFORMACIÓN DE PERSONAL*. Portal de Transparencia. <https://munimiperu.gob.pe/main/portal-transparencia/>
- Naser, A., & Concha, G. (2013). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 1689–1699.
- OECD/BID. (2016). *Broadband policies for Latin America and the Caribbean: a digital economy toolkit*. (Organization for Economic Co-operation and Development, Ed.).
- ONU, & CEPAL. (2022). *A digital path for sustainable development in Latin America and the Caribbean*. [www.issuu.com/publicacionescepal/stacks](http://www.issuu.com/publicacionescepal/stacks)
- PCM, D. 1412. (2018). Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital. *Ley Del Gobierno Digital*, 4–8.  
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1>
- PCM, & SGD. (2021). *Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales*.
- Pedrosa, I., Suárez-Álvarez, J., & García-Cueto, E. (2014). Content Validity Evidences: Theoretical Advances and Estimation Methods. *Acción Psicológica*, 10(2), 3. <https://doi.org/10.5944/ap.10.2.11820>
- Prieto, G., & Delgado, A. R. (2010). FIABILIDAD Y VALIDEZ. *Papeles Del Psicólogo*. <http://www.cop.es/papeles>
- Rivera Urrutia, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. *Gestión y Política Pública*, 15(2), 259–305.  
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&sid=b023512f-96f4-446e-bfb6-9f5186089295%40redis&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3D%3D#db=fua&AN=33941902>

- Rubio, H., Lizzet, N., Duque, \* -Escalante, & Pablo, P. (2012). *GOBIERNO ELECTRÓNICO, UNA MIRADA EPISTEMOLÓGICA*.
- Sabino, C. A. (2000). El proceso de investigación. *El Proceso De Investigación*, 4, 92.
- Salvador, Y., Llanes, M., & Suarez, M. Á. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590–602. <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/573/1635/>
- Tamayo Alzate, A. (1999). TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS. *Repositorio Universidad de Colombia*. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/60006>
- Torres, M., & Paz, K. (2016). Métodos De Recolección De Datos Para Una. *Facultad de Ingeniería Universidad Rafael Landívar.*, 03.
- Turing, A. (1950). Maquinaria computadora e inteligencia\*. In «*Maquinaria computadora e inteligencia*», «*Mind*» (Vol. 236). [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33569356/Maquinaria-Computadora-e-Inteligencia-libre.pdf?1398595722=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMaquinaria\\_computadora\\_e\\_inteligencia.pdf&Expires=1689889751&Signature=WRqDsC1n2kh4Utf4VgJOKzyEjb-0hTiajtMOA1bTe6HkMiyRkeh-xqMCyyjcT8ke6gDNI4Qie5SQ0Y7NzJzmdlizreijQ~dkbDteo1iXK~nIBTWU8N7~ckgOiC95dtl9KePCv6jZuLPaPka0E6-PTdpsl2Skv6knzoQWlvFWWqHA1kqBEzF7CVQsqEdnKS9Q7QkwvQxvot8X1E8tX3vH9GEYFMR5ECgL~-lvUb6SYGA5Br52auPGHZoCfT5xtRGx-m7RFMyGpzzGkAGsHKoiwtRY5ispVbFcVzBkjZCbfKYF5ob8eJcVD23xVp~LxSup6CISEKXv3s-MOCOXH6A\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33569356/Maquinaria-Computadora-e-Inteligencia-libre.pdf?1398595722=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMaquinaria_computadora_e_inteligencia.pdf&Expires=1689889751&Signature=WRqDsC1n2kh4Utf4VgJOKzyEjb-0hTiajtMOA1bTe6HkMiyRkeh-xqMCyyjcT8ke6gDNI4Qie5SQ0Y7NzJzmdlizreijQ~dkbDteo1iXK~nIBTWU8N7~ckgOiC95dtl9KePCv6jZuLPaPka0E6-PTdpsl2Skv6knzoQWlvFWWqHA1kqBEzF7CVQsqEdnKS9Q7QkwvQxvot8X1E8tX3vH9GEYFMR5ECgL~-lvUb6SYGA5Br52auPGHZoCfT5xtRGx-m7RFMyGpzzGkAGsHKoiwtRY5ispVbFcVzBkjZCbfKYF5ob8eJcVD23xVp~LxSup6CISEKXv3s-MOCOXH6A__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)
- Villasís-Keever, M. Á., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, G., & Escamilla-Núñez, A. (2018). Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements. *Revista Alegria Mexico*, 65(4), 414–421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>
- Villegas Simón, I. (2022). Los captadores de la atención: creadores de contenido ante las lógicas de las plataformas digitales. *Anuario Electrónico de Estudios En Comunicación Social “Disertaciones,”* 15(2). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/disertaciones/a.11716>
- Von Bertalanffy, L. (n.d.). *TEORÍA GENERAL DE LOS SISTEMAS*.

## ANEXOS

### Anexo 1

Tabla de operacionalización de la variable 01: Gobierno Electrónico

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Es la utilización permanente e intensiva de las tecnologías informáticas en la interacción del estado con el ciudadano, para optimizar la gestión administrativa y atención de servicios de calidad, efectiviza la rendición de cuentas de manera transparente con información pública, siendo la mejor herramienta para transformar el Estado pues concentra información relevante para los ciudadanos y su participación democrática (Fernández Carrión, 2018)	El gobierno digital es un eje transversal de la Política de Modernización del Estado, el ente rector es la PCM a través de la Secretaría de Gobierno, cuyo ámbito de aplicación abarca a toda institución estatal, apoya a la gestión pública moderna en optimizar procesos para brindar mejores servicios a los ciudadanos; ahorrando tiempo, dinero y contribuyendo a una gestión pública eficiente y transparente. Se mide a través de sus dimensiones: normatividad, transformación e interacción.	D1: Normatividad	Marco normativo, Herramientas digitales.	1,2,3	1. Nunca 2. Raramente 3. Ocasionalmente 4. Frecuentemente 5. Muy frecuentemente	Baremos de Likert
		D2: Transformación	Implementación herramientas digitales	4,5,6,7		Alto (41-55)
		D3: Interacción	Nivel de interacción con eje de Gobierno digital	8,9,10,11		Medio (26-40)

Tabla de operacionalización de la variable 02: Plataformas digitales interactivas

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Milla Gámez y Orellana Corea, (2022) conceptúa a las plataformas digitales como	Se define la operacionalización de esta variable resaltada, su importancia pues el uso de la plataforma virtual o	D1: Uso, manejo y dominio	Nivel de familiaridad con las plataformas digitales interactivas	1,2,3	1. Nunca 2. Raramente 3. Ocasionalmente 4. Frecuentemente	Baremos de Likert Alto (45-60)



## Anexo 2

### Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO N° 1 SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO

El presente cuestionario pretende recabar información para conocer el nivel de implementación del gobierno digital en una municipalidad de la provincia del Callao.

**Instrucciones:** A continuación, presento una serie de afirmaciones que están referidos a una valoración de la capacidad gerencial, y viendo que las respuestas sean correctas o a la vez no lo sean, lea atentamente, por favor y marque con un aspa, en el recuadro que mejor crea conveniente respecto a su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala valorativa.

1	2	3	4	5
NUNCA	RARAMENTE	OCASIONALMENTE	FRECUEMENTEMENTE	SIEMPRE

#### Datos Generales:

Edad: \_\_\_\_\_ Genero: ( ) Masculino ( ) Femenino

N°	Dimensiones	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Normatividad						
1	¿Conoce de las normas de creación del Gobierno Electrónico y las facultades que tiene?					
2	¿Considera que la municipalidad crea ordenanzas municipales que incluyan herramientas tecnológicas en beneficio de la ciudadanía?					
3	¿Conoce de las herramientas digitales que el estado, a través de la Secretaría de Gobierno Digital contempla en el proceso de Modernización del Estado?					
Transformación del Gobierno Electrónico						
4	¿Utiliza usted herramientas o programas digitales conectados al ente rector del sistema administrativo al que pertenece?					
5	¿Considera que la municipalidad se encuentra implementada con herramientas digitales para sistematización de los procesos internos?					
6	¿Considera que la entidad articula las herramientas digitales de intercambio de información con otras entidades para la mejora de la gestión interna?					

7	¿Considera que las normas dadas por parte la secretaria de gobierno digital se adecua a las necesidades de la municipalidad?					
Interacción						
8	¿La interacción a través de la red con otras entidades surtidoras de información es fluida?					
9	¿Se cuenta con programas digitales particulares para la interacción entre áreas administrativas y operativas de la municipalidad?					
10	¿Considera que el ciudadano encuentra un ambiente amigable cuando visita la página web de la municipalidad?					
11	¿Considera usted que la información existente en la página web de la municipalidad satisface las necesidades del ciudadano de contar con respuesta de sus requerimientos?					

Gracias por su participación.

## CUESTIONARIO N° 2 SOBRE LA VARIABLE PLATAFORMAS INTERACTIVAS DIGITALES

El presente cuestionario pretende recabar información para conocer el nivel de uso de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la provincia del Callao.

**Instrucciones:** A continuación, presento una serie de afirmaciones que están referidos a una valoración, y viendo que las respuestas sean correctas o a la vez no lo sean, lea atentamente, por favor y marque con un aspa, en el recuadro que mejor crea conveniente respecto a su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala valorativa.

1	2	3	4	5
NUNCA	RARAMENTE	OCASIONALMENTE	FRECUEMENTEMENTE	SIEMPRE

### Datos Generales:

Edad: \_\_\_\_\_ Genero: ( ) Masculino ( ) Femenino

N°	Dimensiones	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	Uso, manejo y dominio de plataformas					

1	¿A través del portal web de la municipalidad se atiende de manera no presencial los requerimientos y/o prestación de servicios que solicita el ciudadano?					
2	¿El portal institucional posee información actualizada?					
3	¿En su opinión considera que la plataforma virtual de la municipalidad está vinculada a atender las necesidades de los vecinos del distrito?					
Mejora continua						
4	¿Se cuenta con un área que atienda los requerimientos en tiempo real?					
5	¿El desarrollo de su trabajo se encuentra adecuado con alguna plataforma interactiva para atención al ciudadano?					
6	¿Se cuenta con mesa de partes virtual en la entidad?					
7	¿En qué grado de la adecuación de plataformas digitales interactivas propuestas por el Gobierno Digital para la mejora de servicios al ciudadano se encuentra la entidad?					
8	¿Considera que la entidad adecua las herramientas digitales en los procedimientos administrativos para la mejora de la prestación de servicios al ciudadano					
Adaptabilidad						
9	¿El portal web de la entidad posee una estructura amigable?					
10	¿El Portal de la entidad se encuentra adaptado para ser consultado desde un celular, Tablet u ordenador?					
11	¿El portal web de la entidad se encuentra adaptado con enlaces de plataformas interactiva de búsqueda de información, entre otros, que simplifique trámites administrativos presentado por el ciudadano?					
12	¿Considera usted que los servicios brindados actualmente por la entidad, en su plataforma digital se adaptan a los requerimientos de los usuarios?					

Gracias por su participación.

## Anexo 3

### Consentimiento Informado

Yo, Carmen Guadalupe Gonzales Campos, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada "Gobierno Electrónico y uso de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la Provincia del Callao, 2022". Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

#### **Propósito del estudio**

El objetivo del presente estudio es identificar la relación que existe entre gobierno electrónico y el uso de plataformas virtuales en la Municipalidad de Mi Perú. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad de Mi Perú.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Firmar el consentimiento informado
2. Responder los 23 ítems contenidos en los dos cuestionarios que se le entrega
3. Puntuar de manera responsable e imparcial los ítems contenidos.

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 12 minutos y se realizará en el ambiente de la Municipalidad de Mi Perú, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía)**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de no maleficencia)**

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia)**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### **Confidencialidad (principio de justicia)**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

#### **Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Carmen Guadalupe Gonzales Campos, email: [cggcampos@gmail.com](mailto:cggcampos@gmail.com) y docente Asesor Karina Lisset Paredes Vasquez email: [kiparedesv@ucvvirtual.edu.pe](mailto:kiparedesv@ucvvirtual.edu.pe)

#### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos : MARCOS RUBEN INFANTE DIOS  
Nro. DNI : 25798160  
Lugar, 25 mayo del 2023



**Nota:** Obligatorio a partir de los 18 años

# Gobierno Electrónico y uso de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la Provincia del Callao, 2022



## Consentimiento Informado

Yo, Carmen Guadalupe Gonzales Campos, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada "Gobierno Electrónico y uso de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la Provincia del Callao, 2022". Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

## Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es identificar la relación que existe entre gobierno electrónico y el uso de plataformas virtuales en la Municipalidad de MI Perú. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad de MI Perú.

## Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Proporcionar su correo electrónico
2. Responder los 23 ítems contenidos en los dos cuestionarios que se le entrega
3. Puntuar de manera responsable e imparcial los ítems contenidos.

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 12 minutos y se realizará en el ambiente de la Municipalidad de MI Perú, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

## Participación voluntaria

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

## Principio de no maleficencia

Indicarle además que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

## Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

## Problemas o preguntas:

## Anexo 4:

### Matriz Evaluación por juicio de expertos, formatos UCV

#### Experto 1

REGISTRO NACIONAL DE <b>GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</b>	
<b>GRADUADO</b>	CALDERON PANIAGUA, DENNYS GEOVANNI DNI 70082745
<b>GRADO O TÍTULO DOCTOR EN ADMINISTRACION</b>	
Fecha de diploma: 08/07/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	
Fecha matrícula: 18/09/2018 Fecha egreso: 08/08/2021	
<b>INSTITUCIÓN</b>	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA PERU
<b>GRADUADO</b>	CALDERON PANIAGUA, DENNYS GEOVANNI DNI 70082745
<b>GRADO O TÍTULO MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</b>	
Fecha de diploma: 21/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	
Fecha matrícula: 11/04/2016 Fecha egreso: 18/12/2016	
<b>INSTITUCIÓN</b>	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI PERU
<b>GRADUADO</b>	CALDERON PANIAGUA, DENNYS GEOVANNI DNI 70082745
<b>GRADO O TÍTULO</b>	

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Dennys Giovanni Calderón Paniagua
Grado profesional:	Maestría <input type="checkbox"/> Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica <input checked="" type="checkbox"/> Social (x) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Docente universitario
Institución donde labora:	Universidad nacional Jorge Basadre
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años ( x )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	70082745
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario N° 1 sobre Gobierno Electrónico
Autor (a):	Carmen Guadalupe Gonzales Campos
Objetivo:	Identificar la relación que existe entre gobierno electrónico y el uso de plataformas virtuales en una municipalidad de la Provincia del Callao
Administración:	Municipalidad Distrital de Mi Perú
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores administrativos de una municipalidad en la Provincia del Callao
Dimensiones:	Normatividad, transformación, interacción.
Confiabledad:	
Escala:	Likert de frecuencia
Niveles o rango:	Nunca (1), raramente (2), ocasionalmente (3), frecuentemente (4), siempre (5)
Cantidad de ítems:	11
Tiempo de aplicación:	5 minutos

A continuación, a usted le presento el cuestionario el Gobierno Electrónico, elaborado por Carmen Guadalupe Gonzales Campos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

## **Instrumento que mide la variable 01: Gobierno Electrónico**

### **Definición de la variable:**

Es la utilización permanente e intensiva de las tecnologías informáticas en la interacción del estado con el ciudadano, para optimizar la gestión administrativa y atención de servicios de calidad, efectiviza la rendición de cuentas de manera transparente con información pública, siendo la mejor herramienta para transformar el Estado pues concentra información relevante para los ciudadanos y su participación democrática (Fernández Carrión, 2018).

### **Dimensión 1: Normatividad**

#### **Definición de la dimensión:**

El Perú se encuentra regulado el Gobierno Digital como eje transversal del pilar de Modernización del Estado, y su incidencia en todos los niveles de gobierno para adecuarse a las corrientes tecnológicas, de identidad digital, operatividad entre entidades, y aseguramiento de datos a través de la digitalización (PCM, 2018). Es importante entonces considerar la exigencia del estado para la regulación de normas municipales que respalden los cambios tecnológicos propuestos.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Marco normativo	1.	4	4	4	Ninguna
Marco normativo	2.	4	4	4	Ninguna
Herramientas digitales	3.	4	4	4	Ninguna

### **Dimensión 2: Transformación del gobierno digital**

#### **Definición de la dimensión:**

Para la dimensión "transformación" de la variable gobierno electrónico, se ha considerado la referencia del autor quien la define como la nueva forma de operar en instituciones del estado a través de plataformas digitales, en la transformación digital y su implementación (Fernández Carrión, 2018).

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Implementación	4.	4	4	4	Ninguna
Implementación	5.	4	4	4	Ninguna
Implementación	6.	4	4	4	Ninguna
Implementación	7.	4	4	4	Ninguna

### **Dimensión 3: Interacción con herramientas digitales**

#### **Definición de la dimensión:**

Para la dimensión "interacción" de la variable gobierno electrónico (Fernández Carrión, 2018) lo define como la manera de interactuar en una relación entre el Estado y el ciudadano, en una comunicación fluido por medio de herramientas digitales como portales web, redes sociales o email. Esta definición es respaldada por Apéstegui Culli, (2018), que tuvo por objeto evaluar el nivel de

interacción del gobierno electrónico en RENIEC, concluyendo la necesidad de la entidad estudiada, de interacción con el ciudadano a través de una plataforma digital. Lo que demuestra la importancia de esta dimensión en la interrelación que debe existir entre el ciudadano y la entidad estatal



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de Interacción	8.	4	4	4	Ninguna
Nivel de Interacción	9.	4	4	3	Ninguna
Nivel de Interacción	10.	4	4	4	Ninguna
Nivel de Interacción	11.	4	4	4	Ninguna

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Dennys Geovanni Calderón Paniagua
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clínica <input checked="" type="checkbox"/> Social <input checked="" type="checkbox"/> Educativa <input type="checkbox"/> Organizacional <input type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Docente universitario
Institución donde labora:	Universidad nacional Jorge Basadre
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> Más de 5 años <input type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	70082745
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario N° 2 sobre el uso de Plataformas Interactivas Digitales
Autor (a):	Carmen Guadalupe Gonzales Campos
Objetivo:	Identificar la relación que existe entre gobierno electrónico y el uso de plataformas virtuales en una municipalidad de la Provincia del Callao
Administración:	Municipalidad Distrital de Mi Perú
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores administrativos de una municipalidad en la Provincia del Callao
Dimensiones:	Uso y dominio, mejora continua, adaptabilidad.
Confiabilidad:	
Escala:	Likert de frecuencia
Niveles o rango:	Nunca (1), raramente (2), ocasionalmente (3), frecuentemente (4), siempre (5)
Cantidad de ítems:	12
Tiempo de aplicación:	5 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario el Gobierno Electrónico, elaborado por Carmen Guadalupe Gonzales Campos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 02: Plataformas digitales interactivas

**Definición de la variable:** Según sentido Milla Gámez y Orellana Corea, (2022) conceptúa a las plataformas digitales como espacios virtuales de contenido heterogéneo que ofrecen diversidad de aplicaciones y ejecución de programas en un mismo lugar, cuyo propósito es cubrir necesidades a través del uso del internet, optimizando recursos, acortando plazos para obtener un servicio.

### Dimensión 1: Uso, manejo y dominio

Definición de la dimensión:

Para la dimensión 1 "uso, manejo y dominio" de competencias tecnológicas, de la variable plataformas interactivas digitales, según el autor base (Milla Gámez y Orellana Corea, 2022), define al dominio de tecnologías como una competencia desarrollada en espacios virtuales para lo que se requiere adaptación y formación en dichos espacios.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Familiaridad con la plataforma virtual existente	1.	4	4	4	Ninguna
Familiaridad con la plataforma virtual existente	2.	4	4	4	Ninguna
Familiaridad con la plataforma virtual existente	3.	4	4	4	Ninguna

### Dimensión 2: Mejora continua

Definición de la dimensión:

para la dimensión 2 "Mejora continua" de la variable plataformas interactivas digitales, el autor Milla Gámez y Orellana Corea, (2022) concluye que la mejora continua refiere a la evolución de procesos o acciones que dirige su objetivo en llevar al desarrollo a la empresa, optimizando los procesos sin que esto signifique mayor gasto, y en la simplicidad de los procesos. De ahí la importancia de mejorar los procedimientos administrativos tanto internos como externos a través de plataformas digitales que compendien información relevante para el usuario.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuación de plataformas digitales interactivas	4.	4	4	4	Ninguna
Adecuación de plataformas digitales interactivas	5.	4	4	4	Ninguna
Adecuación de plataformas digitales interactivas	6.	4	4	4	Ninguna
Adecuación de plataformas digitales interactivas	7.	4	4	4	Ninguna
Adecuación de plataformas digitales interactivas	8.	4	4	4	Ninguna

### Dimensión 3: Adaptabilidad

Definición de la dimensión:

Por último, para la dimensión 3 "adaptabilidad" de la variable plataformas interactivas digitales, según Milla Gómez & Orellana Corea, (2022), en su estudio denominado 74 Estilos de aprendizaje preferidos por estudiantes de pedagogía: Adaptabilidad a espacios virtuales de aprendizaje hace mención de la importancia de adaptar las plataformas digitales para el desarrollo de funciones académicas pues a través de ellas la función académica se encuentra libre de demarcaciones geográficas y temporales, y abre paso a nuevas líneas de investigación pues el uso de las mismas acorta fronteras, engloba conocimientos.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad a plataformas digitales interactivas	9.	4	3	4	Ninguna
Adaptabilidad a plataformas digitales interactivas	10.	4	4	4	Ninguna
Adaptabilidad a plataformas digitales interactivas	11.	4	4	4	Ninguna
Adaptabilidad a plataformas digitales interactivas	12.	4	4	4	Ninguna

## Experto 2

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ERBOSO PINEDA, KEIL MADAI DNI 45791169	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 25/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 22/03/2017 Fecha egreso: 11/02/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
ERBOSO PINEDA, KEIL MADAI DNI 45791169	<b>BACHILLER EN CONTABILIDAD</b>  Fecha de diploma: 05/10/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
ERBOSO PINEDA, KEIL MADAI DNI 45791169	<b>CONTADOR PUBLICO</b>  Fecha de diploma: 19/03/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Keil Madai Eraso Pineda
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/>
Area de formación académica:	Clinica <input type="checkbox"/> Social <input checked="" type="checkbox"/> Educativa <input type="checkbox"/> Organizacional <input type="checkbox"/>
Areas de experiencia profesional:	Especialista en contrataciones
Institución donde labora:	Ministerio de economía y finanzas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	45791189
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario N° 1 sobre Gobierno Electrónico
Autor (a):	Carmen Guadalupe Gonzales Campos
Objetivo:	Identificar la relación que existe entre gobierno electrónico y el uso de plataformas virtuales en una municipalidad de la Provincia del Callao
Administración:	Municipalidad Distrital de Mi Perú
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Trabajadores administrativos de una municipalidad en la Provincia del Callao
Dimensiones:	Normatividad, transformación e interacción
Confiability:	
Escala:	Likert de frecuencia
Niveles o rango:	Nunca (1), raramente (2), ocasionalmente (3), frecuentemente (4), siempre (5)
Cantidad de ítems:	11
Tiempo de aplicación:	5 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario el Gobierno Electrónico, elaborado por Carmen Guadalupe Gonzales Campos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

#### Instrumento que mide la variable 01: Gobierno Electrónico

##### Definición de la variable:

Es la utilización permanente e intensiva de las tecnologías informáticas en la interacción del estado con el ciudadano, para optimizar la gestión administrativa y atención de servicios de calidad, efectiviza la rendición de cuentas de manera transparente con información pública, siendo la mejor herramienta para transformar el Estado pues concentra información relevante para los ciudadanos y su participación democrática (Fernández Carrión, 2018).

##### Dimensión 1: Normatividad

Definición de la dimensión:

El Perú se encuentra regulado el Gobierno Digital como eje transversal del pilar de Modernización del Estado, y su incidencia en todos los niveles de gobierno para adecuarse a las corrientes tecnológicas, de identidad digital, operatividad

entre entidades, y aseguramiento de datos a través de la digitalización (PCM, 2018). Es importante entonces considerar la exigencia del estado para la regulación de normas municipales que respalden los cambios tecnológicos propuestos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco normativo	1.	4	4	4	Ninguna
Marco normativo	2.	4	4	4	Ninguna
Herramientas digitales	3.	4	4	4	Ninguna

### Dimensión 2: Transformación del gobierno digital

Definición de la dimensión:

Para la dimensión "transformación" de la variable gobierno electrónico, se ha considerado la referencia del autor quien la define como la nueva forma de operar en instituciones del estado a través de plataformas digitales, en la transformación digital y su implementación (Fernández Carrión, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementación	4.	4	4	3	Ninguna
Implementación	5.	4	4	4	Ninguna
Implementación	6.	4	4	4	Ninguna
Implementación	7.	4	4	4	Ninguna

### Dimensión 3: Interacción con herramientas digitales

Definición de la dimensión:

Para la dimensión "interacción" de la variable gobierno electrónico (Fernández Carrión, 2018) lo define como la manera de interactuar en una relación entre el Estado y el ciudadano, en una comunicación fluido por medio de herramientas digitales como portales web, redes sociales o email. Esta definición es respaldada por Apéstegui Culli, (2018), que tuvo por objeto evaluar el nivel de interacción del gobierno electrónico en RENIEC, concluyendo la necesidad de la entidad estudiada, de interacción con el ciudadano a través de una plataforma digital. Lo que demuestra la importancia de esta dimensión en la interrelación que debe existir entre el ciudadano y la entidad estatal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de Interacción	8.	4	4	4	Ninguna
Nivel de Interacción	9.	4	4	3	Ninguna
Nivel de Interacción	10.	4	4	4	Ninguna
Nivel de Interacción	11.	4	4	4	Ninguna

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Keil Madai Eraso Pineda
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( <input type="checkbox"/> )
Área de formación académica:	Clinica ( <input type="checkbox"/> ) Social ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Educativa ( <input type="checkbox"/> ) Organizacional ( <input type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	Especialista en contrataciones
Institución donde labora:	Ministerio de economía y finanzas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	45791169
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario N° 2 sobre el uso de Plataformas Interactivas Digitales
Autor (a):	Carmen Guadalupe Gonzales Campos
Objetivo:	Identificar la relación que existe entre gobierno electrónico y el uso de plataformas virtuales en una municipalidad de la Provincia del Callao
Administración:	Municipalidad Distrital de Mi Perú
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores administrativos de una municipalidad en la Provincia del Callao
Dimensiones:	Uso y dominio, mejora continua, adaptabilidad.
Confiabilidad:	
Escala:	Likert de frecuencia
Niveles o rango:	Nunca (1), raramente (2), ocasionalmente (3), frecuentemente (4), siempre (5)
Cantidad de ítems:	12
Tiempo de aplicación:	5 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario uso de plataformas interactivas digitales, elaborado por Carmen Guadalupe Gonzales Campos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

#### Instrumento que mide la variable 02: Plataformas digitales interactivas

Definición de la variable: Según sentido Milla Gámez y Orellana Corea, (2022) conceptúa a las plataformas digitales como espacios virtuales de contenido heterogéneo que ofrecen diversidad de aplicaciones y ejecución de programas en un mismo lugar, cuyo propósito es cubrir necesidades a través del uso del internet, optimizando recursos, acortando plazos para obtener un servicio.

### Dimensión 1: Uso, manejo y dominio

Definición de la dimensión:

Para la dimensión 1 "uso, manejo y dominio" de competencias tecnológicas, de la variable plataformas interactivas digitales, según el autor base (Milla Gámez y Orellana Corea, 2022), define el dominio de tecnologías como una competencia desarrollada en espacios virtuales para lo que se requiere adaptación y formación en dichos espacios.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Familiaridad con la plataforma virtual existente	1.	4	4	4	Ninguna
Familiaridad con la plataforma virtual existente	2.	4	4	4	Ninguna
Familiaridad con la plataforma virtual existente	3.	4	4	3	Ninguna

### Dimensión 2: Mejora continua

Definición de la dimensión:

para la dimensión 2 "Mejora continua" de la variable plataformas interactivas digitales, el autor Milla Gámez y Orellana Corea, (2022) concluye que la mejora continua refiere a la evolución de procesos o acciones que dirige su objetivo en llevar al desarrollo a la empresa, optimizando los procesos sin que esto signifique mayor gasto, y en la simplicidad de los procesos. De ahí la importancia de mejorar los procedimientos administrativos tanto internos como externos a través de plataformas digitales que compendien información relevante para el usuario.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuación de plataformas digitales interactivas	4.	4	3	4	Ninguna
Adecuación de plataformas digitales interactivas	5.	4	4	4	Ninguna
Adecuación de plataformas digitales interactivas	6.	4	4	4	Ninguna
Adecuación de plataformas digitales interactivas	7.	4	4	3	Ninguna
Adecuación de plataformas digitales interactivas	8.	4	4	4	Ninguna

### Dimensión 3: Adaptabilidad

Definición de la dimensión:

Por último, para la dimensión 3 "adaptabilidad" de la variable plataformas interactivas digitales, según Milla Gámez & Orellana Corea, (2022), en su estudio denominado 74 Estilos de aprendizaje preferidos por estudiantes de pedagogía: Adaptabilidad a espacios virtuales de aprendizaje hace mención de la importancia de adaptar las plataformas digitales para el desarrollo de funciones

académicas pues a través de ellas la función académica se encuentra libre de demarcaciones geográficas y temporales, y abre paso a nuevas líneas de investigación pues el uso de las mismas acorta fronteras, engloba conocimientos.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad a plataformas digitales interactivas	9.	4	3	4	Ninguna
Adaptabilidad a plataformas digitales interactivas	10.	4	4	4	Ninguna
Adaptabilidad a plataformas digitales interactivas	11.	4	4	4	Ninguna
Adaptabilidad a plataformas digitales interactivas	12.	4	4	4	Ninguna

### Experto 3

<b>GRADUADO</b>	<b>DURAND MALLMA, MANUEL</b> <b>DNI 09015500</b>
<b>GRADO O TÍTULO MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>	
Fecha de diploma: 17/05/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	
Fecha matrícula: 26/03/2014 Fecha egreso: 20/01/2019	
<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.</b> <b>PERU</b>
<b>GRADUADO</b>	<b>DURAND MALLMA, MANUEL</b> <b>DNI 09015500</b>
<b>GRADO O TÍTULO BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION</b>	
Fecha de diploma: 05/05/2000 Modalidad de estudios: -	
Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	
<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE</b> <b>PERU</b>
<b>GRADUADO</b>	<b>DURAND MALLMA, MANUEL</b> <b>DNI 09015500</b>
<b>GRADO O TÍTULO LICENCIADO EN EDUCACION</b> <b>ESPECIALIDAD: MATEMATICA - FISICA</b> Fecha de diploma: 16/02/2001	

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Manuel Durand Mallma
Grado profesional:	Maestria (X) Doctor <input type="checkbox"/>
Area de formacion académica:	Clinica <input type="checkbox"/> Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
Areas de experiencia profesional:	
Institucion donde labora:	Gobierno Regional del Callao
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Mas de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	09015500
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario N° 1 sobre Gobierno Electrónico
Autor (a):	Carmen Guadalupe Gonzales Campos
Objetivo:	Identificar la relación que existe entre gobierno electrónico y el uso de plataformas virtuales en una municipalidad de la Provincia del Callao
Administración:	Municipalidad Distrital de Mi Perú
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores administrativos de una municipalidad en la Provincia del Callao
Dimensiones:	Normatividad, transformación, interacción
Confiabilidad:	
Escala:	Likert de frecuencia
Niveles o rango:	Nunca (1), raramente (2), ocasionalmente (3), frecuentemente (4), siempre (5)
Cantidad de ítems:	11
Tiempo de aplicación:	5 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario el Gobierno Electrónico, elaborado por Carmen Guadalupe Gonzales Campos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

## Instrumento que mide la variable 01: Gobierno Electrónico

### Definición de la variable:

Es la utilización permanente e intensiva de las tecnologías informáticas en la interacción del estado con el ciudadano, para optimizar la gestión administrativa y atención de servicios de calidad, efectiviza la rendición de cuentas de manera transparente con información pública, siendo la mejor herramienta para transformar el Estado pues concentra información relevante para los ciudadanos y su participación democrática (Fernández Carrión, 2018).

### Dimensión 1: Normatividad

#### Definición de la dimensión:

El Perú se encuentra regulado el Gobierno Digital como eje transversal del pilar de Modernización del Estado, y su incidencia en todos los niveles de gobierno para adecuarse a las corrientes tecnológicas, de identidad digital, operatividad entre entidades, y aseguramiento de datos a través de la digitalización (PCM, 2018). Es importante entonces considerar la exigencia del estado para la regulación de normas municipales que respalden los cambios tecnológicos propuestos.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco normativo	1.	4	4	4	Ninguna
Marco normativo	2.	4	4	4	Ninguna
Herramientas digitales	3.	3	4	4	Ninguna

### Dimensión 2: Transformación del gobierno digital

#### Definición de la dimensión:

Para la dimensión "transformación" de la variable gobierno electrónico, se ha considerado la referencia del autor quien la define como la nueva forma de operar en instituciones del estado a través de plataformas digitales, en la transformación digital y su implementación (Fernández Carrión, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementación	4.	4	4	4	Ninguna
Implementación	5.	4	4	4	Ninguna
Implementación	6.	4	4	4	Ninguna
Implementación	7.	4	4	3	Ninguna

### Dimensión 3: Interacción con herramientas digitales

#### Definición de la dimensión:

Para la dimensión "interacción" de la variable gobierno electrónico (Fernández Carrión, 2018) lo define como la manera de interactuar en una relación entre el Estado y el ciudadano, en una comunicación fluido por medio de herramientas digitales como portales web, redes sociales o email. Esta definición es respaldada por Apóstegui Culli, (2018), que tuvo por objeto evaluar el nivel de

interacción del gobierno electrónico en RENIEC, concluyendo la necesidad de la entidad estudiada, de interacción con el ciudadano a través de una plataforma digital. Lo que demuestra la importancia de esta dimensión en la interrelación que debe existir entre el ciudadano y la entidad estatal

. Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de Interacción	8.	4	4	4	Ninguna
Nivel de Interacción	9.	4	4	3	Ninguna
Nivel de Interacción	10.	4	4	4	Ninguna
Nivel de Interacción	11.	4	4	4	Ninguna

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Manuel Durand Mallma
Grado profesional:	Maestría (X)                      Doctor <input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clinica <input type="checkbox"/> Social ( )      Educativa (X) ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	Gobierno Regional del Callao
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	09015500
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario N° 2 sobre el uso de Plataformas Interactivas Digitales
Autor (a):	Carmen Guadalupe Gonzales Campos
Objetivo:	Identificar la relación que existe entre gobierno electrónico y el uso de plataformas virtuales en una municipalidad de la Provincia del Callao
Administración:	Municipalidad Distrital de Mi Perú
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores administrativos de una municipalidad en la Provincia del Callao
Dimensiones:	Uso y dominio, mejora continua, adaptabilidad.
Confiabilidad:	
Escala:	Likert de frecuencia
Niveles o rango:	Nunca (1), raramente (2), ocasionalmente (3), frecuentemente (4), siempre (5)
Cantidad de ítems:	12

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario uso de plataformas interactivas digitales, elaborado por Carmen Guadalupe Gonzales Campos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

#### Instrumento que mide la variable 02: Plataformas digitales interactivas

**Definición de la variable:** Según sentido Milla Gámez y Orellana Corea, (2022) conceptúa a las plataformas digitales como espacios virtuales de contenido heterogéneo que ofrecen diversidad de aplicaciones y ejecución de programas en un mismo lugar, cuyo propósito es cubrir necesidades a través del uso del internet, optimizando recursos, acortando plazos para obtener un servicio.

### Dimensión 1: Uso, manejo y dominio

Definición de la dimensión:

Para la dimensión 1 "uso, manejo y dominio" de competencias tecnológicas, de la variable plataformas interactivas digitales, según el autor base (Milla Gámez y Orellana Corea, 2022), define al dominio de tecnologías como una competencia desarrollada en espacios virtuales para lo que se requiere adaptación y formación en dichos espacios.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Familiaridad con la plataforma virtual existente	1.	4	4	4	Ninguna
Familiaridad con la plataforma virtual existente	2.	4	4	4	Ninguna
Familiaridad con la plataforma virtual existente	3.	4	4	3	Ninguna

### Dimensión 2: Mejora continua

Definición de la dimensión:

para la dimensión 2 "Mejora continua" de la variable plataformas interactivas digitales, el autor Milla Gámez y Orellana Corea, (2022) concluye que la mejora continua refiere a la evolución de procesos o acciones que dirige su objetivo en llevar al desarrollo a la empresa, optimizando los procesos sin que esto signifique mayor gasto, y en la simplicidad de los procesos. De ahí la importancia de mejorar los procedimientos administrativos tanto internos como externos a través de plataformas digitales que compendien información relevante para el usuario.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuación de plataformas digitales interactivas	4.	4	3	4	Ninguna
Adecuación de plataformas digitales interactivas	5.	4	4	4	Ninguna
Adecuación de plataformas digitales interactivas	6.	4	4	4	Ninguna
Adecuación de plataformas digitales interactivas	7.	4	4	3	Ninguna
Adecuación de plataformas digitales interactivas	8.	4	4	4	Ninguna

### Dimensión 3: Adaptabilidad

Definición de la dimensión:

Por último, para la dimensión 3 "adaptabilidad" de la variable plataformas interactivas digitales, según Milla Gámez & Orellana Corea, (2022), en su estudio denominado 74 Estilos de aprendizaje preferidos por estudiantes de pedagogía: Adaptabilidad a espacios virtuales de aprendizaje hace mención de la importancia de adaptar las plataformas digitales para el desarrollo de funciones

académicas pues a través de ellas la función académica se encuentra libre de demarcaciones geográficas y temporales, y abre paso a nuevas líneas de investigación pues el uso de las mismas acorta fronteras, engloba conocimientos.

<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Adaptabilidad a plataformas digitales interactivas	9.	4	3	4	Ninguna
Adaptabilidad a plataformas digitales interactivas	10.	4	4	4	Ninguna
Adaptabilidad a plataformas digitales interactivas	11.	4	4	4	Ninguna
Adaptabilidad a plataformas digitales interactivas	12.	4	4	4	Ninguna

## Validación y confiabilidad de instrumentos

### FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO N° 1

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica – nombre del instrumento:** Encuesta /Cuestionario.
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario – Gobierno Electrónico.
3. **Autor original:** Gonzales Campos, Carmen Guadalupe
4. **Forma de aplicación:** Colectiva.
5. **Medición:** Nivel de implementación del gobierno digital
6. **Administración:** Individual.
7. **Duración:** 12 min.

#### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO.

- Se identificará el nivel de implementación del gobierno digital de acuerdo a las respuestas de los ciudadanos.

#### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD.

El instrumento usado será sometido a juicio de los expertos. En este caso la validación se realizará empleando procedimientos de selección para dar confiabilidad del instrumento – cuestionario. La cual será entregada una carpeta con un cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y la ficha de opinión, que está sujeto a las opiniones y/o sugerencias.

Para que se establezca una confiabilidad del instrumento, se tendrá en cuenta el nivel de participación, posterior a ello, los resultados serán sometidos al procedimiento del alfa de Cronbach (Hernández, 2018). Para lo cual se tendrá en cuenta la confiabilidad del instrumento  $\alpha =$ , este resultado en la tabla de valoración e interpretación será como una confiabilidad excelente, lo cual permite la determinación de que el instrumento proporciona la fiabilidad necesaria para su aplicación.

- Escala de valoración

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.953	11

- Escala de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.913	11

#### IV. DIRIGIDO A:

43 trabajadores administrativos de una municipalidad de la provincia del Callao

## V. LOS MATERIALES NECESARIOS PARA SU APLICACIÓN.

Internet, laptop, formulario digital, procesador de datos en sistema SPSS y excel.  
Lápiz, borrador y copias

## VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

Para el detalle de la descripción del instrumento tiene 11 ítems con las opciones de una respuesta válida por cada interrogante guiadas a escala de Likert, siendo: Nunca (1), Raramente (2), Ocasionalmente (3), Frecuentemente (4), Siempre (5). Estas encontrándose ordenadas de acuerdo a las dimensiones de la investigación de acuerdo a la primera variable.

Dicha evaluación respecto a los resultados se tendrá en cuenta de acuerdo a las dimensiones y la variable, de ello considerando la valoración referencial. Los resultados a niveles de escala organizados y agrupados tal como se muestra a continuación.

### Distribución de los ítems por las dimensiones

Normatividad	1,2,3
Transformación	4,5,6,7
Interacción	8,9,10,11

### Puntaje por variable

Niveles	A nivel de variable
Alto	41-55
Medio	26-40
Bajo	11-25

## Validación de instrumento

### Variable 1

ITEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	Sx1	Mx	CVC	Pe1	CVC
1	12	12	12	36	3.000	1.000	0.037	0.963
2	12	12	12	36	3.000	1.000	0.037	0.963
3	12	12	11	35	2.917	0.972	0.037	0.935
4	12	11	12	35	2.917	0.972	0.037	0.935
5	12	12	12	36	3.000	1.000	0.037	0.963
6	12	12	12	36	3.000	1.000	0.037	0.963
7	12	12	11	35	2.917	0.972	0.037	0.935
8	12	12	12	36	3.000	1.000	0.037	0.963
9	12	12	11	35	2.917	0.972	0.037	0.935
10	12	12	12	36	3.000	1.000	0.037	0.963
11	12	12	12	36	3.000	1.000	0.037	0.963
								<b>0.953</b>

## Confiabilidad de instrumento

Estadísticas de total de variable 1				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1 ¿Conoce de las normas de creación del Gobierno Electrónico y las facultades que tiene?	30.88	74.581	0.583	0.909
P2 ¿Considera que la municipalidad crea ordenanzas municipales que incluyan herramientas tecnológicas en beneficio de la ciudadanía?	30.56	75.395	0.661	0.905
P3 ¿Conoce de las herramientas digitales que el estado, a través de la Secretaría de Gobierno Digital contempla en el proceso de Modernización del Estado?	30.53	75.921	0.559	0.910
P4 ¿Utiliza usted herramientas o programas digitales conectados al ente rector del sistema administrativo al que pertenece?	30.33	73.606	0.504	0.915
P5 ¿Considera que la municipalidad se encuentra implementada con herramientas digitales para sistematización de los procesos internos?	31.05	68.188	0.871	0.893
P6 ¿Considera que la entidad articula las herramientas digitales de intercambio de información con otras entidades para la mejora de la gestión interna?	30.79	71.836	0.732	0.901
P7 ¿Considera que las normas dadas por parte la secretaria de gobierno digital se adecua a las necesidades de la municipalidad?	30.77	72.326	0.763	0.900
P8 ¿La interacción a través de la red con otras entidades surtidoras de información es fluida?	30.86	73.837	0.644	0.906
P9 ¿Se cuenta con programas digitales particulares para la interacción entre áreas administrativas y operativas de la municipalidad?	31.02	69.642	0.694	0.904
P10 ¿Considera que el ciudadano encuentra un ambiente amigable cuando visita la página web de la municipalidad?	30.44	73.967	0.660	0.905
P11 ¿Considera usted que la información existente en la página web de la municipalidad satisface las necesidades del ciudadano de contar con respuesta a sus requerimientos?	30.67	73.130	0.703	0.903

## FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO N° 2

### II. DATOS INFORMATIVOS

8. **Técnica – nombre del instrumento:** Encuesta /Cuestionario.
9. **Nombre del instrumento:** Cuestionario – Plataformas interactivas digitales
10. **Autor original:** Ninguno.
11. **Forma de aplicación:** Colectiva.
12. **Medición:** Nivel de implementación de plataformas interactivas digitales
13. **Administración:** Individual.
14. **Duración:** 12 min.

### III. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO.

- Se identificará el nivel de uso de plataformas interactivas digitales de acuerdo a las respuestas de los ciudadanos.

### IV. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD.

El instrumento usado será sometido a juicio de los expertos. En este caso la validación se realizará empleando procedimientos de selección para dar confiabilidad del instrumento – cuestionario. La cual será entregada una carpeta con un cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y la ficha de opinión, que está sujeto a las opiniones y/o sugerencias.

Para que se establezca una confiabilidad del instrumento, se tendrá en cuenta el nivel de participación, posterior a ello, los resultados serán sometidos al procedimiento del alfa de Cronbach (Hernández, 2018). Para lo cual se tendrá en cuenta la confiabilidad del instrumento  $\alpha$ , este resultado en la tabla de valoración e interpretación será como una confiabilidad excelente, lo cual permite la determinación de que el instrumento proporciona la fiabilidad necesaria para su aplicación.

Escala de valoración

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.954	12

Escala de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.953	12

**V. DIRIGIDO A:**

43 trabajadores administrativos de una municipalidad de la provincia del Callao

**VI. LOS MATERIALES NECESARIOS PARA SU APLICACIÓN.**

Internet, laptop, formulario digital, procesador de datos en sistema SPSS y excel.  
Lápiz, borrador y copias

**VII. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO**

Para el detalle de la descripción del instrumento tiene 12 ítems con las opciones de una respuesta válida por cada interrogante guiadas a escala de Likert, siendo: Nunca (1), Raramente (2), Ocasionalmente (3), Frecuentemente (4), Siempre (5). Estas encontrándose ordenadas de acuerdo a las dimensiones de la investigación de acuerdo a la primera variable.

Dicha evaluación respecto a los resultados se tendrá en cuenta de acuerdo a las dimensiones y la variable, de ello considerando la valoración referencial. Los resultados a niveles de escala organizados y agrupados tal como se muestra a continuación.

**Distribución de los ítems por las dimensiones**

Uso, Manejo y Dominio	1,2,3
Adecuación de plataformas digitales	4,5,6,7,8
Adaptabilidad	9,10,11,12

**Puntaje por variable**

<b>Niveles</b>	<b>A nivel de variable</b>
Alto	45-60
Medio	29-44
Bajo	12-28

## Validación de instrumento por juicio de expertos

Variable 2

ITEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	Sx1	Mx	CVC	Pe1	CVC
1	12	12	12	36	3.000	1.000	0.037	0.963
2	12	12	12	36	3.000	1.000	0.037	0.963
3	12	12	11	35	2.917	0.972	0.037	0.935
4	12	11	12	35	2.917	0.972	0.037	0.935
5	12	12	12	36	3.000	1.000	0.037	0.963
6	12	12	12	36	3.000	1.000	0.037	0.963
7	12	12	11	35	2.917	0.972	0.037	0.935
8	12	12	12	36	3.000	1.000	0.037	0.963
9	12	12	11	35	2.917	0.972	0.037	0.935
10	12	12	12	36	3.000	1.000	0.037	0.963
11	12	12	12	36	3.000	1.000	0.037	0.963
12	12	12	12	36	3.000	1.000	0.037	0.963
								<b>0.954</b>

## Anexo 6

### Matriz de consistencia

#### TÍTULO: Gobierno Electrónico y uso de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la Provincia del Callao, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 1: Gobierno Electrónico			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
<b>General:</b> ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y el uso de plataformas virtuales en una municipalidad de la provincia del Callao?  1. ¿Qué relación existe entre la transformación del gobierno digital y el uso de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la provincia del Callao?  2. ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y el uso, manejo y dominio de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la provincia del Callao?  3. ¿Qué relación existe entre la normatividad del gobierno electrónico y el uso de plataformas	<b>General:</b> Identificar la relación que existe entre gobierno electrónico y el uso de plataformas virtuales en una municipalidad de la provincia del Callao.  1. Identificar la relación que existe entre la transformación del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la provincia del Callao.  2. Identificar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el uso, manejo y dominio de plataformas virtual en una municipalidad de la provincia del Callao.  3. Identificar la relación que existe entre la normatividad del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en una	<b>General:</b> Existe relación característica entre el gobierno digital y el uso de plataformas virtuales en una municipalidad de la Provincia del Callao  1. Existe relación característica entre la transformación del gobierno electrónico y el uso de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la provincia del Callao.  2. Existe relación característica entre el gobierno electrónico y el uso, manejo y dominio de plataformas virtuales en una municipalidad de la provincia del Callao.  3. Existe relación característica entre la normatividad del gobierno electrónico y el uso de	D1: Normatividad	Marco normativo Herramientas digitales	1,2,3	Escala Ordinal
			D2: Transformación	Implementación de herramientas digitales	4,5,6,7	1.Nunca 2.Raramente 3.Ocasionalmente 4.Frecuentemente 5.Muy frecuentemente
			D3: Interacción	Nivel de interacción con el Gobierno digital	8,9,10,11	
			<b>Variable 2: Uso de plataforma interactiva digital</b>			
			D1: Uso, manejo y dominio	Nivel de familiaridad y dominio con las plataformas.	1,2,3	1.Nunca 2.Raramente 3.Ocasionalmente 4.Frecuentemente 5.Muy frecuentemente
			D2: Mejora continua	Adecuación de plataformas interactivas digitales.	4,5,6,7,8	
			D3: Adaptabilidad	Adaptabilidad y utilidad de	9,10,11,12	

<p>interactivas digitales en una municipalidad de la provincia del Callao?  4. ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la mejora continua en el uso de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la provincia del Callao?  5. ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la adaptabilidad en el uso de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la provincia del Callao?</p>	<p>municipalidad de la provincia del Callao.  4. Identificar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la mejora continua en el uso de plataformas virtual en una municipalidad de la provincia del Callao  5. Identificar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la adaptabilidad en el uso de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la provincia del Callao.</p>	<p>plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la provincia del Callao.  4. Existe relación característica entre el gobierno electrónico y la mejora continua en el uso de plataformas virtual en una municipalidad de la provincia del Callao.  5. Existe relación característica entre el gobierno electrónico y la adaptabilidad en el uso de plataformas interactivas digitales en una municipalidad de la provincia del Callao</p>	<p>plataformas al ciudadano</p>
<p><b>Tipo y diseño de investigación</b>  <b>Tipo:</b> Básica  <b>Nivel:</b> Transversal - descriptivo  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Diseño:</b> No experimental, correlacional  <b>Método:</b> Descriptivo e inferencial</p>	<p><b>Población y muestra</b>  <b>Población:</b> Trabajadores de una municipalidad de la Provincia del Callao.  <b>Muestra:</b> Utilizando el criterio de inclusión, la muestra se toma sobre 150 trabajadores administrativos  <b>Muestreo:</b> 50 trabajadores</p>	<p><b>Técnicas e instrumentos</b>  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> De la V1: Cuestionario sobre el gobierno electrónico  Nro. Ítems: 11  De la V2: Cuestionario sobre el uso de plataformas digitales interactivas  Nro. Ítems: 12</p>	<p><b>Estadística descriptiva e inferencial</b>  <b>Descriptiva:</b> Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras.  <b>Inferencial:</b> Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis formuladas</p>

## Anexo 7:

### Confiabilidad de instrumento

<b>Estadísticas de total de variable 2</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1 ¿A través del portal web de la municipalidad se atiende de manera no presencial los requerimientos y/o prestación de servicios que solicita el ciudadano?	36.21	106.741	0.760	0.949
P2 ¿El portal institucional posee información actualizada?	35.72	106.301	0.846	0.946
P3 ¿En su opinión considera que la plataforma virtual de la municipalidad está vinculada a atender las necesidades de los vecinos del distrito?	35.91	108.515	0.772	0.949
P4 ¿Se cuenta con un área que atienda los requerimientos en tiempo real?	35.98	109.452	0.745	0.950
P5 ¿El desarrollo de su trabajo se encuentra adecuado con alguna plataforma interactiva para atención al ciudadano?	36.16	107.425	0.696	0.952
P6 ¿Se cuenta con mesa de partes virtual en la entidad?	35.51	109.065	0.621	0.955
P7 ¿En qué grado de la adecuación de plataformas digitales interactivas propuestas por el Gobierno Digital para la mejora de servicios al ciudadano se encuentra la entidad?	35.98	112.595	0.808	0.949
P8 ¿Considera que la entidad adecua las herramientas digitales en los procedimientos administrativos para la mejora de la prestación de servicios al ciudadano?	35.81	108.488	0.843	0.947
P9 ¿El portal web de la entidad posee una estructura amigable?	35.63	107.049	0.896	0.945
P10 ¿El Portal de la entidad se encuentra adaptado para ser consultado desde un celular, Tablet u ordenador?	35.65	108.328	0.768	0.949
P11 ¿El portal web de la entidad se encuentra adaptado con enlaces de plataformas interactiva de búsqueda de información, entre otros, que simplifique trámites administrativos presentado por el ciudadano?	35.77	110.468	0.798	0.948
P12 ¿Considera usted que los servicios brindados actualmente por la entidad, en su plataforma digital se adaptan a los requerimientos de los usuarios?	35.95	108.141	0.833	0.947

## Anexo 8

### Cálculo del tamaño de muestra

Tamaño de muestra

**"n" = 150**

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

Parametro	Insertar Valor
N	250
Z	1.960
P	50.00%
Q	50.00%
e	5.00%

**n** = Tamaño de muestra buscado

**N** = Tamaño de la Población o Universo

**Z** = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (95% = 1.96)

**e** = Error de estimación máximo aceptado

**p** = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

**q** = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado