



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno electrónico en la participación ciudadana de la Municipalidad
Distrital de San Martín de Porres, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cañamero Rojas, Ángela Concepción (ORCID: 0000-0003-4822-388X)

ASESOR:

Dr. Chávez Leandro, Abner (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi madre Neolina que me inspiró a ser constante y tener fortaleza para realizar mis sueños.

Agradecimiento

Mi sincero agradecimiento a nuestro asesor, Dr. Abner Chávez Leandro, por su apoyo en esta investigación. También a mis amigos del salón A5, Yusvela, Jenni, Yola, Andrés y promoción 1997, por la ayuda constante. Y para culminar a los docentes de la maestría en Gestión Pública de la universidad Cesar Vallejo por transmitir sus conocimiento.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	6
III. Metodología	22
3.1 Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y Operacionalización	23
3.3 Población, muestra y muestreo	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5 Procedimientos	29
3.6 Método de análisis de datos.	29
3.7 Aspectos éticos	29
IV. Resultados	31
V. Discusión	38
VI. Conclusiones	45
VII. Recomendaciones	46
Referencias	47
Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables	53
Anexo 2. Matriz de consistencia	55
Anexo 3. Instrumento	57
Anexo 4. Base de datos	61
Anexo 5. Validación por juicio de expertos	67

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización del gobierno electrónico	25
Tabla 2	Operacionalización de la variable participación ciudadana	25
Tabla 3	Validez de los cuestionarios gobierno electrónico y participación ciudadana	28
Tabla 4	Confiabilidad de los instrumentos	28
Tabla 5	Distribución de frecuencias del gobierno electrónico	31
Tabla 6	Distribución de frecuencias de las dimensiones del gobierno electrónico	31
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la participación ciudadana	32
Tabla 8	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la participación ciudadana	33
Tabla 9	Prueba de la bondad de ajuste de datos al modelo de análisis del gobierno electrónico en la participación ciudadana	33
Tabla 10	Prueba de variabilidad de la incidencia del gobierno electrónico en la participación ciudadana	34
Tabla 11	Gobierno electrónico en la participación ciudadana	35
Tabla 12	Gobierno electrónico en el mecanismo de participación	36
Tabla 13	Gobierno electrónico en la participación de las organizaciones de la sociedad civil	37

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Diseño correlacional causal	23

Resumen

La investigación tuvo como objetivo; determinar la incidencia del gobierno electrónico en la participación ciudadana de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020. La metodología empleada para este estudio fue hipotético–deductivo, tipo básico, cuantitativo, correlacional causal, no experimental de corte transversal. La población estuvo conformado por el sector cuatro de la urbanización Los Libertadores de S.M.P., y la muestra fue de 93 ciudadanos seleccionados de manera no probabilística a conveniencia del investigador. La técnica fue la encuesta y como instrumento fue el instrumento. Los resultados descriptivos mostraron que el 67.7% de los usuarios perciben que el gobierno electrónico en la municipalidad distrital de San Martín de Porres es de nivel regular y el 53.8% percibe que participación ciudadana es de nivel media. Los resultados inferenciales mostraron que no existe incidencia del gobierno electrónico en las dimensiones mecanismos de participación y participación de las organizaciones de la sociedad civil. De tal manera que se concluyó que la gestión del gobierno electrónico no incide significativamente en la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres de Lima, cuyo sustento inferencial indica que el estadístico de Wald de $0,716 < 4$ con $p: 0.397 > \alpha: a 0.05$

Palabras clave: Gobierno electrónico, participación ciudadana, mecanismos de participación y participación de las organizaciones de la sociedad civil.

Abstract

The research aimed at; to determine the incidence of electronic government in the citizen participation of the District Municipality of San Martín de Porres, 2020. The methodology used for this study was hypothetical - deductive, basic type, quantitative, causal correlational, not cross-sectional experimental. The population was 745,151 inhabitants and the sample consisted of 93 citizens selected in a non-probabilistic way at the convenience of the researcher. The technique was the survey and the instrument was the instrument. The descriptive results reproduce that 67.7% of the users perceived that the electronic government in the district municipality of San Martín de Porres is of a regular level and 53.8% perceives that citizen participation is of a medium level. The inferential results show that there is no incidence of electronic government in the dimensions of participation mechanisms and participation of civil society organizations. In such a way that it was concluded that the management of electronic government does not significantly affect citizen participation in the District Municipality of San Martín de Porres de Lima, whose inferential support indicates that the Wald statistic of $0.716 < 4$ with $p: 0.397 > \alpha: \text{to } 0.05$

Keywords: Electronic government, citizen participation, participation mechanisms and participation of civil society organizations.

I. Introducción

Actualmente los gobiernos han procurado encontrar diferentes formas o mecanismos que autorice la utilización de las tecnologías de información y comunicación como herramienta así poder agilizar los procesos, manejar adecuadamente un gran número de información, mejorar el desempeño en la administración pública, obtener un mejor impacto en la sociedad, para renovar la imagen de las instituciones públicas, ser más efectivos y eficaces, propiciar la participación ciudadana y a través de ella buscar legitimar las acciones y decisiones del estado, procurando que las mismas coincidan con la necesidades, exigencias y expectativas del ciudadano (Stable, Álvarez, Bernal y Sam, 2020).

En este contexto, el reto que debe enfrentar el estado en la actualidad es el ejercicio de la democracia donde refleja los hábitos y costumbres cívicos, para lo cual es importante la inclusión y participación de la ciudadanía en toma de iniciativas y acciones que tienen un efecto en el progreso de sus comunidades. Por ello, el gobierno electrónico viene a apoyar mucho todas las iniciativas respectivas, propiciando un estado que funcione adecuadamente y pueda además responder a las necesidades y dar una atención a sus ciudadanos de forma transparente y con eficacia en las demandas de la comunidad, permitiendo que los ciudadanos se puedan involucrar en todas las acciones gubernamentales garantizando que las funciones públicas sean bien diseñadas, estructuradas y ejecutadas.

Por lo que la **realidad problemática** de hoy en día el ciudadano está más informado, son muy exigentes por lo que esperan que las instituciones públicas funcionen cada vez mejor, demandando no solo transparencia, sino eficiencia, eficacia y la provisión de los servicios (Naser, Ramírez y Rosales, 2017). En Europa en la última década todas las administraciones públicas en 28 países han aplicado políticas estratégicas en Tecnologías de la Información y la Comunicación, consiguiendo implementar estrategias de gobierno electrónico.

Asimismo, adoptaron leyes como sistemas de controles de acceso electrónico de los ciudadanos para acceder información de prestación o servicios Públicos digitales integral; luego en la infraestructura de administración electrónica desarrollaron factura electrónica, DNI electrónico, el 95% de las contrataciones públicas se realicen vía electrónica; los datos abiertos donde la información sean reutilizada por diferentes entidades del Sector Público y; por último, la ciberseguridad han aplicado portales de administración electrónica completas para enlazar entre ciudadano y administración. Por ello mismo, fortalecieron las capacidades digitales de los ciudadanos mediante la enseñanza para acceder a los servicios públicos digitales, así puedan aprovechar las oportunidades que ofrecen la TIC mediante el gobierno electrónico. En ese sentido ahora el gobierno digital del futuro estudia las tecnologías emergentes, para automatizar el proceso a través de la inteligencia artificial y el blockchain en las siguientes estrategias Esmarcity (2019). En este sentido, la OCDE señala que en Europa se viene desarrollando diferentes mecanismos digitales para impulsar la participación ciudadana. Por ejemplo, en el estado de España propicio que los ciudadanos participen en las mesas de trabajo para los temas ambientales, al igual que en Bulgaria y Rumania donde la población puede opinar en cuanto de proyectos de inversión asegurando la promoción de la economía. (Europapress, 2020).

En República Dominicana ha experimentado un crecimiento macroeconómico superando el rendimiento de las naciones vecinos de América y el Caribe pero el crecimiento incluyente no se puede obtener sin un sistema eficiente de prestación de servicios, mejorar dicha prestación permite promover la confianza de los ciudadanos con el gobierno. La satisfacción de las personas ese caso con las necesidades y acceso a ciertos servicios en las entidades públicas, a pesar de la reforma del gobierno, existe escasa regulación y las instituciones sectoriales tienen dificultad para adaptarse al nuevo marco institucional, originando debilitarse la prestación de servicios. Para ello, se logró la planeación estratégica a largo plazo de un gobierno digital, dando el despegue

al gobierno electrónico para así poder dar mejora de prestación de servicios e iniciar el crecimiento incluyente de desarrollo al 2030, para que así el sector público sea eficiente, transparente y orientado a resultados (OECD, 2017).

En el ámbito nacional el estado peruano teniendo como propósito implementar el gobierno electrónico, ha iniciado el desarrollo de iniciativas para construir las plataformas de interoperabilidad, ha propiciado el desarrollo de lineamientos del gobierno electrónico, el acuerdo del estado y el reforzamiento dado la persistencia de este tipo de gobierno; sin embargo, se debe enfrentar a algunas amenazas tales como la falta de integración de las instituciones públicas, la diversidad que existe entre dichas instituciones para la conceptualización del gobierno electrónico, la reducción del presupuesto nacional (ONGEI, 2012). A nivel local, se tiene a la Municipalidad de San Martín de Porres donde actualmente viene actualizando el gobierno electrónico solicitado por el Estado mediante la Ley del Gobierno Digital D.L. N° 1412 (2018). Sin embargo, esta implementación a pesar del tiempo que se decretó esta ley no se ha concretado en la totalidad y presenta algunos inconvenientes para su ejecución, ello se debe a diversas causas como los recursos limitados del gobierno local, la falta de interés para actualizar la implementación, la experiencia y sobre todo la decisión del alcalde y ejecutivos para darle mayor acceso a este tipo de proyectos.

Esta falta de decisión, trae como efecto que aun continúen las colas y las quejas de parte de los usuarios que se acercan diariamente a realizar trámites que podrían hacerlo de manera digital o virtual Santa, MacDonald y Ferrer (2019). Sobre todo, en esta época de pandemia el gobierno digital es muy útil para realizar cualquier tipo de trámite y sobre todo promover la participación ciudadana de los vecinos que pueden aportar con opiniones e ideas que pueden mejorar la gestión actual. En tal sentido, de seguir estas condiciones la actual gestión y la que vendrán tendrán siempre este problema de las colas, la insatisfacción sobre trámites que pueden realizarse de manera virtual.

En lo que respecta a la formulación de la pregunta de investigación, que representa al **problema general** ¿Cómo incide el gobierno electrónico en la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, año 2020?, los problemas específicos fueron: ¿Cómo incide el gobierno electrónico en los mecanismos de participación de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020? y ¿Cómo incide el gobierno electrónico en la participación de las organizaciones de la sociedad civil de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020?.

En cuanto a la **justificación**, se puede mencionar que el gobierno electrónico en una institución del Estado es importante porque facilita a los usuarios el empleo de los servicios brindados por el gobierno local sin tener necesidad de realizarlos presencialmente, evitando las conglomeraciones, las colas y los malos servicios presenciales. De tal manera que se tiene que en cuanto a la **justificación teórica** se puede afirmar que los resultados y el desarrollo de la misma se sustentaron en el fundamento teórico de Rincón y Vergara (2017) acerca del gobierno electrónico y cuyos resultados constituyeron un aporte al conocimiento existente. Para la **Justificación metodológica**, los aspectos relevantes de esta investigación podrán ser tomados por otros investigadores para profundizar dicho tema.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el objetivo de una investigación indica lo que se desea analizar para así cooperar a solucionar un problema. Por tanto el **objetivo general** en esta investigación será establecer la incidencia del gobierno electrónico en la participación ciudadana de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020. Los **objetivos específicos** fueron: Establecer la incidencia del gobierno electrónico en los mecanismos de participación de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020. Establecer la incidencia del gobierno electrónico en la participación de las

organizaciones de la sociedad civil de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020.

Las hipótesis, según Hernández y Mendoza (2018) quiere decir lo que tratamos de probar y deben de expresar de manera de propuestas es decir de manera tentativas del fenómeno estudiado. **La hipótesis general** en esta investigación se planteó de la siguiente manera: Existe incidencia significativa del gobierno electrónico en la participación ciudadana de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020. **Las hipótesis Específicas** fueron: Existe incidencia significativa del gobierno electrónico en los mecanismos de participación de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020. Existe incidencia significativa del gobierno electrónico en la participación de las organizaciones de la sociedad civil de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020.

II. Marco Teórico

En cuanto a los **antecedentes internacionales**, Zambrano, Vélez y Vélez (2019), quien llevó a cabo un artículo sobre el objetivo fue analizar las herramientas empleadas por los gobiernos electrónicos de Ecuador y distintas municipalidades. Concluyó que los análisis observacionales permitieron analizar las cinco dimensiones propuestas en la investigación y que como resultado se pudieron observar que la página web de gobierno electrónico tuvo un 71% en cuanto a su información actualizada por otro lado en la municipalidad de Manabí se evidenció un bajo cumplimiento de participación ya que la página web no se encontraban la descarga para formatos institucionales. Aportó que es recomendable utilizar la tecnología como herramientas para facilitar prestación de servicios.

Tumbaco (2019), donde hizo un análisis sobre el sistema de gobierno electrónico que lleva la municipalidad de Guayaquil desde el punto de la participación ciudadana, la satisfacción y percepción. Tuvo el objetivo fundamental de determinar si el sistema de gobierno electrónico incide con la percepción de la imagen que tienen la población de Guayaquil, la investigación fue experimental, no experimental, de corte transeccional, de enfoque cualitativa, cuantitativa e exploratoria y correlacional. Los resultados muestran que los encuestados afirman que, si han utilizado y los servicios en línea, se puede decir que un 75% se encuentran en un nivel alto, también se vio que los encuestados se encontraban satisfechos con las plataformas digitales y el gobierno electrónico, se evidenció un porcentaje de 50% como nivel bueno. Se concluyó que el grado de satisfacción de usuarios depende de la facilidad y la utilidad que les brinda el sistema de gobierno electrónico, por lo tanto menciona que el gobierno electrónico de la municipalidad tiene que centrarse en mejorar las interfaces con el fin de facilitar los trámites y así mismo tenga una gran utilidad para el ciudadano.

Contreras (2018), quien elaboro un escrito sobre el gobierno electrónico en una municipalidad de México. El objetivo de dicha investigación es conocer la atención ciudadana en la plataforma que ofrece el gobierno electrónico en la municipalidad de Toluca. Uso una metodología exploratoria y cuantitativa. El autor evidencia que los encuestados por lo menos los que conocen la página emplean los mecanismos virtuales de la municipalidad para saber datos de actividades del gobierno municipal de un 27%, para conocer información general del municipio un 17%, para pagar servicios un 13.4% y realizar trámites un 29.3%. Concluyó que tras la tecnología el gobierno electrónico debería mejorar la prestación de sus servicios y hacer las gestiones fácilmente, la opinión de la población es importante ya que permite enfocarse en las necesidades.

Armenta (2018), también elaboro un artículo sobre el gobierno electrónico en el país de México. El objetivo del presente artículo es proponer un sistema que favorezca en los trámites realizados en el gobierno electrónico utilizando la tecnología y así la atención al público sería la adecuada y mejora el tiempo de gestión de la misma forma que ayuda a generar menos gastos en cuento a los requisitos que se le solicitan al usuario. La investigación fue tipo documental y bibliográfica y tanto conceptual. Concluyó que el país se encontraba en un punto desfavorable y que la tarjeta digital de identidad podría ayudar a país a realizar los trámites eficientemente.

En lo que corresponde a los **antecedentes nacionales**, Belleza (2020), quien realizó un trabajo de investigación sobre dos áreas del gobierno electrónico en el congreso de Perú. Su objetivo fue establecer el nivel de gobierno electrónico en los departamentos de comisión y participación ciudadana, con un método cuantitativo, básico, descriptivo y no experimental. Luego de analizar y realizar sus pruebas estadísticas demostró que existe diferencias entre las dos áreas estudiadas por lo que se observó en el estadístico U de Mann-Whitney = 24,000; así mismo su sig. (Bilateral) fue de = 0,000 < 0,05. Concluyó que el área de participación ciudadana se encontraba en un nivel bajo.

Layza (2020). Sobre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en una provincia de Trujillo. El objetivo del estudio es verificar de qué forma el gobierno electrónico influye en la participación del ciudadano, la investigación es mixta, tipo no experimental, con un diseño descriptivo y explicativo. El resultado de las encuestas realizadas muestra que un 94% desconocen el decreto N° 081-2013-pcm esto quiere decir que no existe prioridad de una implementación de este gobierno electrónico por otro lado la ley 27658 no será aplicada ni tampoco mejorara porque no le estaban dando importancia, estas personas no tenían conocimiento de estas normas de la administración electrónico y también desconocen si la participación ciudadana influye en la política por otro lado no hay actividades con la población y no mejorara la participación ciudadana a corto plazo. Aportó que la municipalidad debería cumplir con las normas de forma fundamental y propone que se debería dar un equipo de servicio tecnológico para lograr una mejora en los procesos y así puedan incrementar la participación de los ciudadanos.

En este mismo sentido tenemos la investigación de la autora Rosario (2019), su investigación es sobre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la municipalidad de Chimbote. Tuvo el fin de precisar la conexión que poseen las variables. La metodología de este estudio fue no experimental, descriptiva y correlacional. En las pruebas estadísticas de Rho de Spearman se evidencio y se demostró que sí existe nivel de correlación con el valor de $Rho=0,478$ y su significancia fue de $p = 0,000$. Concluyó la relación entre las variables es buena y se acepta la hipótesis.

Entre las investigaciones está la de Ydrogo (2019), sobre la participación ciudadana en la política de la administración electrónico en una provincia. Su objetivo fue plantear una guía de participación ciudadana en el diseño del gobierno electrónico, con una metodología mixta de tipo proyectiva. Realizo pruebas estadísticas Alfa de Cronbach lo cual demostró un valor de 0.820 en cuanto a fiabilidad en la participación de los ciudadanos mientras que en gobierno

electrónico un valor de 0.853. Concluyó que los ciudadanos que acuden a la municipalidad a realizar sus gestiones no contribuyen en la información, esto puede venir del área de comunicación deben organizarse para hacer llegar la información mediante las plataformas en internet y redes sociales, el gobierno electrónico debe educar a la población para poder dar facilidad a que participen con la finalidad de incorporar al ciudadano en forma cívica.

Fernández (2018), quien investigo sobre el gobierno electrónico y la participación que tiene con la ciudadanía en una municipalidad de Cajamarca. Esta investigación tuvo la finalidad de encontrar si existe una relación entre las variables, Uso un método descriptivo correlacional y no experimental. Los resultados mostraron que entre los encuestados del gobierno electrónico un 46% están en un promedio de inicio y la participación de los ciudadanos fue muy baja realizaron la prueba estadística Rho de Sperman la correlación su valor fue de $r = 0,854$ y en la significancia (Bilateral) fue de 0.000. Finalizo que sí existe relación entre las variables y se acepta su hipótesis ya que se obtuvo un porcentaje alto.

En cuanto a la **teoría que fundamenta el gobierno electrónico** ha venido articulándose desde hace algunos años, cuando de forma gradual se viene estableciendo un principio de sistematización de procesos y labores de los servidores públicos, donde las tecnologías de información y comunicación ocupa como mecanismos para el sistema de almacenamiento y la digitalización, permitiendo recuperar, manipular, transmitir o recibir información en digital. En este sentido, el gobierno electrónico encontró durante su primera etapa significativos avances, desde su uso, implementación y regulación del empleo de las (TIC) como parte integral de los organismos internacionales, extranjeros y locales (Rincón y Vergara, 2017).

El gobierno electrónico es considerado como un espacio que pueden ofrecer las tecnologías de información y comunicación para poder extender, dirigiendo la información y las prestaciones de carácter público a través de los

medios tecnológicos, que habitualmente emplean el internet Leroux, Fusi y Brown (2020). Siendo un mecanismo de modernización para la gestión pública, mediante las TIC en búsqueda de las mejores prácticas de control, transparencia y agilidad para la comunicación y la resolución de problemas, tramites, entre otros. Pudiendo significar una mejor prestación de los servicios y una oportunidad para poder acceder a la participación activa de todos los servicios públicos, de manera flexible pueden acudir a las diversas dependencias del estado. Significando más información, puntualidad y numerosas oportunidades (Rincón y Vergara, 2017).

El gobierno electrónico se refiere al manejo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) dentro de los organismos del estado para favorecer la administración pública y los sistemas democráticos, con lo cual se espera poder mejorar la operatividad de la administración pública incrementando la claridad y especialmente la participación ciudadana. Es por ello, que se ha establecido como una herramienta fundamental en la modernización del estado, complementando los procesos, apoyando el seguimiento y la evaluación e impulsando el gobierno abierto (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

El gobierno electrónico es un instrumento de acción política pública que puede transformar las acciones del estado a nivel social García, Dawes y Pardo (2018). Sustentada en las bases éticas y políticas, representa un proceso de evaluación de las interpretaciones del gobierno electrónico como un mecanismo imparcial. Esta herramienta permite el establecimiento del debate que relaciona el dominio y los efectos negativos de la ciudadanía. El gobierno electrónico, fomenta la inclusión social, la participación de los ciudadanos en las decisiones del estado. Ofreciendo además a la ciudadanía una transformación socio técnica que sea capaz de comprender cuáles son los efectos de las herramientas tecnológicas sobre la sociedad actual (Binimelis, 2017).

Mientras que Galindo (2019), indican que el desarrollo de las telecomunicaciones y el incremento de las posibilidades poder emitir las opiniones y tomar decisiones que pueden ser facilitadas por las extendidas prácticas de las aplicaciones a través de las plataformas digitales, como internet, celulares y programas que constituyen los mecanismos para la información e interacción entre la población y el estado. Por ello, el gobierno electrónico hace posible y viable la colaboración de los ciudadanos en las decisiones del estado. Empleando como fundamento principal la democracia participativa que establecen los mecanismos que son dirigidos a facilitar y legitimar la facultad de gobernar.

El gobierno electrónico debe poseer ciertas características para poder ser exitoso, tales como; (a) agilizar los trámites que realicen por la ciudadanía; (b) promover la transparencia del sector público; (c) Incentivar una mejor organización de las entidades públicas; (d) mejora de los servicios; (e) establecer una herramienta que pueda frenar la corrupción, lo que sugiere que el sistema está diseñado para favorecer la transparencia. Del mismo modo, se menciona que los principios del gobierno electrónico, son la igualdad, la transparencia, la seguridad y confiabilidad, la responsabilidad, la adecuación de la tecnología, la legalidad y la conservación (Cruz, 2017).

El gobierno electrónico ofrece diversas ventajas en su implementación, permite al estado gestionar la recolección, almacenamiento y procesamiento de los datos, cuyo buen manejo de la información adquiere una vital importancia a la hora de referirse a una conversación entre los ciudadanos y las entidades estatales. Ofrece la posibilidad de poder gestionar grandes cantidades de información facilitando las operaciones del estado; ocasiona la racionalización y sistematización de los procedimientos burocráticos, reduciendo los costos de transacción y uso de los recursos de modo productivo. Constituyendo un gran potencial para mejorar la eficacia del gobierno, lo cual apoya a la respuesta de las necesidades de forma oportuna (Vargas, 2011).

Según Yrrivaren (2017) actualmente las sociedades requieren contar con organizaciones más flexibles, interconectadas y orientadas hacia el funcionamiento sustentado en las redes de comunicación y plataformas digitales, en tal sentido; que tengan una capacidad de reacción inmediata, al mismo tiempo que ofrezcan estructuras más planas que puedan ofrecer un número jerárquico con un mayor grado de comunicación. En este sentido, el gobierno electrónico es definido como el manejo de las TIC de parte del Estado y las instituciones públicas, mediante la administración interna mejorada, la propuesta de los servicios de información, los sistemas de intercambio y el intercambio de ideas de la población con las organizaciones tanto públicas como privadas. Las cuales son hecho que deben ir orientadas a sentar las bases, para poder desarrollar una adecuada comunicación desde diversas partes y pueda acceder con facilidad a la información a la hora de tomar decisiones, desde la posición de la promoción de la infraestructura, así como la promoción de la cultura. Dado que las nuevas tecnologías, abren nuevas vías o mecanismos que han permitido la realización de los sueños utópicos de la administración, para la legitimización de los procesos de manera que sean más eficientes y eficaces; propiciando procesos colaborativos, participativos y rigurosamente imparcial al mismo tiempo que sigan siendo objetivos (Villoria y Ramírez, 2013, p. 71).

El gobierno electrónico dentro del estado peruano ha considerado algunos lineamientos estratégicos para poder desempeñar los planes en el interior de las instituciones públicas, con el único objetivo de desarrollar este tipo de gobierno abierto y democrático, que reconozca la participación de los ciudadanos. En este sentido, estos lineamientos son los siguientes; **primera** la transparencia. La cual permite fomentar el conocimiento en la administración del estado mediante nuevos canales, que propicien la cooperación de la población en los servicios públicos de acuerdo al manejo de información veraz, acertada y alcanzable. Esta claridad podría generar una mayor visión de los temas del estado. **Segunda**, favorece la integración de los pobladores sin excepción de inicio, idioma,

preferencias, sexo u opiniones, mediante los programas que permitan la alfabetización y animar al reforzamiento de las capacidades de los ciudadanos. **Tercera**, Fomenta la participación rápida de la población mediante su identificación dentro de la administración pública mediante el uso de las plataformas digitales, el ciberespacio y las redes sociales. **Cuarta**, habilita los mecanismos electrónicos para la promoción y desarrollo de servicios de calidad al ciudadano de forma segura, rápida y cómoda. **Quinta**, fomenta la innovación tecnológica con la provisión de una infraestructura que se adecue al desarrollo de las plataformas que impulsen una cultura emprendedora hacia la resolución de los problemas sociales. **Sesta**, Motiva la seguridad de la información. El gobierno electrónico promueve el manejo de la información de forma cuidadosa, integra, segura y mitigando los riesgos a la exposición de la información que pueda ser sensible al usuario. **Sexta**, La infraestructura. Se requiere una red informática, de comunicación y colaboración que sea efectiva y que emita el comunicado para que pueda integrar todas las áreas y funcionarios públicos del estado (ONGEI, 2012).

Para Rincón y Vergara (2017), el gobierno electrónico debe ser comprendido como el empleo de las tecnologías de información y comunicación, por parte del estado con la necesaria toma de decisiones para poder desarrollar una sociedad interconectada por la innovación tecnológica permitiendo que los datos circulen rápidamente, con ello se hace referencia a la promoción de la infraestructura como la adecuada implementación de las TIC, al mismo tiempo que se construye una cultura de información que coincida con las nuevas realidades de la sociedad. En estas nuevas perspectivas, estos autores consideran que las **dimensiones del gobierno electrónico**, deben ser traducidas como siguen, el enfoque externa, interna, relacional y promoción donde se implementa dicho gobierno (Clusella, Martelli, Martello, 2019).

En la investigación, la **primera dimensión; Externa**: Esta dimensión está relacionada a la prestación del servicio de los ciudadanos u usuarios,

considerándose el talento de interacción que tienen las personas a través de los nuevos canales de comunicación que aparece de la implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) (Rincón y Vergara, 2017). Los ciudadanos es el centro y enfoque de todo el proceso que involucra el gobierno electrónico, el cual es el producto de la reciente concepción de la administración pública, superando un reto donde la administración pública cumplió el mayor rol, desplazando al ciudadano en la toma de decisiones; lo cual está siendo erradicando tras la implementación del gobierno electrónico, que se caracteriza por colocar como prioridad al ciudadano, conceptualizando y diseñando la planeación de cambio en base a la escasez y requerimientos del ciudadano. Conforme lo indicado por la Presidencia del Consejo de Ministros (2013), mediante las plataformas digitales y web institucionales, el estado propicia un acercamiento con el ciudadano, haciéndolos participe de todos los procesos, los métodos y mecanismos que actuación del gobierno en temas económicos, sociales y políticos, además de facultar el acceso a la información de manera transparente, sobre todo en el uso de los recursos públicos.

Los usuarios del gobierno electrónico consideran como indicadores los siguientes; (a) La disponibilidad de las TIC, las cuales no son más que las herramientas que se desarrollan partiendo de los progresos tecnológicos en el contexto de la informática y las telecomunicaciones, permitiendo que la tecnología pueda acceder al desarrollo de utilidad, intercambio, procedimiento y expansión de los datos (Cruz, Pozo, Aushay y Arias, 2019). Seguido de la (b) Adaptación al sistema. Lo cual consiste en las estrategias y herramientas que se empleen para que el ciudadano pueda involucrarse con el nuevo sistema y poder manejarlo, sacando el provecho y los beneficios que este puede generar (González, Carvajal y González, 2019). Finalmente, el (c) Funcionamiento. Consiste en involucrar los sistemas de información y comunicación para propiciar una mejora y una continuidad en los procesos que se dan durante las diferentes etapas del gobierno electrónico (Hernández, 2017).

En la investigación, **la segunda dimensión; Interna**, el gobierno electrónico tiene una incidencia importante sobre la organización de forma interna, dado su gestión y administración pública local. Pudiendo adaptarse a las acciones y funciones del estado, al mismo tiempo que moderniza los aparatos públicos que detecta en el empleo de las TIC una oportunidad como palanca de cambio para dar inicio a ciertas dinámicas transformadoras (Rincón y Vergara, 2017). En este contexto, el estado figura como la mayor parte de la unidad jurídica en captar y generar información de forma masiva, lo que ocasiona la necesidad de emplear herramientas tecnológicas que puedan estar en condiciones de poder adsorber las tareas y la distribución del tráfico de datos e información. Promocionando una dinámica de gestión que permite la idoneidad para dar respuesta a las necesidades, requerimiento de las poblaciones, propiciando una mejor imagen de la institución (Soria, 2017).

Para Franco y Cruz (2018, p. 27), las instituciones son en la actualidad el cimiento de la sociedad, dado que estas integran, desintegra, promueven o restringen la conducta, los códigos, las tradiciones y la sociedad en general. Estas instituciones trabajan como un medio a través del cual el estado desempeña y lleva a efecto su gobernabilidad, sobre la población. En este sentido, una de las ofertas que adquiere mayor fuerza para poder recobrar la legitimidad, actividad y reputación de las instituciones públicas es precisamente el gobierno electrónico. Lo cual puede comprenderse como aquel conjunto de actividades que van dirigidas a forma interna y externa a mejorar la administración pública, las cuales lleva a cabo mediante las tecnologías informáticas, específicamente el internet. Pudiendo desarrollar servicios más eficientes hacia los ciudadanos generando una mayor transparencia en las acciones y decisiones que toma el estado Crespo, Ripoll y Valverde (2018).

Según lo que señala la Presidencias del Consejo de Ministros (2013), las instituciones públicas deben aplicar las TIC en diferentes ámbitos de las entidades y acciones del estado, pudiendo de esta forma optimizar los procesos

internos, la interacción, la interoperabilidad entre las organizaciones públicas, entre otros. Las instituciones consideran como indicadores del gobierno electrónico, lo siguiente; **Primera** El nivel de servicio. Comprende el grado de gozo de los usuarios que acceden a una prestación o servicios que les son ofrecido, se relaciona a la calidad y el cumplimiento de sus expectativas. **Segunda**, Celeridad. Implica la prontitud en la atención, en el servicio y en la solución de la problemática que presenta el ciudadano a lado de las tecnologías de información y comunicación con la implementación de un gobierno electrónico (Pando y Fernández, 2013). **Tercera**, la Comunicación. Comprende la interacción, flujo e intercambio de datos mediante los diferentes canales de comunicación, en este caso aquellos que emplean las tecnologías de información y comunicación (Paredes, 2010). Finalmente. (OCDE, 2018).

De acuerdo a la investigación la **tercera dimensión; Relacional**: En esta dimensión el gobierno electrónico debe ser capaz de generar la oportunidad de fabricar una red y cambiar los procedimientos o recursos recíprocos con otros representantes o elementos sociales e institucionales que hacen mención hacia la mejoría de los servicios y procedimiento de trabajo actuales. En estas dimensiones los gobiernos deberán propiciar un aspecto interorganizativo, desde un conocimiento amplio que va a incluir organizaciones, empresas u otras entidades del estado de carácter social (Rincón y Vergara, 2017). Es importante recordar que una vez que se diseñen los procesos de cambios, se debe poder determinar cuál es el perfil de la comunidad donde se va a penetrar las tecnologías de información y comunicación así poder lograr que se obtengan los resultados de eficiencia en la políticas de la modernización de forma que se erradique la brecha digital, lo cual debe cumplir el principio de acceso universal que sugiere que todos los ciudadanos deben poder interactuar con las TIC desde las plataformas digitales personales y puntos de acceso que sean intermitentes (Restrepo, Estefanía, Alvim, Molina, Ramírez, Riaño, Díaz, Narciso, Bellettini, Tschorme, Cruz, Dasseem y Michele, 2012). La municipalidad y comunidad

consideran como medidores de la efectividad, del gobierno electrónico, tres aspectos fundamentales; (a) la interacción con los ciudadanos, la capacidad y nivel de interacción que proveen los sistemas del gobierno electrónico para poder reducir la brecha con los ciudadanos, lo que sugiere que estos puedan tener acceso y fácil comprensión de este nuevo modelo de gobierno (Arreola, 2009). Al mismo tiempo, (b) la información, que deben manejar los ciudadanos debe ser veraz, concisa y oportuna; y la (c) rapidez en los procesos, especialmente en la atención debe ser adecuada (Delgado, 2016).

En la investigación, la **cuarta dimensión; Promoción**: La imagen institucional puede ser favorecida por la promoción de un gobierno abierto y eficiente, considerando dos ejes principales; disposición de una infraestructura que permita acceder fácilmente al sistema, apoyando una cultura apropiada en los recientes paradigmas y retos que se proponen para las TIC. Además de la intranet gubernamental, la cual encuentra la concepción de una infraestructura tecnológica principal, la cual permite soportar, dinamizar y llevar a buen término la arquitectura de un gobierno electrónico que se mantenga en línea y que replique las necesidades y demanda de los ciudadanos (Rincón y Vergara, 2017). La promoción del estado se ve favorecido por la buena gestión de un gobierno electrónico que permita la conectividad y la transformación digital del estado, que propicia que el gobierno pueda indagar acerca de las necesidades de los ciudadanos, cuáles son sus exigencias, que esperan de las acciones y proyectos del estado, cuáles son sus quejas y reclamos, al mismo tiempo que elevan la calidad de los servicios ofreciendo comodidad, seguridad y celeridad (Katz, 2015). Por su parte, los indicadores de esta dimensión comprenden; (a) Seguridad ciudadana. Comprende el conjunto de acciones que son ejercidas por el estado con la colaboración de los ciudadanos, para poder asegurar y promocionar el resguardo y la integridad de la sociedad apoyando su desarrollo en coincidencia con los valores de convivencia (OCDE, 2018). Seguido de la (b) Capacitación del personal. Los colaboradores de las instituciones pública deben

estar formados adecuadamente para poder llevar a cabo con éxito los planes del gobierno electrónico, desarrollando las estrategias necesarias para poder alcanzar los objetivos que este propone (Cortes y Cardona, 2015).

La teoría de la **participación ciudadana** forma parte de un grupo, de una comunidad que representa un país o una nación, que suele responder de forma activa y responsable. Ejerciendo la responsabilidad y derechos políticos para actuar en los temas públicos y tomar decisiones al respecto. En este sentido, la participación de los ciudadanos se describe al derecho y coyuntura individual o colectiva, que tienen la población en cuanto a expresar sus intereses o requerimiento al estado a través de acciones organizadas y civilizadas, con el propósito de intervenir en la formulación y diseño de decisiones en conocer sus inquietudes que se presente y una ocasión para que la población y el estado se involucre (Mendoza, 2008).

La Presidencia del Consejo de Ministros (2015) la participación ciudadana es un derecho fundamental enfocado en la concepción moderna de los ciudadanos que levanta plena confianza en el nacimiento de igualdad entre la población y el enfoque de miembros del estado como la colectividad, reconociendo los derechos fundamentales de los individuos. Esta participación ciudadana ha sido entendida como un conjunto de actividades voluntarias a través de las cuales las personas pueden integrar una sociedad que se involucra en la selección de los gobernantes, directa o indirectamente en función de los intereses sociales.

Chávez y Álvarez (2015), señalaron que la participación ciudadana es una forma individual o colectiva que ejercen las personas con la finalidad de poder formar parte de las vidas política, social y económica de su nación, pudiendo participar en diversos temas, apoyar o desestimar ciertas acciones, promover la toma de decisiones, dar a conocer cuáles son sus intereses. Esta participación ciudadana está identificada como un derecho que es esencial para los

ciudadanos e incluso ha sido tipificada en la constitución políticas del Perú en su artículo 2 del inciso N° 17 todos los ciudadanos sin discriminación alguna tienen el derecho a intervenir en la expresión política, económica, social y cultural de la nación, estableciendo que tienen todo el derecho de forma organizada y conforme la ley a remover, elegir sustituir y prescindir de las autoridades que rigen el curso del país conforme lo consideren más prudente para la sociedad (Constitución Política del Perú, 1993).

Según Naser, Ramírez y Rosales (2017), los gobiernos deben procurar que sus ciudadanos se pueden involucrar en debates públicos sobre temas económicos, sociales y políticos buscando que, mediante ello, se generen mejores estrategias para contribuir al estableciendo de un régimen innovador, efectivo y receptivo dentro de las instituciones públicas. Esta participación ciudadana no solo compromete retos y desafíos para las autoridades sino también la iniciación, creación y garantía de mecanismos de exclusión y discriminación que existen en la actualización, para la burocratización del funcionamiento de las instituciones del estado y la objetividad y manejo de colaboradores dentro de las entidades públicas (Chávez y Álvarez, 2015). La participación ciudadana comprende no solo la manifestación clara de la dignidad humana, por ser un derecho fundamental sino también la garantía del goce de los derechos y la vigilancia de la actuación del estado (Presidencia del Consejo de Ministro, 2015). La participación ciudadana puede albergar dos dimensiones particulares, a través de mecanismo de participación de la población con su carácter individual o mediante la participación de las organizaciones de la sociedad civil, como juntas de vecinos, comunidades organizadas, asociaciones.

Para la Presidencia del Consejo de Ministros (2015), conceptualización de la participación ciudadana como una serie o conjunto de pasos que se ejecutan de forma voluntaria, para poder involucrarse con la selección, acciones, decisiones y actuaciones del estado y sus gobernantes. En las políticas del gobierno se incorpora la participación ciudadana para poder ejercer los derechos

de los ciudadanos, asegurar la dignidad humana y fundamentalmente monitorear las acciones del estado. En este sentido, se establecen como **dimensiones de la participación ciudadana**, en mecanismo de participación y de las organizaciones sociales civil.

En la investigación, la **primera dimensión; Mecanismo de participación:** La participación de la población puede llegar a asegurar la presencia dentro del sector público y con ello, el aseguramiento del bienestar colectivo (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015). La participación de la población en las acciones estratégicas del estado, las políticas públicas, las decisiones, la gestión, así como la democratización del estado, se ve influenciada por el monitoreo de la misma población, quien debe actuar para poder garantizar que el gobierno cumpla cabalmente con sus funciones Falcon y Kleinhans (2018). En este sentido, la población puede participar en las acciones del estado, siguiendo los siguientes elementos; (a) la modalidad de la participación; (b) los mecanismos de participación. Entre los que se destacan las plataformas digitales, redes sociales, correos electrónicos, paginas oficiales, radio y televisión, entre otros. (c) proporcionando información acerca de las actividades realizadas; por ejemplo, el alcance de los proyectos, inconformidades, entre otros. (d) Asegurando el cumplimiento de las metas y finalmente (e) garantizando el buen aprovechamiento del presupuesto público, el cual puede ser monitoreado.

En la investigación, la **segunda dimensión; Participación de las organizaciones de la sociedad civil:** Las organizaciones sociales se agrupan y ordenan con la finalidad de poder participar, integrar e involucrarse en las acciones del estado (Presidencia del Consejo de Ministros (2015). Según Córdova (2018), quien señala que la gobernanza moderna puede funcionar siempre y cuando se produzca una simboxis entre la autoridad local y las personas que conforman el espacio de la administración pública, sea organizada o no. Ello comprende un importante capital social dado la conciencia y confianza que tiene la ciudadana, lo cual se fundamenta en los procesos de participación.

El estado fomenta la inclusión de nuevos actores en el ejercicio de gobierno, lo cual demuestra a través del desarrollo de estrategias una alta participación e integración ciudadana, demostrando un esfuerzo dirigido a que la sociedad civil pueda involucrarse en asuntos diversos, que van más allá de la política. Las organizaciones sociales, tratan de garantizar (a) La gestión municipal, asegurando la buena administración de los recursos y políticas. Con lo cual se busca (b) solución de problemas. Para poder dar resolución a la problemática que plantea de ciudadanos. Partiendo de ello, realizar (c) una propuesta, por parte de la comunidad para que sea considerada por el estado para la satisfacción de sus necesidades.

III. Metodología

3.1 Tipo y Diseño de investigación

3.1.1 Enfoque

El enfoque de la investigación fue cuantitativo ya que los datos obtenidos de la encuesta que se va aplicar serán procesados por medios estadísticos y matemáticos. Para Hernández y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo se caracteriza por priorizar la lógica empírico – deductivo, haciendo uso de la estadística para el procesamiento de la información.

3.1.2. Método

El método aplicado en esta investigación fue hipotético – deductivo, es decir comenzó con ideas preconcebidas al respecto del estudio, la cual después del estudio se llegó a ideas generales. Para Hernández y Mendoza (2018), las investigaciones que aplican este método son las de tipo cuantitativo que empiezan con hipótesis específicas que luego de ser probadas con herramientas estadísticas se obtienen conclusiones generales.

3.1.3 Tipo

Según su finalidad la investigación es de tipo básica porque no tuvo una aplicación en un contexto específico sino que trató de responder a la situación actual que se presentó en el estudio. Alan y Cortez (2018), aseguran que este tipo de investigación no busca la aplicación práctica de sus hallazgos sino tan solo contribuir al conocimiento predominante.

3.1.4 Nivel

En cuanto al nivel de la investigación, este fue correlacional - causal, es decir buscó el vínculo entre las variables de este estudio, tratando de encontrar la causa y efecto entre las variables. Para Hernández y Mendoza (2018),

mencionan que esta investigación busca una relación de causa y efecto entre las variables en estudio.

3.1.5 Diseño

En cuanto al diseño fue no experimental, porque los datos no fueron manipulados. Para Hernández y Mendoza (2018), los diseños no experimentales no se requieren hacer manipulación de variables, los datos se reportan tal como se encontraron en la realidad. El corte de la investigación fue transversal, ello en función de que la información se obtuvo en un solo momento. Para Hernández y Mendoza (2018), se denomina transversal a la información que se obtiene en un solo tiempo y que tiene un propósito descriptivo y analítico. El diagrama representativo es el siguiente:



Figura 1. Diseño correlacional causal

Donde:

V_1 : Gobierno electrónico

R^2 : Regresión ordinal

V_2 : Participación ciudadana

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Gobierno electrónico

Definición conceptual

El gobierno electrónico consiste en “el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de un conjunto de organismos y personas, públicas y privadas, que administran los distintos asuntos de un Estado, garantizando la

prestación en los servicios públicos, los procesos democráticos y el apoyo del cumplimiento de políticas públicas, de una manera más ágil, eficaz y económica” (Rincón y Vergara, 2017, p- 49).

Definición operacional

La variable gobierno electrónico tiene cuatro dimensiones: (1). Externa; que es el empleo de las TIC para prestar servicio, dar información y la relacionarse. (2). Interna; es el inicio del rediseño del planeamiento de transformación en las entidades públicas interna. (3). Relacional; Es el intercambio de recursos de la administración pública local con entidades públicas y privadas. (4). Promoción; es favorecida por la promoción de un gobierno abierto y eficiente, considerando dos ejes principales de infraestructura y las TIC así potenciar la unión social.

3.2.2 Variable 2: participación ciudadana

Definición conceptual

Para la Presidencia del Consejo de Ministros (2015), conceptualización de la participación ciudadana como “el conjunto de actividades voluntarias mediante las cuales las personas que integran una sociedad participan en la selección de sus gobernantes y, directa o indirectamente, en la elaboración de la política gubernamental” (p. 8).

Definición operacional

La variable participación ciudadana tiene dos dimensiones: (1) Mecanismo de Participación; la participación de los ciudadanos en las acciones de planeamiento del estado, políticas públicas, decisiones se ve influenciada por el monitoreo de los ciudadanos. (2) Participación de las organizaciones de la sociedad civil; las organizaciones sociales se agrupan para poder participar, integrar e involucrarse en las acciones del estado.

3.2.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gobierno electrónico

Dimensiones	Indicador	Ítems	Niveles y rangos por dimensión	Nivel y Rangos
Externa	Tecnologías de la información y comunicación (TIC)	1-6	Bajo (6 - 13)	Bajo (24 - 55) Medio (56 - 88) Alto (89 - 120)
	Adaptación al sistema Funcionamiento.		Medio (14 – 22) Alto (23 – 30)	
Interna	Nivel de servicio	7-12	Bajo (6 - 13)	
	Celeridad Comunicación		Medio (14 – 22) Alto (23 – 30)	
Relacional	Interacción con los ciudadanos	13-18	Bajo (6 - 13)	
	Información Rapidez de los procesos		Medio (14 – 22) Alto (23 – 30)	
Promoción	Seguridad ciudadana Capacitación del personal	19-24	Bajo (6 - 13) Medio (14 – 22) Alto (23 – 30)	

Tabla 2

Operacionalización de la variable participación ciudadana

Dimensiones	Indicador	Ítems	Niveles y rangos por dimensión	Nivel y Rangos
Mecanismos de participación	Modalidad de participación	1-10	Bajo (10 - 22)	Bajo (20 - 46) Medio (47 – 73) Alto (74 – 100)
	Mecanismos de participación Información sobre las actividades cumplimiento de las metas Presupuesto participativo		Medio (23 – 37) Alto (38 – 50)	
Participación de las organizaciones de la sociedad civil	Gestión municipal	11-20	Bajo (10 - 22)	
	Solución de problemas Propuesta por la comunidad.		Medio (23 – 37) Alto (38 – 50)	

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

En el distrito de San Martín de Porres hay 745,151 habitantes, dividió en 22 sectores, de la cual la urbanización los libertadores se encuentran en el sector cuatro. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), la población es el conjunto de personas donde se conoce los elementos a estudiar teniendo características que se pueden acomodar de distintas maneras, desde países y regiones hasta organizaciones.

3.3.2. Muestra

La muestra fue de 93 ciudadanos del sector cuatro de la urbanización los libertadores. Para Hernández y Mendoza (2018), la muestra es una parte representativa de la población que reúne las características de la misma.

Criterios de inclusión se considerará a los vecinos mayores de 28 años, dueño del predio. Como **criterios de exclusión**, no se considerará a los vecinos que no contestaron las llamadas ni llenaron los formularios virtuales debido al contexto de salud que atraviesa el país y no desearon responder a la encuesta a pesar que confirmaron su participación.

3.3.3. Muestreo

El muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador, debido se tomó todos aquellos ciudadanos que respondieron voluntariamente por la vía virtual (whatsapp). Al respecto Martínez (2012), afirma que en este tipo de muestreo el investigador determina la cantidad que tomará de muestra para la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1. Técnica

La técnica fue la encuesta. Hernández y Mendoza (2018), afirman que las encuestas son los medios utilizados por el investigador o autor con el fin de recolectar datos para sus resultados.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento fue el cuestionario. Hernández y Mendoza (2018), es el recurso a utilizar para obtener o recolectar los datos necesarios para la investigación y así poder tener información.

Ficha técnica de la variable 1: Gobierno Electrónico

Denominación	:	Gobierno electrónico
Autor	:	Rincón y Vergara (2017).
Adaptado	:	Cañamero Rojas, Ángela Concepción (2020)
Fecha de aplicación:	:	05 de julio de 2020
Objetivo	:	Conseguir información para la realización de la investigación
Administrado a	:	Ciudadanos del distrito de San Martín de Porres.
Tiempo	:	15 minutos
Escala de medición	:	Escala ordinal

Ficha técnica de la variable 2: Participación ciudadana

Denominación	:	Participación ciudadana
Autor	:	Presidencia del Consejo de Ministros (2015)
Adaptado	:	Cañamero Rojas, Ángela Concepción (2020)
Fecha de aplicación:	:	05 de julio de 2020
Objetivo	:	Recabar información para realización de la

investigación

Administrado a : Ciudadanos del distrito de San Martín de Porres.

Tiempo : 15 minutos

Escala de medición : Escala ordinal

3.4.3. Validez

La validación se hizo en base a juicio de expertos, quienes evaluaron el instrumento bajo tres criterios: pertinencia, relevancia y claridad. La validez también se puede definir como el conjunto que brinde proposiciones verdaderas y afirmaciones (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla 3

Validez de los cuestionarios de gobierno electrónico y participación ciudadana

<i>Evaluación de juicio de expertos.</i> Apellidos Y Nombres	Suficiencia del instrumento	Instrumento
1. Dr. Abner Chávez Leandro.	Hay suficiencia	Aplicable
2. Mg. Willy Gastello Mathews	Hay suficiencia	Aplicable
3. Mg. Enrique Favio Gutiérrez Rivasplata	Hay suficiencia	Aplicable

Nota: Prueba piloto.

3.4.4 Prueba de Confiabilidad

Es la forma de lograr un grado de precisión de manera que siempre se debe obtener el mismo resultado (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla 4

Confiabilidad de los instrumentos de gobierno electrónico y participación ciudadana

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gobierno electrónico	0.718	24
Participación ciudadana	0.812	20

Fuente: Base de datos de la prueba piloto

Se efectuó una encuesta piloto a 20 ciudadanos en el distrito de Chorrillos vía telefónica y por formulario en línea para probar la confiabilidad de los instrumentos, los resultados del Alfa de Cronbach fueron de 0.718 y 0.812 respectivamente, demostrando con ello que de acuerdo al Coeficiente de este estadístico fue una relación marcada en el primer cuestionario y muy alta en el segundo cuestionario, lo que finalmente indica que es un instrumento confiable.

3.5 Procedimiento

El procedimiento de la información se dio elaborando en primer lugar el instrumento, el cual contuvo las preguntas para los encuestados, seguidamente se contactó con los vecinos para poder ejecutar la encuesta, este contacto se realizó por vía whatsapp, correo, copiando el link de las formularios virtuales y llamadas, una vez obtenido su consentimiento se procedió hacer la encuesta. Los resultados obtenidos fueron registrados en una hoja de Excel para su posterior procesamiento en el programa estadístico SPSS de la versión 25.

3.6 Métodos de análisis de datos

El método que se aplicó en esta investigación para su procesamiento fue el hipotético deductivo. En ese proceso se tuvo que tabular las respuestas de la encuesta en una hoja de excel para luego procesarlas en una hoja del programa Spss de la versión 25, donde se habilitará para obtener resultados descriptivos mediante tablas y gráficos y estadística inferencial, empleando para ello la prueba de regresión logística ordinal y probar las hipótesis para llegar a conclusiones.

3.7 Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos que persiguió esta investigación se tuvo en cuenta en primer lugar el consentimiento informado, el cual se aplicará en los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres sobre el objetivo de la investigación y los aspectos que implica la información que brindará al responder

el cuestionario. Respeto al derecho de autor a través de la citación de las frases propias de algún autor, las cuales serán referenciadas al final de la investigación. Otro principio que se considera es la veracidad de la información.

IV. Resultados

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Gobierno electrónico

Tabla 5

Distribución de frecuencias del gobierno electrónico

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	Malo	42-67	10	10,8
	Regular	68-93	63	67,7
	Bueno	94-119	20	21,5
	Total		93	100,0

De acuerdo a los resultados que se presenta en la tabla 5, la gestión electrónica en el gobierno local del Distrito de San Martín de Porres es bueno para el 21,5% de los encuestados, para 67,7% es regular y para el 10,8% es mala.

4.1.2. Dimensiones del gobierno electrónico

Tabla 6

Distribución de frecuencias de las dimensiones del gobierno electrónico

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Externa	Malo	11-17	8	8,6
	Regular	18-24	63	67,7
	Bueno	25-31	22	23,7
Interna	Malo	6-13	9	9,7
	Regular	14-21	45	48,4
	Bueno	22-30	39	41,9
Relacional	Malo	11-16	13	14,0
	Regular	17-23	65	69,9
	Bueno	24-29	15	16,1
Promoción	Malo	6-13	4	4,3
	Regular	14-21	45	48,4
	Bueno	22-30	44	47,3

Los valores que se muestran en la tabla 6, muestran que las dimensiones de la variable gobierno electrónico muestran que en la dimensión externa el 67.7% es de nivel regular, 23.7% es de nivel bueno y 8.6% es de nivel malo. En la

dimensión interna los encuestados opinaron que 48.4% es de nivel regular, 41.9% opina que es bueno y 9.7% de nivel malo. En la dimensión relacional el 69.9% es de nivel regular, 16.1% es bueno y 14.0% es de nivel malo. En la dimensión promoción, el 48.4% es de nivel regular, 47.3% refiere que es de nivel bueno y 4.3% percibe que es de nivel malo.

4.1.3. Participación ciudadana

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la participación ciudadana

Niveles		Baremo	Frecuencia	Porcentaje válido
			(fi)	(%)
Válido	Baja	25-48	40	43,0
	Media	49-73	50	53,8
	Alta	74-98	3	3,2
	Total		93	100,0

En relación a los resultados reportados de la variable participación ciudadana en la municipalidad distrital de San Martín de Porres, se tiene que los encuestados afirman que es de nivel media en el 53.76%, baja en el 43.01% y alta en el 3.23%, estos valores demuestran que la participación que los vecinos tienen en los asuntos de su gobierno local no es totalmente activa y que aún falta mejorar los mecanismos de participación que para que puedan integrarse con el aporte de nuevas ideas a la gestión actual.

4.1.4. Dimensiones de participación ciudadana

Según los resultados de la tabla 8 se evidencia que el nivel participación media es la que predomina, así en los mecanismos de participación de la población alcanza el 59,1% y la participación de las organizaciones de la sociedad civil el 58,1%; sigue la baja participación de 36,6% y 35,5% respectivamente en las dos dimensiones. Sin embargo, se registraron niveles altos de solo 4,3% en los

mecanismos de participación de la población y 6,5% en cuanto a la participación de las organizaciones de la sociedad civil.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la participación ciudadana

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Mecanismos de participación.	Baja	12-24	34	36,6
	Media	25-37	55	59,1
	Alta	38-50	4	4,3
Participación de las organizaciones de la sociedad civil.	Baja	10-22	33	35,5
	Media	23-35	54	58,1
	Alta	36-49	6	6,5

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de la bondad de ajuste

Tabla 9

Prueba de la bondad de ajuste de datos al modelo de análisis del gobierno electrónico en la participación ciudadana

Gobierno electrónico en:		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Participación ciudadana	Pearson	1,246	2	,536
	Desvianza	2,009	2	,366
Mecanismos de participación.	Pearson	2,052	2	,358
	Desvianza	3,162	2	,206
Participación de las organizaciones de la sociedad civil.	Pearson	6,939	2	,061
	Desvianza	9,120	2	,010

La hipótesis de la prueba de bondad de ajuste: H0. El modelo se ajusta adecuadamente a los datos en prueba y H1. El modelo no se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. En función a los resultados de la bondad de ajuste de los datos del modelo en referencia se puede observar que el gobierno electrónico en la participación ciudadana tiene un valor del estadístico

de Chi-cuadrado de Pearson de 1,246, este valor es inferior al punto de corte de 5,9915 con gl de 2 y Sig. 0.536 >0.05, lo que permite rechazar la hipótesis alterna y determinar que el modelo se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. En relación a la dimensión el valor de Chi-cuadrado de Pearson de 2,052, este valor es inferior al punto de corte de 5,9915 con gl de 2 y Sig. 0.358 >0.05 y la dimensión participación de las organizaciones tiene Chi-cuadrado de Pearson de 6,939, este valor es inferior al punto de corte de 5,9915 con gl de 2 y Sig. 0.061 >0.05, ambos resultados permiten aceptar la hipótesis nula indicando que el modelo se ajusta adecuadamente a los datos en prueba.

4.2.2. Prueba de variabilidad

Tabla 10

Prueba de variabilidad de la incidencia del gobierno electrónico en la participación ciudadana

Gobierno electrónico en:	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Participación ciudadana	,008	,010	,005
De los mecanismos de participación	,004	,005	,002
Participación de las organizaciones	,018	,022	,011

Los resultados de la proporción de la variabilidad en la participación ciudadana, en el análisis de Nagelkerke la variabilidad es de 1.0%, de los mecanismos de participación es de 0.5% y de participación de las organizaciones de la sociedad civil es de 2.2%, estos valores nos indican que la participación ciudadana como no es causa de ninguna de las dimensiones por sus porcentajes muy bajo.

4.2.3. El gobierno electrónico en la participación ciudadana

Hipótesis general

H₀. El gobierno electrónico no incide significativamente en la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres de Lima.

H₁. El gobierno electrónico incide significativamente en la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres en Lima.

Tabla 11

Gobierno electrónico en la participación ciudadana

Parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[PCIU1 = 1.00]	,046	,443	,011	1	,917	-,823	,915
	[PCIU1 = 2.00]	3,744	,719	27,140	1	,000	2,335	5,152
	[GLEC1=1.00]	,370	,768	,232	1	,630	-1,136	1,875
Ubicación	[GLEC1=2.00]	,431	,509	,716	1	,397	-,567	1,429
	[GLEC1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla 11 permite conocer que el gobierno electrónico no incide significativamente en la participación ciudadana por cuando el puntaje Wald de $0,716 < 4$ con $p: 0.397 > \alpha: a 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula por su no influencia en el nivel 1 de la participación ciudadana que muestra el puntaje Wald de $0.011 < 4$ y $p: 0.917 > \alpha: a 0.05$. Sin embargo, en los resultados de la participación ciudadana en el nivel 2 al mostrar valores Wald de $27.140 > 4$ con $p: 0.00$, indica que si existe una significación de participación ciudadana en la Municipalidad que nos ocupa, pero ello no es debido al efecto de la gestión del gobierno electrónico. Por lo que se acepta la hipótesis nula y se establece que la gestión del gobierno electrónico no incide significativamente en la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020.

4.2.4. El gobierno electrónico en los mecanismos de participación

Hipótesis específica 1.

- H₀. El gobierno electrónico no incide significativamente en los mecanismos de participación en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020
- H₁. El gobierno electrónico incide significativamente en los mecanismos de participación en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020

Tabla 12

Gobierno electrónico en el mecanismo de participación

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[PPOB1 = 1]	-,321	,445	,519	1	,471	-1,193	,551
	[PPOB1 = 2]	3,342	,656	25,982	1	,000	2,057	4,627
Ubicación	[GLEC1=1.00]	,369	,781	,223	1	,636	-1,161	1,899
	[GLEC1=2.00]	,287	,511	,315	1	,574	-,715	1,289
	[GLEC1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit. a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla 12 permite conocer que el gobierno electrónico no incide significativamente en los mecanismos de participación de la población por cuanto el puntaje Wald de $0,223 < 4$ con $p: 0.636 > \alpha: a 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula debido a que no influye en el nivel 1 de los mecanismos de participación de la población que muestra el puntaje Wald de $0.519 < 4$ y $p: 0.471 > \alpha: a 0.05$. Sin embargo, en los resultados de los mecanismos de participación de la población en el nivel 2 muestra valores de Wald de $25,982 > 4$ con $p: 0.00$, indicando con ello que sí existe una significación de los mecanismos de participación de la población en la municipalidad de San Martín de Porres, pero ello no es debido al efecto de la gestión del gobierno electrónico. Por lo que se acepta la hipótesis nula y se establece que la gestión del gobierno electrónico no incide significativamente en los mecanismos de participación en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020.

4.2.5. El gobierno electrónico en la participación de las organizaciones civil

Hipótesis específica 2.

H₀. El gobierno electrónico no incide significativamente en la participación de las organizaciones de la sociedad en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020

H₁. El gobierno electrónico incide significativamente en la participación de las organizaciones sociales en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020

Tabla 13

Gobierno electrónico en la participación de las organizaciones de la sociedad civil

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[PORG1 = 1]	-,642	,452	2,017	1	,156	-1,528	,244
	[PORG1 = 2]	2,682	,584	21,083	1	,000	1,537	3,827
Ubicación	[GLEC1=1.00]	,693	,803	,745	1	,388	-,881	2,267
	[GLEC1=2.00]	-,178	,512	,121	1	,728	-1,181	,825
	[GLEC1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla 13 permite conocer que el gobierno electrónico no incide significativamente en la participación de las organizaciones de la sociedad civil por cuanto el puntaje Wald de $0,745 < 4$ con $p: 0.388 > \alpha: a 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula debido a que no incide en el nivel 1 de participación de las organizaciones de la sociedad civil que muestra el puntaje Wald de $2,017 < 4$ y $p: 0.156 > \alpha: a 0.05$. Sin embargo, en los resultados de la participación de las organizaciones de la sociedad civil en el nivel 2 muestra valores de Wald de $21,083 > 4$ con $p: 0.00$, indicando con ello que sí existe una significación de la participación de las organizaciones de la sociedad civil en la municipalidad de San Martín de Porres, pero ello no es debido al efecto de la gestión del gobierno electrónico. Por lo que se acepta la hipótesis nula y se establece que el gobierno electrónico no incide significativamente en la participación de las organizaciones de la sociedad civil en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020.

V. Discusión

Los resultados encontrados durante la investigación nos permite coincidir con algunas investigaciones planteados en el marco teórico: Contreras (2018), quien en su investigación sobre el gobierno electrónico de una municipalidad de Toluca en México, indico que la tecnología del gobierno electrónico no incide en la participación de los ciudadanos, ya que pocos de ellos conocen y utilizan la página virtual de la municipalidad, de tal manera que la mayor parte de la población desconoce información general en cuanto a tramites y pago se servicios, lo que ocasiona que estos realicen dichas actividades de la forma tradicional, así mismo los pocos que conocen la plataforma digital, la utilizan básicamente para estar informados sobre las actividades municipales y solo un 17% de ellos realizan pagos electrónicos, en tal sentido el gobierno electrónico debe tomar en cuenta la opinión de los ciudadanos y enfocarse a las demandas del usuario y de esta manera mejorar los servicios brindados.

Igualmente Armenta (2018), menciona en su estudio sobre: gobierno electrónico en México que este país se encontraba en un punto desfavorable en cuanto al aspecto de gobierno digital, lo que se traduce en la poca incidencia del gobierno electrónico en la participación ciudadana, por tal motivo propuso un sistema tecnológico que favorezca los trámites realizados en el gobierno electrónico, lo que traerá como beneficio una adecuada atención al público, mejorara el tiempo de gestión, además de reducir gastos en los requisitos solicitados al usuario, asimismo indico como sistema tecnológico la implementación de una tarjeta digital de identidad, la cual podría ayudar a que los ciudadanos o usuarios puedan realizar los trámites de manera eficiente y en menor tiempo.

Respecto a la investigación de Belleza (2020), quien investigo sobre el nivel del gobierno electrónico del congreso de Perú en los departamentos de comisión ciudadana y participación ciudadana, el mismo obtuvo como conclusión

que la participación ciudadana ante el gobierno electrónico se encontraba en un nivel bajo, por lo que propone buscar alternativas para mejorar los servicios en sus páginas virtuales; la modalidad de gobierno electrónico viene de una trascendencia internacional, el mismo se ha implementado con la finalidad de incrementar los principios fundamentales de los gobiernos como la eficiencia y la transparencia, así mismo procura la participación de la ciudadanía y del sector privado en asuntos públicos en beneficio de la comunidad principalmente, por lo que existen múltiples alternativas las cuales pueden ser aplicadas por los gobiernos electrónicos que no cuentan con una alta participación de sus ciudadanos.

Contrario a nuestros resultados Tumbaco (2019), en su investigación sobre el sistema de gobierno electrónico de la municipalidad de Guayaquil, con respecto a la participación ciudadana, la satisfacción y percepción menciona que existe una alta incidencia del gobierno electrónico y la participación ciudadana, ya que estos se mostraron satisfechos con las plataformas digitales, por cuanto las mismas son de fácil acceso y manejo, además de la utilidad y beneficios que les brinda el sistema. Así mismo, menciona que el gobierno electrónico de la municipalidad debe mejorar constantemente las interfaces con la finalidad de facilitar y mejorar los trámites para el ciudadano, así mismo el gobierno debe capacitar a los ciudadanos para que puedan acceder a los servicios públicos digitales.

Para el modelo de gobierno electrónico, los mecanismos más importantes que se deben aplicar son los portales web, los cuales serán el vínculo entre la ciudadanía y el gobierno, a través de ellos se pone en práctica la interacción y el intercambio de información en forma directa, por tal motivo se requiere su actualización constante, a esto la participación ciudadana en cuanto a los asuntos públicos y toma de decisiones, tal participación será la que impulse y fomente el gobierno electrónico, dichos portales deben ser evaluados constantemente para así mejorar la calidad de los mismos, pero más allá del aspecto técnico esta la

opinión de los ciudadanos, lo cual determinara si efectivamente funciona el gobierno electrónico de la municipalidad.

El primer objetivo específico busco establecer la incidencia del gobierno electrónico en los mecanismos de participación de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020. Al respecto, la investigación reportó que el gobierno electrónico no incide significativamente en los mecanismos de participación en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020. Estos resultados son similares a los de Ydrogo (2019), quien menciona que los ciudadanos que acuden a la municipalidad a realizar sus gestiones no contribuyen en la información, por cuanto no poseen un mecanismo que les permita su participación, en tal sentido el gobierno local debe organizarse brindar la información mediante las plataformas en internet y redes sociales, asimismo gobierno electrónico tiene la responsabilidad de educar a la población, brindándole los mecanismos para poder facilitar su participación en las actividades de la municipalidad, como por ejemplo una guía de participación ciudadana electrónica, lo que evidencia la poca incidencia del gobierno electrónico en los mecanismos de participación ciudadana.

Mientras que Galindo (2019), discrepa con nuestros resultados, por cuanto menciona que el gobierno electrónico hace posible y viable la colaboración de los ciudadanos en las decisiones del estado, ya que se existe un incremento en el desarrollo de las telecomunicaciones y la recepción de opiniones del ciudadano mediante las plataformas digitales, como internet, celulares y programas que constituyen los mecanismos para la información e interacción entre el ciudadano y el gobierno local, así mismo ofrece a la ciudadanía una evolución socio tecnológica, que les permite comprender cuales son los efectos positivos de las herramientas tecnológicas en la sociedad actual.

De la misma manera Falcon y Kleinhans (2018), indicaron que la participación ciudadana en las acciones, decisiones de gestión del estado y las políticas públicas, así como también la democratización del estado, se basa

principalmente en el monitoreo que realiza la misma población, a través de los mecanismos tecnológicos, como las plataformas digitales, redes sociales, correos electrónicos, paginas oficiales, así como también a través de medios de difusión como radio y televisión, esto con el objetivo de lograr garantizar que el gobierno cumpla cabalmente con sus funciones, por lo que en este sentido se muestra la relación del gobierno electrónico con los mecanismos de participación ciudadana, quienes en su gran mayoría actualmente hacen gran uso de las herramientas tecnológicas, por cuanto estas les facilita solucionar sus requerimientos.

Podemos decir que el gobierno tecnológico es el suministro de los servicios gubernamentales en forma electrónica y de manera permanente, para la cual es necesario que los usuarios o ciudadanos obtengan los mecanismos para hacer presente su participación, tales mecanismos son proporcionados por el gobierno local, como lo son por ejemplo los portales web, foros electrónicos, paginas oficiales, así como también el portal de transparencia de la información pública de cada gobierno, este último es de carácter obligatorio según lo establecido en el artículo número 5 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública N° 27806, por lo que se requiere que los mismos sean accesibles y de fácil manejo para el ciudadano y con capacidad de interacción. En tal sentido es obligación del ente gobernante promocionar la existencia de los mecanismos, así como también la capacitación audio visual de los ciudadanos al respecto, para así lograr la mayor participación ciudadana e incrementar la funcionabilidad del gobierno electrónico, lo que de acuerdo a los resultados de nuestro trabajo no se manifiesta en la municipalidad de San Martín de Porres, por ende, no hay incidencia del gobierno electrónico en los mecanismos de participación ciudadana.

Del mismo modo Zambrano, Vélez y Vélez (2019), obtuvo resultados similares en su artículo sobre el análisis de las herramientas empleadas por los gobiernos electrónicos en varias municipalidades de Ecuador, mencionando que

en la municipalidad de Manabí se evidencio un bajo nivel de participación ciudadana, por cuanto en la página web no se encontraban la descarga para formatos institucionales, por tal motivo sugirió que se efectuó un análisis de los portales *web* de los gobiernos provinciales y municipales, para así determinar en qué nivel evolutivo del gobierno electrónico se encuentran, así como también analizar las herramientas implementadas en los portales que lideran el ranking, las cuales deben tener como finalidad facilitar los trámites a través de la tecnología, esto como mecanismo de participación.

Contreras (2018) avalo nuestros resultados con los obtenidos en su investigación, mencionando que de los 600 ciudadanos encuestados sólo 132 saben que existen canales de participación para interactuar con su gobierno municipal y de esos ciudadanos, sólo 99 conocen de manera específica cuáles son esos mecanismos de interacción, lo que evidencia que a pesar de los avances tecnológicos, el gobierno electrónico no incide en los mecanismos de participación ciudadana en su concepto más amplio, cabe destacar que las personas que hacen mayor uso del portal electrónico son mayormente los ciudadanos con preparación académica a nivel universitario, que se desempeñan en diferentes empleos de carácter formal inclusive en el sector gubernamental, que tienen acceso al internet en el ámbito laboral y en casa, a través de dispositivos móviles, lo cual facilita el acceso a las páginas web.

El segundo objetivo específico busco establecer la incidencia del gobierno electrónico en la participación de las organizaciones de la sociedad civil de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020. Al respecto, la investigación tiene que el gobierno electrónico no incide significativamente en la participación de las organizaciones de la sociedad civil en la municipalidad de San Martín de Porres, 2020. Las organizaciones civiles se conforman con la finalidad de integrar, participar e involucrarse en las acciones o proyectos públicos del Estado, específicamente con las acciones del gobierno local y a pesar de estar agrupados para ello, su participación con el gobierno electrónico

representa niveles bastante bajos, ya sea porque no conocen muy bien el uso de las herramientas digitales o porque prefieren tener contacto directo y físico con el gobierno local para así asegurarse de obtener respuestas confiables y rápidas a sus requerimientos sociales comunitarios, en tal sentido es obligación del gobierno electrónico procurar el acercamiento a esta plataforma de las organizaciones civiles.

Los resultados obtenidos en nuestra investigación con respecto al objetivo específico antes mencionados, son discrepantes con los obtenidos por Córdova (2018), quien menciona que el estado fomenta la inclusión de nuevos actores en el ejercicio de gobierno, demostrando una alta participación e integración ciudadana por parte de la sociedad civil, en diferentes asuntos, las cuales tratan de asegurar la buena administración de los recursos y políticas, asimismo indica que el gobierno moderno como lo es el gobierno electrónico puede funcionar siempre y cuando se produzca una asociación entre la autoridad local y las personas que conforman el espacio de la administración pública, bien sea asociaciones organizadas o no.

Para Rincón y Vergara, 2017, la prestación del servicio al ciudadano, se efectúa actualmente en gran índice mediante los nuevos canales tecnológicos comunicacionales que permiten la interacción de las personas con el gobierno electrónico, ya que anteriormente la administración pública había desplazado al ciudadano en cuanto a la toma de decisiones referentes a servicios públicos, conceptualizando su gestión a base del juicio propio, lo que ahora está siendo erradicado con la implementación del modelo de gobierno electrónico, el cual se caracteriza por darle prioridad al ciudadano, diseñando y planificando la creación de cambio basados en las necesidades y requerimientos de la población. En el mismo sentido la Presidencia del Consejo de Ministros (2013), manifestó que por medio de plataformas digitales y web institucionales, el estado favorece un acercamiento con el ciudadano, por lo que lo hacen participe de todos los procesos de actuación del gobierno con respecto a temas económicos, sociales

y políticos, así como también les propicia el acceso a la información de manera transparente, sobre el uso de los recursos públicos; por lo antes mencionado se toma en consideración la participación de la ciudadanía bien sea de manera particular u organizada, los cuales tienen a su disponibilidad las herramientas tecnológicas que se desarrollan en el contexto de la informática y las telecomunicaciones, permitiendo así que la tecnología pueda acceder al desarrollo de la interacción del gobierno local y los ciudadanos.

A pesar de todas estas disposiciones gubernamentales el gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020 no refleja una incidencia significativa en la participación de organizaciones civiles, sin embargo, esta investigación determina entre sus resultados que existe una participación de dichas asociaciones pero de carácter físico, mas no mediante las plataformas tecnológicas.

La investigación propuso como hipótesis de investigación: “el gobierno electrónico incide significativamente en la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres de Lima, 2020”. El levantamiento de información nos permitió concluir que el gobierno electrónico no incide significativamente en la participación ciudadana por cuando el puntaje Wald de $0,716 < 4$ con $p: 0.397 > \alpha: a 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula por su no influencia en el nivel 1 de la participación ciudadana que muestra el puntaje Wald de $0.011 < 4$ y $p: 0.917 > \alpha: a 0.05$. Sin embargo, en los resultados de la participación ciudadana en el nivel 2 al mostrar valores Wald de $27.140 > 4$ con $p: 0.00$, indica que si existe una significación de participación ciudadana en la Municipalidad que nos ocupa, pero ello no es debido al efecto de la gestión del gobierno electrónico.

VI. Conclusiones

Primera. En lo general se concluye que el gobierno electrónico no incide significativamente en la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020, cuyo sustento inferencial indica que el estadístico de Wald de $0,716 < 4$ con $p: 0.397 > \alpha: a 0.05$.

Segunda. En específico uno se concluye que el gobierno electrónico no incide significativamente en los mecanismos de participación de la participación en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020, cuyo sustento inferencial indica que el estadístico de Wald de $0,223 < 4$ con $p: 0.636 > \alpha: a 0.05$.

Tercera. En específico dos se concluye que el gobierno electrónico no incide significativamente en la participación de las organizaciones de la sociedad civil en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020, cuyo sustento inferencial indica que el estadístico de Wald de $0,745 < 4$ con $p: 0.388 > \alpha: a 0.05$.

VII. Recomendaciones

Primera. La municipalidad distrital de San Martín de Porres debe implementar el gobierno electrónico digital de acuerdo al D. L. 1412 brindando una arquitectura digital adecuada, con servicios digitales, seguridad digital. Del mismo modo, darle el marco legislativo necesario para que el funcionamiento sea de acuerdo a las necesidades del usuario y este pueda emplear los servicios digitales sin problemas, para ello el gobierno local debe realizar campañas de difusión, capacitación, información de tal manera que el usuario pueda emplear los canales sin digitales sin problemas.

Segunda. La municipalidad debe elaborar una guía informativa para promover los medios digitales como mecanismos de participación ciudadana. Así también, la información en la página de transparencia debe estar actualizada para que el ciudadano pueda verificar que se está cumpliendo con los acuerdos tomados en participación ciudadana.

Tercera. La sociedad civil debe tener una participación más activa con el gobierno local, sirviendo de supervisor en los acuerdos para que estos se cumplan en función a los acuerdos establecidos en reuniones anteriores. Del mismo modo, la municipalidad debe implementar un App que les facilite la participación de estas instituciones para coordinar reuniones, acuerdos y otros temas de interés público, ir actualizando en programas como sistemas expertos.

Referencias

- Armenta, R. (2018). Gobierno electrónico en México. *Trascender, Contabilidad Y Gestión*, (8), 53-63. DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i8.6>. Recuperado de <https://bit.ly/3ivnh9f>
- Arreola, E. (2009). Una aproximación al gobierno electrónico de los Estados Unidos, Canadá y México en el marco del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN). *Revista de Investigación Universidad Simón Bolívar* 1 (8). Recuperado de <https://bit.ly/34qOwNh>
- Belleza, I. (2020). *Gobierno electrónico en dos áreas del Congreso de la República, 2019* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/33vryVS>
- Binimelis, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálisis* 20 (3), 448-457. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>. Recuperado de <https://bit.ly/3itZaYt>
- Chávez, S. y Álvarez, B. (2015). La participación ciudadana en el desarrollo legal de la política pública; a propósito del debate congresal por la despenalización del aborto por violación. *Anales de la Facultad de medicina* 76 (4), 413-24. Lima, Perú. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i4.11412>. Recuperado de <https://bit.ly/33vrHso>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría de la administración*. México. Editorial McGraw-Will Interamericana. Recuperado de <https://bit.ly/34oPB8g>
- Crespo, C. Ripoll, C. Valverde, R. (2018). Institutional characteristics and managers perceptions of accounting information: impact on e-government use and organizational performance. *Journal Spanish Journal of Finance*

and Accounting, 47 (3), 352-365. DOI:
<https://doi.org/10.1080/02102412.2017.1416743>

Cruz, R. (2017). Gobernanza digital Un análisis de propuestas para Costa Rica. Universidad de Costa Rica. *E- ciencias de la información* 8 (1). Costa Rica. DOI: <https://doi.org/10.15517/eci.v8i1.2980>. Recuperado de <https://bit.ly/3lkklc5>

Cruz, M. Pozo, M. Aushay, H. y Arias, A. (2019). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. Universidad de Costa Rica. *e-Ciencias de la Información* de 9 (1). DOI: <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>. Recuperado ISSN: 1649-4142

Clusella, P. Martelli, E. Martello, M. (2019). *Un gobierno inteligente. El cambio de la administración pública de la Nación de Argentina 2016-2019*. Recuperado de <https://bit.ly/3jyd797>

Contreras, L. (2018). El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana. *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (28), 37-59. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.61721>. Recuperado de <https://bit.ly/3lfBBEz>

Constitución Política del Perú (1993). Constitución política del Perú. Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2HP8A4b>

Cortes, J. y Cardona, D. (2015). *Gobierno Electrónico en América Latina: Revisión y tendencias*. Editorial Universidad del Rosario. Recuperado de <https://bit.ly/3iG6HEV>

Córdova, G. (2018). Participación pública en proyectos de infraestructura ambiental en la región fronteriza Sonora-Arizona, 1996-2017.

- Norteamérica, Revista Académica del CISAN-UNAM* 13 (2), 169- 195.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/cisan.24487228e.2018.2.329>
- Delgado, F. (2016). *Propuesta de modelo de gobierno electrónico para fomentar la innovación social a nivel local* (Tesis de Maestría). Universidad Infotec centro de investigación e innovación en tecnologías de información y comunicación. México. Recuperado de <https://bit.ly/2GC41cX>
- Esmarcity (2019). Un recorrido por la última década de transformación digital hacia el Gobierno electrónico en Europa. Todo sobre ciudades inteligentes. Recuperado de <https://bit.ly/2GjuiNC>
- Europapress (2020). La Comisión Europea selecciona el programa de Cantabria de participación ciudadana hacia la economía verde. Cantabria, España. Recuperado de <https://bit.ly/34sJ24l>
- Falcon, E. Kleinhans, R. (2018). Beyond technology: Identifying local government challenges for using digital platforms for citizen engagement. *International Journal of Information Management*, 40. 17-20. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.01.007>
- Fernández, N. (2018). *Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca – 2018* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3nl2bhy>
- Franco, J. y Cruz, C. (2018). Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015. Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista electrónica del centro de estudios en administración pública* (30), 25-54. Recuperado de <https://bit.ly/2GC8f4j>
- Galindo, F. (2019). *¿Cómo poner en práctica el gobierno abierto?* Editorial Reus. Madrid, España. Recuperado de <https://bit.ly/3iCXBYd>

- García, R. Dawes, S. Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Journal Public Management Review*, 20 (5), 633-646. DOI: <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- González, B. Carvajal, A. y González, A. (2019). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades: Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública* 29 (1), 97-129. Santiago de Chile. Chile. doi: <http://dx.doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>. Recuperado de <https://bit.ly/3ldAPIk>
- Hernández, R. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y Representaciones* 5 (1), 325–347. Lima, Perú. DOI: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.149> Recuperado de <https://bit.ly/2l0vHcf>
- Hernández R. Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Katz, R. (2015). *E ecosistema y a la economía digital en América Latina*. Fundación telefónica. Editorial Ariel, S.A. España. Recuperado de <https://bit.ly/3lknq1f>
- Layza, C. (2020). *Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, 2019* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3l82ASC>
- Leroux, K. Fusi, F. Brown, A. (2020). Assessing e-government capacity to increase voter participation: Evidence from the U.S. *Government Information Quarterly*, 37 (3). DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101483>

- Mendoza, E. (2008). *Guía de participación ciudadana del Perú*. Editorial PNUD. Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2RrIJSC>
- Naser, A. Ramírez, A. y Rosales, D. (2017). *Desde el gobierno abierto al Estado Abierto en América Latina y el Caribe*. Editorial (Cepal) Comisión económica para América Latina y el Caribe. Santiago de Chile. Chile. Recuperado de <https://bit.ly/3nhIA2N>
- OECD (2017). *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública Mejores servicios para un crecimiento inclusivo en la Republica Dominican*. OECD Publishing. Recuperado de <https://bit.ly/36yWre5>
- OCDE (2018). *Revisión del gobierno digital en Argentina Acelerando la digitalización del sector público*. Argentina. Recuperado de <https://bit.ly/2SvD3Gw>
- ONGEI (2012). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Lima, Perú.
- Pando, D. y Fernández, N. (2013). *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. Editorial CIPPEC. Recuperado de <https://bit.ly/2GrGBr3>
- Paredes, L. (2010). Marco normativo institucional del gobierno electrónico en el Perú. Gobierno electrónico. *Gestión pública y actualidad* 13-16. Recuperado de <https://bit.ly/2SreNpd>
- Palacios, J. (2015). Historia y avances en la investigación en comunicación organizacional. *Revista internacional de relaciones públicas*, 5 (10), 25-46. Colombia. DOI: <http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-10-2015-03-25-46>.
- Presidencias del Consejo de Ministros (2013). *E-gobierno electrónico*. Secretaria de gestión pública. Policía Nacional de modernización de la gestión pública al 2021. Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú.

- Presidencias del Consejo de Ministros (2015). *Fascículo 3: Participación ciudadana y rendición de cuentas*. Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3nhOQqd>
- Restrepo, M. Estefanía, S. Alvim, T. Molina, E. Ramírez, A. Riaño, J. Díaz, J. Narciso, A. Bellettini, O. Tschorme, S. Cruz, J. Dasse, N y Michele, R. (2012). *Gobierno abierto y transparencia focalizada: tendencias y desafíos para América Latina y el Caribe*. Editorial Inter-American Development Bank. Recuperado de <https://bit.ly/30AlxWg>
- Rincón, E. y Vergara, C. (2017). *Administración pública Electrónica. Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/2F23WyL>
- Rosario, M. (2019). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2019* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Chimbote, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3njgVxf>
- Santa, R. McDonald, J. Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36. 39-50. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
- Soria, D. (2017). *E- gobierno fiscal corporativo*. *Revista de administración tributaria ciatlaeatlief* (42), 20-34. Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3d2eavC>
- Stable, Y. Álvarez, E. Bernal, L. Sam, C. (2020). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. *Bibliotecas Anales de Investigación* 16 (1) 7-22. Recuperado de <https://bit.ly/2SvEpkA>
- Tumbaco, J. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y*

satisfacción de ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador, Guayaquil. Recuperado de <https://bit.ly/2GySyed>

Vargas, C. (2011). El gobierno electrónico o e-gobierno. Universidad de Granada. *Uni-pluri versidad 11* (1). España. Recuperado de <https://bit.ly/33y44zG>

Villoria, M. y Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo. Un análisis desde la teoría política. *Gestión y política pública Volumen temático*, 69-103. Recuperado de <https://bit.ly/3d2evOU>

Ydrogo, M. (2019). *Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/36yXRoV>

Yrrivaren, J. (2017). *Gobierno electrónico; análisis de los conceptos de tecnológico, comodidad y democracia.* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de <https://bit.ly/3lfDfWN>

Zambrano, C. Vélez, X. Vélez, Y. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales de Ecuador y municipios de Manabí. *Revista Científica domingo de las ciencias 5* (3), 366- 374. Recuperado de <https://bit.ly/34pkIR3>

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gobierno electrónico	Es el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de un conjunto de organismos y personas, públicas y privadas, que administran los distintos asuntos de un Estado, garantizando la prestación en los servicios públicos, los procesos democráticos y el apoyo del cumplimiento de políticas públicas, de una manera más ágil, eficaz y económica. (Rincón y Vergara, 2017, p- 49).	Para analizar la variable, se operacionaliza en cuatro dimensiones con sus respectivas preguntas	Externa	Tecnologías de la información y comunicación (TIC) Adaptación al sistema Funcionamiento	Escala ordinal
			Interna	Nivel de servicio Celeridad Comunicación	
			Relacional	Interacción con los ciudadanos Información Rapidez de los procesos	
			Promoción	Seguridad ciudadana Capacitación del personal	
Participación ciudadana	Es el conjunto de actividades voluntarias mediante las cuales las personas que integran una sociedad participan en la selección de sus gobernantes y, directa o indirectamente, en la elaboración de la política gubernamental. (PCM, 2015, p-8)	Para analizar la variable, se operacionaliza en dos dimensiones con sus respectivas preguntas	Mecanismo de Participación	Modalidad de participación Mecanismos de participación Información sobre las actividades cumplimiento de las metas Presupuesto participativo	Escala ordinal
			Participación de las organizaciones de la sociedad civil	Gestión municipal Solución de problemas Propuesta por la comunidad	

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Gobierno electrónico en la participación ciudadana de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020							
Autora: Ángela Concepción Cañamero Rojas							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cómo incide el gobierno electrónico en la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, año 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo incide el gobierno electrónico en los mecanismos de participación de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020?</p> <p>¿Cómo incide el gobierno electrónico en la participación de las organizaciones de la sociedad civil de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020?</p> <p>¿Cómo incide el gobierno electrónico en la participación de las organizaciones de la sociedad civil de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020?</p>	<p>Objetivo general Establecer la incidencia del gobierno electrónico en la participación ciudadana de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020</p> <p>Objetivos específicos. Establecer la incidencia del gobierno electrónico en los mecanismos de participación de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020.</p> <p>Establecer la incidencia del gobierno electrónico en la participación de las organizaciones de la sociedad civil de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Existe incidencia significativa del gobierno electrónico en los mecanismos de participación de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020.</p> <p>Existe incidencia significativa del gobierno electrónico en la participación de las organizaciones de la sociedad civil de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020.</p>	Variable 1: Gobierno electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Externa	Tecnologías de la información y comunicación (TIC) Adaptación al sistema Funcionamiento.	1-6	Bajo (6 - 13) Medio (14 – 22) Alto (23 – 30)	Bajo (24 - 55) Medio (56 – 88) Alto (89 – 120)
			Interna	Nivel de servicio. Celeridad. Comunicación	7-12	Bajo (6 - 13) Medio (14 – 22) Alto (23 – 30)	
			Relacional	Interacción con los ciudadanos Información Rapidez de los procesos	13-18	Bajo (6 - 13) Medio (14 – 22) Alto (23 – 30)	
			Promoción	Seguridad ciudadana Capacitación del personal	19-24	Bajo (6 - 13) Medio (14 – 22) Alto (23 – 30)	
			Variable 2: Participación ciudadana				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Mecanismo de participación	Modalidad de participación Mecanismos de participación Información sobre las actividades	1-10	Bajo (10 - 22) Medio (23 – 37) Alto (38 – 50)	Bajo (20 - 46) Medio (47 – 73)

				cumplimiento de las metas Presupuesto participativo		Alto (74 – 100) Bajo (10 - 22) Medio (23 – 37) Alto (38 – 50)
			Participación de las organizaciones de la sociedad civil	Gestión municipal Solución de problemas Propuesta por la comunidad.	11-20	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
Enfoque: Cuantitativo. Método: hipotético – deductivo Tipo: Básica. Nivel: Correlacional causal. Diseño: No experimental. Transversal	Población censal: La población estuvo conformada por el sector cuatro de S.M.P. La muestra fue de 93 ciudadanos del sector cuatro de la Urb. Los Libertadores	Técnica: La encuesta Instrumentos: Cuestionario	DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de regresión logística ordinal.

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Estimado (a) ciudadano, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto al nuevo modelo de **Gobierno electrónico en la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA: Likert

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
N	Nunca	1
CS	Casi nunca	2
I	Indiferente	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Variable Independiente: Gobierno electrónico									
	Dimensión 1: Externa					N	CS	I	CS	S
1	Percibo que con el uso de las TIC el servicio mejorará									
2	El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios									
3	Puedo adecuarme rápidamente a las nuevas tecnologías en el servicio de la Municipalidad									
4	La Municipalidad adecuará los equipos para hacer uso de las TIC para los trámites que debo hacer.									
5	El sistema electrónico funcionará correctamente									
6	El sistema no presentará fallas cuando esté realizando mi labor									
	Dimensión 2: Interna					N	CS	I	CS	S
7	El nivel de servicio de la Municipalidad ha mejorado con el uso de las TIC									
8	Los trámites son más rápidos con el uso de las TIC									
9	Puedo contactarme con mayor facilidad mediante el correo electrónico de la Municipalidad.									
10	La comunicación es más fluida con la Municipalidad con el uso de las TIC									
11	Uso la página web de la municipalidad para hacer trámites									
12	Me comunico mediante el Facebook de la Municipalidad									
	Dimensión 3: Relacional					N	CS	I	CS	S
13	Con el uso de las TIC la Municipalidad tiene mayor acercamiento a los ciudadanos.									

14	Con el uso de las TIC la Municipalidad podrá compartir información con otras áreas.					
15	Los usuarios interactúan con la institución a través de las redes sociales.					
16	He recibido información a través del WhatsApp.					
17	Cree usted que la implementación del voto electrónico genera mayor participación ciudadana.					
18	Puedo acceder a la información de la Municipalidad a través de la web					
	Dimensión 4: Promoción	N	CS	I	CS	S
19	Percibo que la municipalidad ha mejorado sus servicios con el gobierno digital.					
20	Percibo que los procesos de la Municipalidad son más ágiles.					
21	Percibo que el uso de las Tic ha mejorado la seguridad ciudadana.					
22	Considero que el uso de las Tic mejorará la eficiencia en el uso de recursos.					
23	Con el uso de las Tic disminuirán las largas esperas y colas en la Municipalidad.					
24	Percibo que el personal de la Municipalidad está capacitado para adoptar el nuevo modelo de gobierno electrónico.					

Estimado (a) ciudadano, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la **Participación ciudadana de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA: Likert

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	nunca	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

VARIABLE A: PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Nº	Dimensión 1: Mecanismo de participación	1	2	3	4	4
1	Se informa acerca de las formas de participación ciudadana como leyes u ordenanzas haciendo uso de la página web de la municipalidad.					
2	Considera útil que la municipalidad ponga en marcha formas para que la gente pueda participar haciendo uso del portal digital de la municipalidad.					
3	Alguna vez ha solicitado información sobre las actividades administrativas de la Municipalidad haciendo uso del portal digital de la municipalidad.					
4	Considera que se fomenta el diálogo con la población haciendo uso del portal digital de la municipalidad.					
5	Los medios digitales permiten la rendición de cuenta por parte de los gobiernos locales y el control por parte de la población.					
6	Considera que la municipalidad informa sobre cómo participar en las decisiones que ayuden a la población.					
7	Considera que los mecanismos de participación usados por la municipalidad son positivos.					
8	Considera que la participación ciudadana, contribuye al cumplimiento de las metas programadas en el presupuesto.					
9	Se siente satisfecho de participar en las reuniones de participación ciudadana.					
10	Considera que la gestión de la municipalidad es de puertas abiertas a la población.					

	Dimensión 2: Participación de las organizaciones de la sociedad civil	1	2	3	4	5
11	Considera que la municipalidad tiene un plan de desarrollo concertado en base al presupuesto participativo.					
12	Ha notado que las organizaciones sociales se reúnen con el municipio para priorizar los problemas para el siguiente año.					
13	En su localidad existe la voluntad de los vecinos en participar apoyando la gestión municipal.					
14	Su asociación propone soluciones a la municipalidad sobre los problemas los aquejan.					
15	Considera que la relación de los vecinos y la municipalidad es permanente y de soluciones a sus problemas					
16	Considera que la Municipalidad actúa en función de las necesidades de la población					
17	Considera que el municipio toma las propuestas de la comunidad de manera positiva					
18	Considera que el municipio estimula la participación de las organizaciones sociales.					
19	Considera que las iniciativas presentadas por los vecinos en el proceso de presentación de proyectos son tomadas en cuenta					
20	Considera que las organizaciones sociales y la municipalidad toman decisiones conjuntas sobre sus problemas					

Anexo 4. Base de datos

N	Gobierno electrónico																Participación ciudadana																													
	Externa				Interna				Relacional				Promoción				Mecanismo de participación								Participación de las organizaciones de la sociedad civil																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30																
1	4	3	5	3	4	4	3	4	2	4	3	3	2	5	4	1	5	3	4	3	2	5	4	4	4	4	3	2	1	2	3	4	1	2	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3		
2	3	4	4	2	5	3	4	2	3	4	2	2	4	2	3	1	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	1	2	2	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2
3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3	3	4	1	5	3	3	3	2	3	4	5	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	3	1	1	3	2	1	1	2	3	3	3	
4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	2	3	3	5	3	1	5	5	4	1	4	4	4	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	
5	3	3	5	2	5	2	4	5	2	4	1	2	4	5	3	1	5	1	1	2	2	4	5	1	1	5	2	1	1	1	2	4	4	1	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
6	4	3	2	5	5	1	2	5	2	3	1	3	4	3	1	5	5	1	5	3	4	5	5	5	3	5	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
7	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	5	2	4	1	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	1	1	5	4	2	3	3	2	4	3	1	5	1	1	1	1	4	4	4	2	1	2	4	4	2	1	1	2	3	3	3	
9	4	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1	1	3	3	2	1	2	3	3	2	3	4	3	2	1	2	3	3	3	
10	1	1	5	1	4	3	3	3	1	1	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	1	2	5	3	3	2	2	2	5	5	3	2	3	5	4	3	2	2	3	2	2	2	
11	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	2	2	1	5	1	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	
12	4	4	4	4	5	3	4	4	2	4	1	3	4	5	4	1	3	4	3	4	4	5	4	4	2	5	3	5	1	1	3	2	1	1	1	1	5	3	2	2	2	1	1	1	1	
13	5	5	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	2	1	1	1	1	5	5	2	4	4	5	4	3	1	2	4	1	3	4	2	4	4	2	1	2	1	1	1	2	
14	3	3	2	2	2	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	2	1	2	1	2	2	3	1	5	2	5	2	2	2	2	5	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
15	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	1	5	5	4	3	3	5	5	5	3	4	2	3	2	2	3	4	4	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	
16	4	5	5	2	5	2	3	5	3	3	2	2	5	5	3	1	2	3	3	4	3	4	5	2	3	5	1	2	1	3	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	

17	3	4	5	3	5	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	4	2	3	5	1	3	1	3	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4			
18	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	1	3	5	2	4	2	5	5	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4			
19	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	2	2	2	2	2	2	1	4	1	1	1	3	3	3	2	2	2			
20	4	3	3	2	5	3	5	5	3	5	4	3	5	4	5	1	5	3	5	3	5	5	5	3	4	5	4	2	2	2	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
21	4	3	4	3	5	3	4	4	2	4	1	3	5	2	3	1	4	3	5	3	2	5	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1		
22	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	4	1	2	2	1	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2		
23	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	2	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
24	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	2	2	3	4	4	3	2	1	5	4	2	2	3	3	2	2			
25	3	3	5	3	5	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	1	5	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2			
26	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	1	3	5	3	3	2	3	4	3	3	5	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	5	3	3	2	3			
27	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	1	2		
28	1	1	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3			
29	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	1	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	1	5	1	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
30	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	2	5	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2			
31	3	4	3	2	5	3	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	5	5	5	1	3	5	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
32	4	4	4	3	5	3	4	5	4	5	3	3	5	4	5	2	3	3	4	3	3	5	5	3	4	5	1	4	1	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3			
33	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	2	5	4	4	4	2	4	4	4	3	5	3	3	4	2	4	5	1	3	1	2	2	5	2	2	2	3	2	1			
34	4	2	4	3	5	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	1	4	5	3	2	3	3	4	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

35	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	2	2	1	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
36	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	
37	2	3	4	2	5	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	1	4	3	3	4	2	4	4	3	2	5	3	3	2	2	2	4	3	3	1	1	2	1	3	3	3	2	2	1		
38	4	4	3	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	5	3	3	3	1	2	4	4	2	1	1	3	4	3	2	2	2	3	2			
39	4	3	4	2	5	2	3	4	2	4	1	2	4	3	3	1	3	2	2	4	4	4	5	4	1	3	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1			
40	4	4	4	2	5	2	2	5	3	3	3	3	5	4	5	1	3	3	2	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3			
41	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	1	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	2	3	4	4	5	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3		
42	1	2	5	2	5	4	3	5	4	4	2	3	3	3	4	2	4	3	3	2	3	5	4	2	5	5	5	3	1	1	3	5	5	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	2		
43	3	5	3	3	5	3	5	5	3	5	3	3	4	5	3	1	5	3	2	2	2	5	5	3	3	5	1	1	1	1	3	4	5	3	1	1	4	4	3	3	3	2	2	2		
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	1	2	1	1	1	2	5	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2		
45	2	1	5	1	5	1	1	1	2	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2			
46	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	5	2	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2		
47	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	2	1	1	2	1	5	2	1	2	5	4	1	2	2	2	2	1		
48	2	3	4	3	5	2	2	5	2	2	1	3	1	3	4	1	5	5	3	1	3	2	5	3	4	5	1	3	1	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3		
49	3	3	5	4	5	3	4	3	5	5	3	2	3	2	3	1	1	3	3	4	5	3	4	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2		
50	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	4	4	4	2	5	2	5	3	2	2	2	3	1	2	2	5	4	3	3	3	2	2	3		
51	4	3	5	3	5	3	3	4	3	3	2	3	3	5	3	1	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4		
52	3	3	5	2	5	3	3	5	3	5	4	3	5	2	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	1	3	3	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	2	3	2	2	3		

5 3	4	3	3	3	4	4	3	4	2	2	1	3	3	3	3	1	4	3	3	4	1	3	4	3	1	5	3	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	2	3	2	2	2	
5 4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	
5 5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	2	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	
5 6	4	4	3	4	5	5	2	4	4	5	5	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	1	5	1	1	1	1	1	4	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	
5 7	3	4	3	3	4	1	3	3	4	4	4	4	5	2	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	5	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
5 8	4	3	5	3	5	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	1	5	3	3	3	3	4	4	2	2	3	5	2	3	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
5 9	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	1	2	4	3	4	2	4	4	3	3	5	1	4	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
6 0	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6 1	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	1	2	3	2	3	1	1	3	2	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	2	3	3	5	3	2	2	1	1	1	1
6 2	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	2	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	1	2	1	2	4	4	3	2	3	2	3	2	1	1	3	1	2	2	2
6 3	4	2	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	2	5	3	5	4	4	3	4	5	5	3	3	5	1	2	1	1	2	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3
6 4	1	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	1	5	5	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
6 5	3	5	1	1	4	1	1	3	1	1	1	1	3	3	2	3	5	1	1	3	1	1	5	1	2	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
6 6	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	4	2	4	3	1	4	4	2	4	2	4	4	2	2	5	1	1	1	1	2	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
6 7	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	2	1	1	1	1	4	4	5	1	1	3	1	3	2	2	3	2	1	1
6 8	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	3	3	1	2	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
6 9	5	1	5	1	5	2	4	5	1	2	1	2	4	2	5	1	5	3	2	2	4	5	5	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7 0	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	2	3	4	5	3	4	5	5	4	3	1	5	3	1	1	1	1	5	4	4	2	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3

7 1	4	4	4	3	5	4	3	5	2	3	2	3	3	5	5	1	5	4	3	4	3	5	5	4	2	5	5	3	1	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2			
7 2	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
7 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2		
7 4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	1	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3			
7 5	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	5	3	3	3	3	3	3	4	5	1	3	3	3	2	5	5	3	3	5	5	4	5	4	3	3	3	4			
7 6	5	4	5	5	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	3	3	1	3	5	4	2	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	2			
7 7	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
7 8	3	3	5	2	5	3	2	5	3	5	2	3	4	5	4	1	5	4	3	4	3	4	5	2	4	5	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
7 9	4	4	5	3	5	4	4	3	3	3	1	4	5	4	5	1	4	5	5	4	5	3	3	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8 0	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	3	1	5	1	3	1	1	3	5	2	1	3	1	4	3	2	3	1	3	2	2	2		
8 1	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	1	2	5	4	5	2	5	2	2	2	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3		
8 2	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	5	4	3	3	1	5	5	4	5	5	4	3	2	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
8 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1	5	5	5	5	3	4	4	4	2	4	1	1	1	1	4	2	2	1	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2		
8 4	4	4	4	3	5	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	1	3	3	3	3	5	2	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
8 5	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	2	5	5	3	3	3	3	3	2	4	4	5	4	2	4	1	2	1	3	3	4	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2		
8 6	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	5	3	2	4	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2		
8 7	4	4	5	4	5	4	5	5	2	3	3	3	5	4	5	1	5	3	3	3	3	5	5	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	3	2	2	4	3	3	3	1	2	2	2			
8 8	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	2	1	1	2	5	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	

8 9	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	1	5	3	3	3	4	5	5	3	5	2	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9 0	1	3	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	1	3	5	1	5	3	4	3	2	5	4	5	4	5	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2		
9 1	5	4	4	3	5	4	5	5	2	4	3	3	5	3	3	1	5	5	4	4	2	5	5	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	2	3	2	4	2	2	4	2	2	3	2			
9 2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1	5	4	1	1	5	4	1	2	1	1	3	2	3	4	1	3	1			
9 3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	5	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	1	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3		

Anexo 5. Validación por juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Externa							
1	Percibo que con el uso de las TIC el servicio mejorará	X		X		X		
2	El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios	X		X		X		
3	Puedo adecuarme rápidamente a las nuevas tecnologías en el servicio de la Municipalidad	X		X		X		
4	La Municipalidad adecuará los equipos para hacer uso de las TIC para los trámites que debo hacer.	X		X		X		
5	El sistema electrónico funcionará correctamente	X		X		X		
6	El sistema no presentará fallas cuando esté realizando mi labor	X		X		X		
	Dimensión 2: Interna	X		X		X		
7	El nivel de servicio de la Municipalidad ha mejorado con el uso de las TIC	X		X		X		
8	Los trámites son más rápidos con el uso de las TIC	X		X		X		
9	Puedo contactarme con mayor facilidad mediante el correo electrónico de la Municipalidad.	X		X		X		
10	La comunicación es más fluida con la Municipalidad con el uso de las TIC	X		X		X		
11	Uso la página web de la municipalidad para hacer trámites	X		X		X		
12	Me comunico mediante el Facebook de la Municipalidad	X		X		X		
	Dimensión 3: Relacional	X		X		X		
13	Con el uso de las TIC la Municipalidad tiene mayor acercamiento a los ciudadanos.	X		X		X		
14	Con el uso de las TIC la Municipalidad podrá compartir información con otras áreas.	X		X		X		
15	Los usuarios interactúan con la institución a través de las redes sociales.	X		X		X		
16	He recibido información a través del WhatsApp.	X		X		X		
17	Cree usted que la implementación del voto electrónico genera mayor participación ciudadana.	X		X		X		
18	Puedo acceder a la información de la Municipalidad a través de la web	X		X		X		
	Dimensión 3: Promoción	X		X		X		
19	Percibo que la municipalidad ha mejorado sus servicios con el gobierno digital.	X		X		X		
20	Percibo que los procesos de la Municipalidad son más ágiles.	X		X		X		
21	Percibo que el uso de las Tic ha mejorado la seguridad ciudadana.	X		X		X		

22	Considero que el uso de las Tic mejorará la eficiencia en el uso de recursos.	X		X		X	
23	Con el uso de las Tic disminuirán las largas esperas y colas en la Municipalidad.	X		X		X	
24	Percibo que el personal de la Municipalidad está capacitado para adoptar el nuevo modelo de gobierno electrónico.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg:CHAVEZ LEANDRO, ABNER..... DNI: 22469265.....

Especialidad del validador:METODOLOGO ESTADISTICO.....

05 de 07 del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Variable Participación ciudadana		Si	No	Si	No	Si	No
Dimensión 1: Mecanismos de participación		X		X		X	X
1	Se informa acerca de las formas de participación ciudadana como leyes u ordenanzas haciendo uso de la página web de la municipalidad.	X		X		X	X
2	Considera útil que la municipalidad ponga en marcha formas para que la gente pueda participar haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	X		X		X	X
3	Alguna vez ha solicitado información sobre las actividades administrativas de la Municipalidad haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	X		X		X	X
4	Considera que se fomenta el diálogo con la población haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	X		X		X	X
5	Los medios digitales permiten la rendición de cuenta por parte de los gobiernos locales y el control por parte de la población.	X		X		X	X
6	Considera que la municipalidad informa sobre cómo participar en las decisiones que ayuden a la población.	X		X		X	X
7	Considera que los mecanismos de participación usados por la municipalidad son positivos.	X		X		X	X
8	Considera que la participación ciudadana, contribuye al cumplimiento de las metas programadas en el presupuesto.	X		X		X	X
9	Se siente satisfecho de participar en las reuniones de participación ciudadana.	X		X		X	X
10	Considera que la gestión de la municipalidad es de puertas abiertas a la población.	X		X		X	X
Dimensión 2: Participación de las organizaciones de la sociedad civil		X		X		X	X
11	Considera que la municipalidad tiene un plan de desarrollo concertado en base al presupuesto participativo.	X		X		X	X
12	Ha notado que las organizaciones sociales se reúnen con el municipio para priorizar los problemas para el siguiente año.	X		X		X	X
13	En su localidad existe la voluntad de los vecinos en participar apoyando la gestión municipal.	X		X		X	X
14	Su asociación propone soluciones a la municipalidad sobre los problemas los aquejan.	X		X		X	X

15	Considera que la relación de los vecinos y la municipalidad es permanente y de soluciones a sus problemas	X		X		X	X	
16	Considera que la Municipalidad actúa en función de las necesidades de la población	X		X		X	X	
17	Considera que el municipio toma las propuestas de la comunidad de manera positiva	X		X		X	X	
18	Considera que el municipio estimula la participación de las organizaciones sociales.	X		X		X	X	
19	Considera que las iniciativas presentadas por los vecinos en el proceso de presentación de proyectos son tomadas en cuenta	X		X		X	X	
20	Considera que las organizaciones sociales y la municipalidad toman decisiones conjuntas sobre sus problemas	X		X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICINCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. D^a/ Mg:CHAVEZ LEANDRO, ABNER.....DNI: 22469265.....

Especialidad del validador:METODOLOGO Y ESTADISTICO.....

05 de 07 del 2020

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Externa							
1	Percibo que con el uso de las TIC el servicio mejorará	x		x		x		
2	El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios	x		x		x		
3	Puedo adecuarme rápidamente a las nuevas tecnologías en el servicio de la Municipalidad	x		x		x		
4	La Municipalidad adecuará los equipos para hacer uso de las TIC para los trámites que debo hacer.	x		x		x		
5	El sistema electrónico funcionará correctamente	x		x		x		
6	El sistema no presentará fallas cuando esté realizando mi labor	x		x		x		
	Dimensión 2: Interna							
7	El nivel de servicio de la Municipalidad ha mejorado con el uso de las TIC	x		x		x		
8	Los trámites son más rápidos con el uso de las TIC	x		x		x		

9	Puedo contactarme con mayor facilidad mediante el correo electrónico de la Municipalidad.	x		x		x	
10	La comunicación es más fluida con la Municipalidad con el uso de las TIC	x		x		x	
11	Uso la página web de la municipalidad para hacer trámites	x		x		x	
12	Me comunico mediante el Facebook de la Municipalidad	x		x		x	
	Dimensión 3: Relacional	Si	No	Si	No	Si	No
13	Con el uso de las TIC la Municipalidad tiene mayor acercamiento a los ciudadanos.	x		x		x	
14	Con el uso de las TIC la Municipalidad podrá compartir información con otras áreas.	x		x		x	
15	Los usuarios interactúan con la institución a través de las redes sociales.	x		x		x	
16	He recibido información a través del WhatsApp.	x		x		x	
17	Cree usted que la implementación del voto electrónico genera mayor participación ciudadana.	x		x		x	
18	Puedo acceder a la información de la Municipalidad a través de la web	x		x		x	
	Dimensión 3: Promoción	Si	No	Si	No	Si	No
19	Percibo que la municipalidad ha mejorado sus servicios con el gobierno digital.	x		x		x	
20	Percibo que los procesos de la Municipalidad son más ágiles.	x		x		x	
21	Percibo que el uso de las Tic ha mejorado la seguridad ciudadana.	x		x		x	
22	Considero que el uso de las Tic mejorará la eficiencia en el uso de recursos.	x		x		x	
23	Con el uso de las Tic disminuirán las largas esperas y filas en la Municipalidad.	x		x		x	
24	Percibo que el personal de la Municipalidad está capacitado para adoptar el nuevo modelo de gobierno electrónico.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr| Mg: Enrique Favio Gutiérrez Rivasplata DNI: 40489609

Especialidad del validador: Dirección de operaciones y Logística

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

05 De 07 del 20220



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

	Variable Participación ciudadana	Si	No	Si	No	Si	No
	Dimensión 1: Mecanismos de participación	x		x		x	
1	Se informa acerca de las formas de participación ciudadana como leyes u ordenanzas haciendo uso de la página web de la municipalidad.	x		x		x	
2	Considera útil que la municipalidad ponga en marcha formas para que la gente pueda participar haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	x		x		x	
3	Alguna vez ha solicitado información sobre las actividades administrativas de la Municipalidad haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	x		x		x	
4	Considera que se fomenta el diálogo con la población haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	x		x		x	
5	Los medios digitales permiten la rendición de cuenta por parte de los gobiernos locales y el control por parte de la población.	x		x		x	
6	Considera que la municipalidad informa sobre cómo participar en las decisiones que ayuden a la población.	x		x		x	
7	Considera que los mecanismos de participación usados por la municipalidad son positivos.	x		x		x	
8	Considera que la participación ciudadana, contribuye al cumplimiento de las metas programadas en el presupuesto.	x		x		x	
9	Se siente satisfecho de participar en las reuniones de participación ciudadana.	x		x		x	
10	Considera que la gestión de la municipalidad es de puertas abiertas a la población.	x		x		x	
	Dimensión 2: Participación de las organizaciones de la sociedad civil	Si	No	Si	No	Si	No

11	Considera que la municipalidad tiene un plan de desarrollo concertado en base al presupuesto participativo.	x		x		x	
12	Ha notado que las organizaciones sociales concurren con el municipio para priorizar los problemas para el siguiente año.	x		x		x	
13	En su localidad existe la voluntad de los vecinos en participar apoyando la gestión municipal.	x		x		x	
14	Su asociación propone soluciones a la municipalidad sobre los problemas los aquejan.	x		x		x	
15	Considera que la relación de los vecinos y la municipalidad es permanente y de soluciones a sus problemas.	x		x		x	
16	Considera que la Municipalidad actúa en función de las necesidades de la población.	x		x		x	
17	Considera que el municipio toma las propuestas de la comunidad de manera positiva.	x		x		x	
18	Considera que el municipio estimula la participación de las organizaciones sociales.	x		x		x	
19	Considera que las iniciativas presentadas por los vecinos en el proceso de presentación de proyectos son tomadas en cuenta.	x		x		x	
20	Considera que las organizaciones sociales y la municipalidad toman decisiones conjuntas sobre sus problemas.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Enrique Favio Gutiérrez Rivasplata DNI: 40489609

Especialidad del validador: Dirección de Operaciones y Logística

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

05 De 07 del 2020



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Externa							
1	Percibo que con el uso de las TIC el servicio mejorará	×		×		×		
2	El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios	×		×		×		
3	Puedo adecuarme rápidamente a las nuevas tecnologías en el servicio de la Municipalidad	×		×		×		
4	La Municipalidad adecuará los equipos para hacer uso de las TIC para los trámites que debo hacer.	×		×		×		
5	El sistema electrónico funcionará correctamente	×		×		×		
6	El sistema no presentará fallas cuando esté realizando mi labor	×		×		×		
	Dimensión 2: Interna							
7	El nivel de servicio de la Municipalidad ha mejorado con el uso de las TIC	×		×		×		
8	Los trámites son más rápidos con el uso de las TIC	×		×		×		

9	Puedo contactarme con mayor facilidad mediante el correo electrónico de la Municipalidad.	x		x		x	
10	La comunicación es más fluida con la Municipalidad con el uso de las TIC	x		x		x	
11	Uso la página web de la municipalidad para hacer trámites	x		x		x	
12	Me comunico mediante el Facebook de la Municipalidad	x		x		x	
	Dimensión 3: Relacional	Si	No	Si	No	Si	No
13	Con el uso de las TIC la Municipalidad tiene mayor acercamiento a los ciudadanos.	x		x		x	
14	Con el uso de las TIC la Municipalidad podrá compartir información con otras áreas.	x		x		x	
15	Los usuarios interactúan con la institución a través de las redes sociales.	x		x		x	
16	He recibido información a través del WhatsApp.	x		x		x	
17	Cree usted que la implementación del voto electrónico genera mayor participación ciudadana.	x		x		x	
18	Puedo acceder a la información de la Municipalidad a través de la web	x		x		x	
	Dimensión 3: Promoción	Si	No	Si	No	Si	No
19	Percibo que la municipalidad ha mejorado sus servicios con el gobierno digital.	x		x		x	
20	Percibo que los procesos de la Municipalidad son más ágiles.	x		x		x	
21	Percibo que el uso de las Tic ha mejorado la seguridad ciudadana.	x		x		x	
22	Considero que el uso de las Tic mejorará la eficiencia en el uso de recursos.	x		x		x	
23	Con el uso de las Tic disminuirán las largas esperas y colas en la Municipalidad.	x		x		x	
24	Percibo que el personal de la Municipalidad está capacitado para adoptar el nuevo modelo de gobierno electrónico.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Gastello Mathews Willy DNI: 09635561

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

05 de 07 del 2020
Gastello
Mg. Willy Gastello Mathews
Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

	Variable Participación ciudadana	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Mecanismos de participación	x		x		x		
1	Se informa acerca de las formas de participación ciudadana como leyes u ordenanzas haciendo uso de la página web de la municipalidad.	x		x		x		
2	Considera útil que la municipalidad ponga en marcha formas para que la gente pueda participar haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	x		x		x		
3	Alguna vez ha solicitado información sobre las actividades administrativas de la Municipalidad haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	x		x		x		
4	Considera que se fomenta el diálogo con la población haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	x		x		x		
5	Los medios digitales permiten la rendición de cuenta por parte de los gobiernos locales y el control por parte de la población.	x		x		x		
6	Considera que la municipalidad informa sobre cómo participar en las decisiones que ayuden a la población.	x		x		x		
7	Considera que los mecanismos de participación usados por la municipalidad son positivos.	x		x		x		
8	Considera que la participación ciudadana, contribuye al cumplimiento de las metas programadas en el presupuesto.	x		x		x		
9	Se siente satisfecho de participar en las reuniones de participación ciudadana.	x		x		x		
10	Considera que la gestión de la municipalidad es de puertas abiertas a la población.	x		x		x		
	Dimensión 2: Participación de las organizaciones de la sociedad civil	Si	No	Si	No	Si	No	

11	Considera que la municipalidad tiene un plan de desarrollo concertado en base al presupuesto participativo.	x		x		x	
12	Ha notado que las organizaciones sociales se reúnen con el municipio para priorizar los problemas para el siguiente año.	x		x		x	
13	En su localidad existe la voluntad de los vecinos en participar apoyando la gestión municipal.	x		x		x	
14	Su asociación propone soluciones a la municipalidad sobre los problemas los aquejan.	x		x		x	
15	Considera que la relación de los vecinos y la municipalidad es permanente y de soluciones a sus problemas	x		x		x	
16	Considera que la Municipalidad actúa en función de las necesidades de la población	x		x		x	
17	Considera que el municipio toma las propuestas de la comunidad de manera positiva	x		x		x	
18	Considera que el municipio estimula la participación de las organizaciones sociales.	x		x		x	
19	Considera que las iniciativas presentadas por los vecinos en el proceso de presentación de proyectos son tomadas en cuenta	x		x		x	
20	Considera que las organizaciones sociales y la municipalidad toman decisiones conjuntas sobre sus problemas	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Gastello Mathews Willy DNI: 09635561

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

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

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

05 de 07 del 2020

 Mg. Willy Gastello Mathews
 Maestro en Gestión Pública
 Firma del Experto Informante.