



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Relación de los Factores Socioeconómicos y el acceso de los  
usuarios a la Atención Virtual de la Municipalidad Distrital de  
Jesús, 2021**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTOR:**

Leiva Torrel Carlos Alberto (ORCID: 0000-0003-3981-2017)

**ASESOR:**

Dr. Larico Huchamaco Guido Raúl (ORCID: 0000-0002-7624-3522)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a la memoria de mi padre, ya que, gracias a él, a sus consejos y sacrificios he llegado a cumplir una meta más trazada en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por darme la salud y la voluntad para salir adelante, a mi madre por el apoyo brindado, a mi asesor por la orientación esmerada, y a una persona especial que fue un gran apoyo para mi desarrollo académico.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
INDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO. ....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y Operacionalidad.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Métodos de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadísticas de Fiabilidad de la variable Atención Virtual.....	16
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad de la variable Factores Socioeconómicos.....	16
Tabla 3 Factores Socioeconómicos .....	17
Tabla 4 Atención Virtual .....	18
Tabla 5 Factores Económicos .....	19
Tabla 6 Factores Educativos .....	20
Tabla 7 Medios de Comunicación .....	21
Tabla 8 Gobierno Digital.....	22
Tabla 9 Eficiencia de la Gestión Pública .....	23
Tabla 10 Tabla cruzada Atención Virtual*Factores Socioeconómicos .....	24
Tabla 11 Pruebas de Chi-cuadrado.....	24
Tabla 12 Medidas simétricas.....	25
Tabla 13 Tabla cruzada Medios de Comunicación*Factores Socioeconómicos ..	26
Tabla 14 Pruebas de Chi-cuadrado.....	26
Tabla 15 Medidas Simétricas .....	27
Tabla 16 Tabla cruzada Eficiencia de la Gestión Pública*Factores Socioeconómicos .....	27
Tabla 17 Pruebas de chi-cuadrado .....	28
Tabla 18 Medidas simétricas.....	28
Tabla 19 Tabla cruzada Gobierno Digital*Factores Socioeconómicos.....	29
Tabla 20 Pruebas de chi-cuadrado .....	29
Tabla 21 Medidas Simétricas .....	30
Tabla 22 Cuadro de Operacionalidad de Variable 1.....	44
Tabla 23 Cuadro de Operacionalidad de Variable 2.....	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Factores Socioeconómicos .....	17
Figura 2 Atención Virtual .....	18
Figura 3 Factores Económicos.....	19
Figura 4 Factores Educativos.....	20
Figura 5 Medios de Comunicación .....	21
Figura 6 Gobierno Digital .....	22
Figura 7 Eficiencia de la Gestión Pública .....	23

## RESUMEN

En este estudio se buscó determinar el nivel de relación de la Atención Virtual y los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021; se realizó una investigación básica, no experimental, transversal, y basada en un enfoque cuantitativo. Se trabajó con una muestra de 151 usuarios, en la cual se determinó que existe una correlación relativamente intensa entre las variables Atención Virtual y Factores Socioeconómicos ya que se obtuvo como resultado un nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente de contingencia de 0,504. Así mismo se determinó la relación relativamente baja entre los Medios de comunicación y los Factores socioeconómicos, esta se sustenta con una significancia de 0,033 y el coeficiente de contingencia de 0,010. En cuanto a la Eficiencia de la Gestión y los Factores socioeconómicos tenemos una significancia 0,000 y un coeficiente de 0,326 nos determinó una relación relativamente baja. La relación entre Gobierno Digital y Factores Socioeconómicos tienen una significancia de 0,003 y un coeficiente de contingencia de 0,031, por lo que es una relación relativamente baja. Lo que indica que nuestro estudio es válido.

**Palabras Clave:** Atención Virtual, Factores Socioeconómicos, Medios de Comunicación, Gobierno Digital, Eficiencia en la Gestión.

## ABSTRACT

In this study, it was sought to determine the level of relationship between Virtual Attention and Socioeconomic Factors of the District Municipality of Jesús, 2021, a basic, non-experimental, cross-sectional research was carried out, and based on a quantitative approach. We worked with a sample of 151 users, in which it was determined that there is a relatively intense correlation between the variables Virtual Attention and Socioeconomic Factors, since the result was a significance level of 0.000 and a contingency coefficient of 0.504. Likewise, the relatively low relationship between the media and socioeconomic factors was determined, this is sustained with a significance of 0.033 and the contingency coefficient of 0.010. Regarding the Efficiency of the Management and the socioeconomic factors, we have a significance of 0.000 and a coefficient of 0.326 determined us a relatively low relation. The relationship between Digital Government and Socioeconomic Factors has a significance of 0.003 and a contingency coefficient of 0.031, so it is a relatively low relationship. Which indicates that our study is valid.

**Keywords:** Virtual Attention, Socioeconomic Factors, Media, Digital Government, Management Efficiency.

## **I. INTRODUCCIÓN.**

En la mayoría de países las prestaciones de servicios del gobierno eran en su mayoría presenciales, solo dejando un pequeño porcentaje al servicio a distancia para los trámites que realizaba la ciudadanía en el gobierno. Con el confinamiento producido por la pandemia, cambiamos el estilo de efectuar nuestras actividades ya que el distanciamiento social era imperante para conservar la salud, lo cual pone en prueba nuestra capacidad de realizar nuestras actividades sin interacciones físicas, esto tiene relevancia al momento de realizar trámites públicos ya que gracias a ellos se tiene accesos a servicios públicos esenciales como la salud, la educación y los beneficios sociales, y para poder brindar ese servicio el gobierno se vio en la necesidad de implementar nuevas formas de atención para compensar los efectos económicos y sociales de la crisis, en todas las regiones se han puesto en marcha nuevas formas de servicios de asistencia a los ciudadanos y empresas más vulnerables.

Se ha gestionado nuevas y más sencillas formas de atención para diversos trámites considerando la principal manera para ejecución de los mismos, lo cual ha hecho que la demanda para la prestación de servicios a distancia haya alcanzado niveles inéditos. Habiendo hecho notoria que la incursión de un Gobierno digital en los países no estaba bien implantada más aún en la mayoría de países de Sudamérica, como quedó demostrado que solo 6 países están entre los 50 más digitalizados a nivel del mundo; lamentablemente el Perú no es parte de esas cifras lo cual se evidencia en el bajo desempeño de la oferta de servicios digitales propuestos para la ciudadanía. No obstante, hay que resaltar que los gobiernos tratan de implementar con sus recursos diversos trámites que se realizan de manera virtual. (Pedro, 2020)

Durante esta era de globalización, el Gobierno Digital simboliza una oportunidad para acrecentar el bienestar de todos los ciudadanos utilizando la tecnología de la información y comunicación TIC, en la búsqueda de reforzar la confianza pública y mejorando cualitativamente los servicios que se brindan a los ciudadanos aumentando así la eficiencia y eficacia en la gestión pública. (Rodríguez, T. y Torres, J. 2018). Conocemos que los empleos de las tecnologías de la comunicación han dado a conocer diversas diferencias debido a los factores

socioeconómicos ya que muchas veces estas tecnologías no llegan con facilidad a las zonas más alejadas del Perú profundo o dónde la pobreza impera. (Flores, C. 2020)

La pandemia producida por la covid-19, ha hecho que la digitalización sea un arma muy importante para la continuidad y el desarrollo de la gestión pública. A la vez es evidente que existe una serie de factores socioeconómicos muy marcados, los cuales muchas veces limitan al acceso de los medios de comunicación y al internet, a pesar del avance tecnológico, no todas las personas pueden acceder a ellos ya sea por su nivel educativo o por la falta de medios económicos que estos tienen, agregado a esto los factores culturales y religiosos que generan desconfianza en el empleo de los mismos (Martínez de Toda y Terrero, 1998). Cabe recalcar que el gobierno central ha tomado iniciativas de la creación de distintos medios para mantener la comunicación entre la población y los gobiernos locales y centrales, ya que cada uno de estos crearon distintas plataformas web para poder seguir con el servicio a los ciudadanos de una manera oportuna mediante estos portales. Es así que el gobierno digital tiene un rol y herramientas para crear espacios y condiciones de participación ciudadana y así se pueda debatir puntos de principal atención correspondientes a su entorno en paridad de contextos de manera abierta y clara. (D.L. N° 1412)

En esta situación dada por la pandemia se vio fortalecida la atención virtual por parte del gobierno como servicio al ciudadano, formulando leyes tales como la Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su modificatoria D.L. 1446 y la Ley 30039- Ley que modifica a los Gobiernos Regionales incorporándolos en el marco de Modernización de la Gestión de Estado. Por lo que resulta necesario mejorar el empleo de las Tecnologías desde las diferentes instancias del estado, para brindar un servicio más oportuno, confiable, predecible y de bajo costo. Otorgando también información oportuna a los ciudadanos que lo requieran. (República S.G.,2020)

Issa, F., 2010, nos dice; “Podríamos hablar de Gobierno Electrónico considerando los aspectos social y gubernamental. De la misma manera se puede observar cómo es que el internet fomenta una mayor participación ciudadana en el desarrollo social. En lo que va del tiempo nos damos cuenta de cómo el empleo de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han inducido

cambios sustanciales en la sociedad, pero a la vez han abierto una barrera entre las personas que la usan en su vida cotidiana con aquellas que no tienen accesos a las mismas por distintos motivos; esta barrera es conocida como brecha digital”.

Con La iniciativa de conocer cuál es la relación existente entre los Factores Socioeconómicos y el acceso de los Usuarios a la Atención Virtual se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es el nivel de relación entre atención Virtual y Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021?, así mismo se plantearon como problemas específicos los que a continuación detallamos: ¿Cuál es el nivel de relación entre Medios de comunicación y Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021?. y ¿Cuál es el nivel de relación entre Eficiencia de la Gestión Pública y los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021? ¿Cuál es el nivel de relación entre Gobierno Digital y los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021? El objetivo general planteado es determinar el nivel de relación de la Atención Virtual y los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021. Y como objetivos específicos: determinar el nivel de relación entre Medios de comunicación y Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021; Determinar el nivel de relación entre Eficiencia de la Gestión Pública y los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021. Y determinar el nivel de relación entre Gobierno Digital y los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021.

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se consideró como hipótesis General H1:La Atención Virtual tiene relación directa con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021 ; H0: La Atención Virtual no tiene relación directa con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021; H1: Los Medios de comunicación se relacionan directamente con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021; H0: Los Medios de comunicación no se relacionan directamente con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021; H2: La Eficiencia de la Gestión Pública se relaciona positivamente con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021; H0: La Eficiencia de la Gestión Pública no se relaciona positivamente con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021; H3: El Gobierno

Digital se relaciona positivamente con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021; H0: El Gobierno Digital no se relaciona positivamente con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021.

Según el repositorio de la Universidad de Lima, la justificación teórica “Involucra narrar cuales son las brechas que existen en el estudio y como la investigación buscará reducirlas.” Este trabajo se justifica teóricamente ya que permitió conocer y ejecutar las bases del gobierno digital, para establecer la influencia de los factores socioeconómicos de los ciudadanos durante el ejercicio de la participación ciudadana mediante el uso de las tecnologías de la información de los pobladores del distrito de Jesús. La Justificación práctica en un trabajo de investigación según Bernal (2010) y Blanco y Villalpando (2012) se da cuando ayuda a resolver un problema o por lo menos determinan estrategias que al ponerlas en práctica ayudan a su solución. La Justificación Práctica de esta investigación, ayudó a aplicar el empleo de las tecnologías de la comunicación durante el desarrollo de la Gestión Pública, logrando la incursión de un Gobierno Digital, mejorando y facilitando mediante el uso de las tecnologías, la participación ciudadana de la población. (Fernández, B. 2020)

La Justificación metodológica según Hernández, Fernández y Baptista (2014), Méndez (2011), entre otros opinan que esta justificación se da cuando se crea documentos para recolectar o analizar datos, o implantando una metodología que influya una o más variables para hacer el estudio de una población. Basándonos en estos postulados es que nuestra investigación tiene una justificación metodológica ya que para lograr los objetivos de la investigación se emplearon instrumentos cuantitativos como entrevistas, que nos permitirán determinar, la importancia de la implementación del Gobierno Digital durante la participación ciudadana en la Gestión Pública. (Fernández B. 2020). Para Arias (2012) y Hernández, Fernández y Baptista (2014) y otros la Justificación social nos indica que toda investigación realizada tiene que tener relevancia para la sociedad mostrando trascendentales proyecciones sociales. La Justificación Social del presente trabajo, estuvo basada en la disminución de los factores socioeconómicos durante el ejercicio de la participación ciudadana de la población. (Arias, F. 2012)

## II. MARCO TEÓRICO.

Para realizar este trabajo se empleó los siguientes antecedentes nacionales: Vargas, E.(2015); en su investigación “Los Factores Socioeconómicos y su relación con la participación ciudadana de los Jóvenes en la provincia Mariscal Nieto, 2015” realizada en la universidad Nacional de Moquegua, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre los Factores Socioeconómicos y la Participación ciudadana de los jóvenes en la provincia Mariscal Nieto. Logró determinar la relación entre los mismos, luego de hacer los estudios necesarios en los que obtuvo como resultado un nivel de significancia con un valor de  $p=0,000$  siendo esta menor a 0,05, lo que le hizo llegar a la conclusión que mejorar la condición de Factores socioeconómicos en los jóvenes va a repercutir en la acentuación de su Participación Ciudadana.

Para Fernández, E. (2017), en su investigación denominada “Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016” realizada en la Universidad Cesar Vallejo, determinó la relación existente entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres, se basó en teorías sobre gobierno electrónico dadas por Steves en el año 2005 y sobre participación ciudadana se basó en el autor Arnstein, la muestra que se empleó fueron 384 personas, se evidenció un coeficiente de correlación de  $r=0,276$  con una  $p=0,000(p<0,05)$ , la cual afirmó el nivel de significancia relacional entre gobierno electrónico y participación ciudadana.

Simón Ailas, William Alexander (2016) en su trabajo de investigación “Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha Pasco ,2016” trabajada desde la universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, determinó los factores del gobierno electrónico que influyen en la Gestión Pública de la Municipalidad de Yanacancha, concluyendo con la proposición de un plan estratégico de Gobierno electrónico. En este trabajó se demostró la relación entre Gobierno Electrónico y Gestión Pública, ya que el valor de significancia fue de 0,0496, demostrando que la Gestión Publica depende de diversos factores ya sea dentro de la entidad o por parte de la ciudadanía.

En cuanto a los antecedentes Internacionales se consideró a Brossar, F. (2016), en su estudio “Hacia un Modelo de Inclusión Digital Rural una mirada a América Latina y el caso de Chile”. refiere que la mayoría de países de América Latina y el caribe se encuentran en un proceso de adaptación a las Tecnologías Informáticas

de Comunicación; en el sector de pequeña y mediana agricultura, lo que contempla que el acceso al uso de las TICs tendría beneficios económicos, así como de producción ya que el agricultor tendría más accesos a las capacitaciones y difusión de sus productos, el autor hace referencia de pequeñas brechas que tienen relación directa con el acceso a las TICs, en las que él detalla las siguientes variables como el acceso a internet, en nivel de ingreso económico, nivel económico, grupo étnico, género y localización espacial, los que estarían directamente relacionados con el acceso a un equipo móvil, computadora, el acceso a internet, y el adecuado manejo considerando que algunos beneficiarios consideran innecesario el uso de internet por el incremento del gasto en los hogares, y que dentro de la familia la que tiene más acceso a las TICs es la mujer ya que muchas veces son ellas mismas las que supervisan el desarrollo académico virtual de los estudiantes en los hogares; otro problema que se suma al acceso de las TICs en las zonas rurales es el acceso a internet de banda ancha fija, tanto por no contar con los equipos como con la infraestructura adecuada.

Joaquim de Oliveira Junior E. y Muñoz E. (2020). En su publicación “La atención virtual al contribuyente permite la continuidad del negocio tributario y es estratégica en tiempos del coronavirus” hacen referencia que frente a la pandemia se ha vuelto dinámica la atención de negocio para las administraciones tributarias en el Estado brasileño de Piauí, en la que su Secretaría de Estado impulsó el desarrollo de un Asistente de Conversación Virtual (ACV), para ello se hizo empleo de la Inteligencia Artificial (IA), en la que se logró desarrollar un asistente virtual a la que denominaron Teresa, este se encarga de atender preguntas de los contribuyentes las veinticuatro horas del día los siete días de la semana, lo que hizo que la cantidad de atenciones y respuestas de inquietudes llegando a responder 5600 respuestas en los meses de febrero, marzo y abril del 2020, se tiene que considerar que fue un excelente apoyo que nació en el Programa de Modernización de la Gestión Virtual en Brasil (PROFISCO) y del Banco Iberoamericano de Desarrollo (BID).

Para Barriga Salas, Jorge (2020); en su estudio de investigación denominado “Gobierno Electrónico municipal. Baja interacción entre la ciudadanía y los gobiernos locales a través del uso de Sitos Web municipales” estudios realizados en la universidad del desarrollo año 2020, Chile. Se propuso como objetivo el análisis de la brecha y el desarrollo digital Municipal, buscando determinar si estas

variables influyen en la intercomunicación del ciudadano-municipio a través de sitios Web. En la que concluyó, que la municipalidad de Providencia durante el año 2019 fue la que más presupuesto empleo llegando al 0,89% de su presupuesto general. lo que nos hace meditar que ya se llevan años empleando las TIC, y algunos gobiernos aun no toman la importancia de la misma para que el ciudadano tenga mayor acceso en trámites como en información de la gestión por internet.

Para Alejandro Nicolás Sepúlveda Donoso (2017), en su investigación "Gobierno Electrónico Municipal Chileno análisis logístico de las brechas de acceso" realizado en la Universidad de Chile en el año 2017, mediante este estudio se analiza la brecha digital que existe en el servicio municipal, encontrando variables que influyan y que se incremente o disminuyan. Nos indica también que la importancia de esta práctica está basada en estudios realizados a nivel nacional ( C&A) los cuales se han encaminado basándose en la digitalización y oferta de los servicios públicos, por lo que han realizado estudios de los posibles factores que influyen en el uso de los mismos. Luego de este trabajo se ve los resultados y que realizan recomendaciones de políticas públicas orientadas a una valorización del gobierno electrónico ya que estas ayudan a disminuir las brechas existentes según la oferta y la demanda de la ciudadanía

En el Perú a raíz de la pandemia por Covid 19 se aprobaron por diferentes decretos que las entidades deberían contar con el servicio de recepción y tramite vía online las que se describen en el Decreto de Urgencia N° 026-2020 y el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. Como parte de la prevención y protección ante posibles incrementos de contagio por Covid 19, en este punto es el más resaltante ya que las comunidades se vieron obligados a usar las TICs para dar solución a los diferentes tramites en las instituciones públicas.

Dentro de las consideraciones de un Marco Conceptual se consideró lo siguiente: Los Factores Socioeconómicos, son aquellos factores sociales y económicos. Al hablar de lo social, nos estamos refiriendo a una comunidad que tiene reglas y normas preestablecidas para un fin común, en base a lo económico deducimos que se refiere a la administración de los bienes los cuales serán empleados para satisfacer necesidades materiales del ser humano. Al mencionar lo socioeconómico, podemos decir que se trata de algo que relaciona la economía con la sociedad . Usualmente se habla de nivel socioeconómico, por ejemplo,

cuando nos referimos a la situación o el estatus de un individuo en base a los ingresos, el trabajo y educación que este tiene” (Pérez Porto J. y Gardey A. 2021, p1).

La Atención Virtual, se realiza vía online la cual permite una interacción directa entre el gobierno y el ciudadano para dar solución a sus necesidades de una manera rápida y práctica (Da Silva, 25 de nov, 2020). En la Resolución N° 0026-2020/SBN de fecha 4 de mayo de 2020, nos indica la importancia de implementar el Servicio de Citas Virtuales “REUNETE VIRTUAL”, la que se sustenta con el avance de la tecnología y del mundo globalizado. Haciendo uso de las TIC’s evitando el contagio por Covid-19, empleando diferentes Apps que proporcionan una comunicación bilateral interactiva en tiempo real la cual garantiza la inmediatez de la administración Pública al tener una comunicación inmediata. Por lo que resulta necesario implementar el servicio de Atención Virtual de administrados, desde distintos sitios web de cada uno de los estamentos del Estado. ( Subauste, A.,2020). Da Silva (2020) indica que es una herramienta de servicio de atención a diferentes clientes y que esta significa un primer contacto con el usuario, y que esta va depender de la complejidad que este tenga para resolver, esta puede servir como un filtro para un servicio más especializado y personalizado pero la idea principal es que este servicio se inicie de manera virtual y finalice de la misma manera de una forma eficiente y eficaz.

El Gobierno Digital, está sustentado en el ecosistema determinado por ciudadanos, actores del sector público y demás interesados, los cuales apoyan en el diseño, creación, e implementación de servicios digitales; los cuales serán empleados estratégicamente en la Administración Pública respetando los derechos de la ciudadanía en el entorno virtual. En este encontramos un conjunto de técnicas e instrumentos, procedimientos, normas, principios y políticas empleados en la administración pública para la gobernanza, para la digitalización de procesos, servicios, datos y contenidos que son de un valor fundamental para los ciudadanos. (D.L. N°1412). El gobierno digital representa una oportunidad para incrementar el bienestar de todos los ciudadanos para reforzar la confianza pública a partir de un Estado cada vez es más cercano e inteligente. A través del uso de las herramientas de las tecnologías de información y comunicación.

La Gestión Pública (García, I. 2007), la actual gestión pública busca la formación

de una Gestión eficaz y eficiente la cual favorece mecanismos de competencias que permiten la interacción de los usuarios promoviendo desarrollo de servicios de calidad, los mismos que otorgan transparencia en todos los procesos que favorecen la participación ciudadana. En cuanto a las Tecnologías informáticas de comunicación: Hdez (2020) la conceptualiza como conjunto de recursos y herramientas virtuales que son necesarios para manejar la información a través de equipos de cómputo o dispositivos móviles, con aplicaciones informáticas, que tiene un soporte de las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla y transmitirla a nivel del usuario, en pares o individual, que facilitan el desarrollo de su actividad. En cuanto a las Aplicaciones informáticas: “las aplicaciones informáticas son software los cuales emplean los usuarios para realizar diferentes tipos de trabajo. Aquí se ve una relación entre usuario y tecnología (computadora) pudiendo el usuario elegir opciones y producir operaciones que el programa le ofrece. Hay una gama de aplicaciones. El programa como el Word que es un procesador de texto, o el Excel que sirve para hacer cálculos son ejemplos de aplicaciones informáticas, en tanto algunos programas de utilidades sirven para cumplir tareas de mantenimiento.

En este trabajo de investigación se definieron los siguientes términos: El Gobierno; es un poder del estado que administrará el manejo de una determinada zona (Pérez J. y Gardey, A. 2021) Virtual: todas formas, está actualmente incorporado a lo que tiene presencia ficticia, es decir no es física. Es un término que emplea la informática y la tecnología para referirse a la realidad construida mediante sistemas o formatos digitales (Pérez, J. y Gardey A. 2010). El concepto de Internet es sistema electromagnético que permite la interconexión disgregada entre computadoras a través de un conjunto de protocolos (Pérez Porto J. y Gardey A. 2008). A la Educación se la considera como el proceso por el cual una persona desarrolla capacidades morales, intelectuales y afectivas que le permitirán incursionar de una manera adecuada en una sociedad. (Merino M. 2009).

Se considera a la distancia, como el recorrido dado en un lapso de tiempo, el cual separa acontecimientos. (Pérez Porto J. y Gardey A. 2010). La Geografía está considerada como la ciencia que se dedica a describir nuestro planeta, morfológicamente (Pérez Porto J. y Merino M, 2018). La Informática, sirve para ejecutar el procesamiento mecánico de información empleando dispositivos

electrónicos y sistemas computacionales. (Pérez Porto J. y Gardey A. 2008). La Municipalidad es la asociación pública cuya ocupación es administrar una población de un determinado territorio. Este término se emplea para nombrar tanto al conjunto de sus instituciones como al edificio que alberga la sede del gobierno. (Pérez Porto J. y Merino M, 2012). Y el desarrollo sostenible, también conocido como desarrollo sustentable, es la relación existente entre medio ambiente y bienestar social es decir satisfacer las necesidades presentes pero sin implicar las futuras.(Ivette, 2020).

### III. METODOLOGÍA.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** Según Rodríguez, D. (2020). Cuando se realiza una investigación de tipo básica o también conocida como fundamental, investigamos el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, los cuales fomentaran una sociedad que avanza y responde adecuadamente a los desafíos de la humanidad". Es así que en el presente trabajo de investigación se aplicará una **investigación básica**, ya que en ella se buscó diagnosticar la realidad de la población en cuanto al empleo de tecnologías de la comunicación en su participación ciudadana. Buscando nuevas formas de entender la realidad para buscar disminuir las brechas socioculturales.

**Diseño de investigación:** Según UDEA. Un diseño no experimental es una representación de acercamiento sistemático al estudio de la realidad. El cual se va a basar en categorías numéricas que permitirán realizar el análisis de los fenómenos empleando distintas formas estadísticas. En el presente trabajo se empleó una investigación **No experimental**, ya que se recogieron datos reales sin ser alterados, para analizarlos y obtener las conclusiones de estudio. Para Hernández, V.; Un Estudio con diseño transversal está dado en base a una investigación observacional, individual, la cual medirá una o más características(variables), en un determinado momento. La indagación de un estudio transversal se recoge en el presente y, otras veces , desde características pasadas o de conductas o experiencias de los individuos." Nuestra investigación será **Transversal** ya que se recopiló datos en un solo momento para analizar el nivel de relación de las variables. Se trabajó con una investigación Correlacional ya que se emplearon dos variables en las que la estadística estuvo basada solo en las dos, sin presencia de variables externas.

#### **ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:**

Se empleó un enfoque cuantitativo. Para una investigación cuantitativa emplearemos procedimientos estructurados los que servirán para recopilar y analizar la información que se obtuvo de diferentes fuentes. Para estos

procesos se emplean instrumentos estadísticos y matemáticos, con la intención de cuantificar el problema de investigación". (Ortega, D. 2020)

En este trabajo se empleó un **enfoque cuantitativo**, ya que se considerará a la realidad como una condición subjetiva. Esta nos permitirá establecer relaciones entre datos recopilados y la expectativa que se tiene. Y se empleará un diseño observacional mediante encuestas. Se realizó una encuesta en donde pudimos conocer mejor como los ciudadanos pudieron comunicarse con su municipio durante este tiempo de pandemia.

### **3.2. Variables y Operacionalidad**

**3.2.1. Definición de variables** (Carballo, B. 2016) las variables en una investigación denotan propiedades y características ya sean cuantitativas o cualitativas del estudio que se quiere realizar. Estas pueden definir constructos que son medibles. Las variables están asociadas a la hipótesis que se plantean en la investigación. De la definición operativa de la variable dependerá la potencia y nivel de medición de las pruebas que se hagan en el estudio.

El presente trabajo de investigación permite considerar dos variables:

**Variable 1:** Atención Virtual

**Definición conceptual:**

La Atención Virtual, se realiza vía online la cual permite una interacción directa entre el gobierno y el ciudadano para dar solución a sus necesidades de una manera rápida y práctica (Da Silva, 25 de nov, 2020)

**Definición operacional:**

Mediante la implementación de la atención virtual y empleando el uso de la TIC, se busca que la población tenga mayor acceso a las Tecnologías de la comunicación para que así puedan acceder de una manera más fácil a información y trámites realizados en la Gestión Pública. Mejorando así la participación ciudadana demostrando eficiencia y eficacia en la gestión pública.

**Dimensiones:**

- Medios de comunicación
- Gobierno Digital
- Eficiencia de la Gestión Pública

**Indicadores:**

- Uso adecuado de las TIC
- Mayor prestación de servicios digitales que generen valor público.
- Empleo de páginas online por parte de la municipalidad.

**Variable 2:** Factores Socioeconómicos**Definición conceptual:**

Según repositorio de la Universidad Cesar Vallejo (Wise, 2018) todas aquellas actividades que realizan los seres humanos los cuales les sirvan para sustentar su vida y la de sus familiares (es decir actividades de relaciones interpersonales, de cuidado, de proveer valores) las que se deben desarrollar dentro o fuera de la vivienda, y que permitan solventar sus necesidades sin importar el grado de satisfacción o insatisfacción que estas provoquen las conocemos como factores socioeconómicos.

**Definición operacional:**

Los factores Socioeconómicos, originan diferencias marcadas en la población, por lo que el Gobierno mediante la Gestión Pública y sobre todo empleando el gobierno digital deberá tratar de reducir las fracturas sociales determinadas.

**Dimensiones:**

- Factores Económicos
- Factores Educativos

**Indicadores:**

- Clases sociales
- Niveles educativo

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

#### **3.3.1. Población**

Según Arias (2006): vamos a considerar a la población como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y los objetivos del estudio". (p.81)

El presente estudio de investigación se basa en datos dados por el JNE, el cual nos indica que existen 10 545 ciudadanos mayores de 18 años los cuales tomaremos como población para nuestro trabajo de investigación, para definir la muestra incluimos pobladores de la zona urbana y rural del distrito de Jesús y que hayan hecho uso de la Atención Virtual ofrecida por la Gestión Municipal.

#### **3.3.2. Muestra**

Según Hernández Sampieri, (2003:117). la unidad de análisis son los sujetos "que van a ser medidos"

La muestra estuvo constituida por 371 ciudadanos pertenecientes a la zona rural y urbana del distrito de Jesús, pero según la encuesta realizada solo **151** de ellos accedieron a la atención brindada por la municipalidad de Jesús, los mismos que serán empleados para nuestro estudio.

#### **3.3.3. Muestreo**

La metodología de muestreo empleada fue bajo la técnica pirobalística aleatoria simple cuya fórmula es la siguiente

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

, en la cual todos los ciudadanos mayores de 18 años de la población urbana y rural pueden tener la oportunidad de participar como informantes para el presente trabajo.

Dónde:

N: Población 10,545 ciudadanos mayores de 18 años

Z: Nivel de confianza 1,96

p: variabilidad positiva 0.5  
q: Variabilidad Negativa 0.5  
e: error de muestra 0.05

n: ciudadanos 371 ( de estos se seleccionó solo a los usuarios de la atención virtual de MDJ que fueron un total de 151)

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

Las recolecciones de datos, emplea una serie de instrumentos y técnicas para recoger información, para abordar las preguntas que se identificaron en la investigación. (García C. & Díaz, E., 2010)

Se empleó la técnica de una encuesta, esta técnica es muy usada ya que ayudará a elaborar y obtener datos eficazmente (Casas, A., 2003). Se Empleó un cuestionario online validado por la técnica juicio de expertos. Esta encuesta se aplicó en línea mediante cuestionario.

### **3.5. Procedimientos**

1° Se diseñó la encuesta considerando las variables, dimensiones e indicadores. La misma que fue revisada por los expertos (Anexo 3)

2° Se empleó alfa de Cronbach para validar el instrumento empleado. La confiabilidad se refiere al grado de exactitud de una medida y Validez se refiere al grado de medición de una variable.(Albarán, 2014)

3° se aplicó la encuesta a 371 pobladores del distrito de Jesús mayores de 18 años de diversas zonas, de los cuales se seleccionó solo 151 que fueron los pobladores que hicieron uso de la atención virtual de la municipalidad distrital de Jesús.

4° Para el análisis de resultados se trabajó con procesador SSPS versión 25.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Una vez recopilada la información para el presente trabajo de investigación se empleó software estadístico SPSS versión 25, para posteriormente reconocer el Chi cuadrado, medidas simétricas entre otros.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación se basó en principios éticos de investigación, como la honradez, la veracidad, empatía entre otros.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1** Estadísticas de Fiabilidad de la variable Atención Virtual

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,834	12

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el coeficiente de confiabilidad obtenido para nuestra Variable Atención Virtual, observamos que el resultado es 0,834 por lo que según la tabla de valores tenemos que la valoración de fiabilidad de los ítems es buena para esta variable ya que se encuentra ubicada entre los rangos [0,8;0,9]

**Tabla 2** Estadísticas de fiabilidad de la variable Factores Socioeconómicos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,734	12

Fuente: Elaboración propia

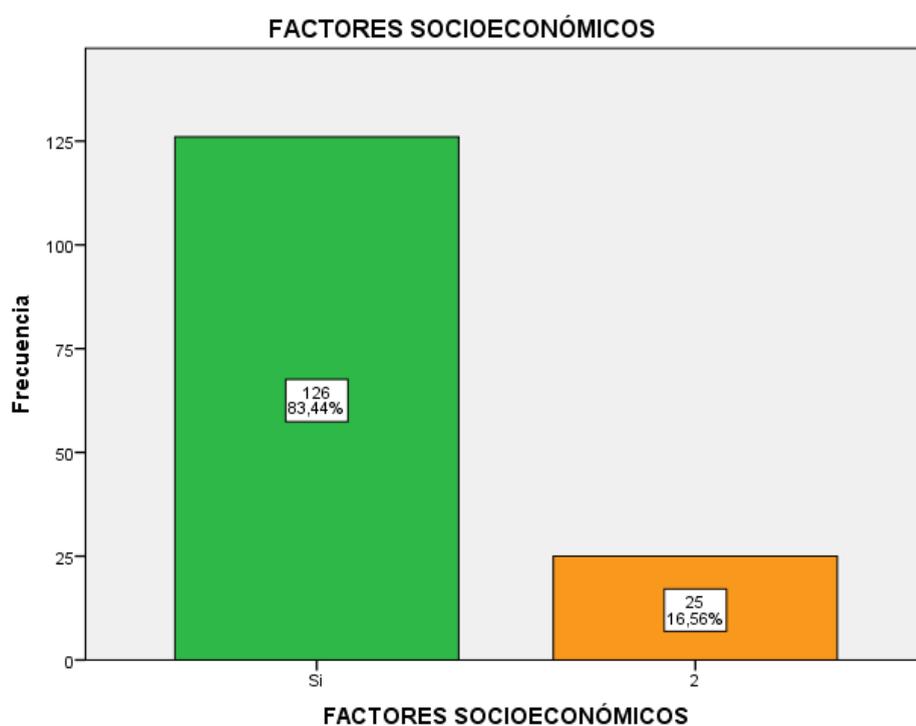
Interpretación: Según el coeficiente de confiabilidad obtenido para nuestra Variable Factores Socioeconómicos, observamos que el resultado es 0,734 por lo que según la tabla de valores tenemos que la valoración de fiabilidad de los ítems es aceptable para esta variable ya que se encuentra ubicada entre los rangos [0,7;0,8].

## Resultados descriptivos

**Tabla 3** Factores Socioeconómicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	126	83,4	83,4	83,4
	No	25	16,6	16,6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



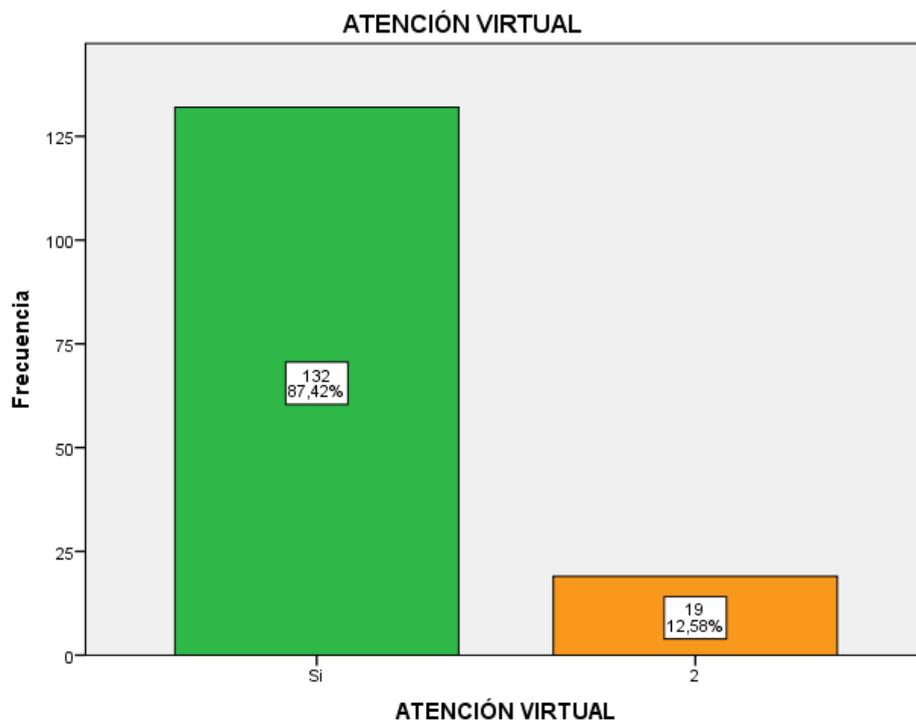
*Figura 1* Factores Socioeconómicos

**Interpretación:** El 83,44%% de los encuestados respondieron que Si a los ítems propuestos en la encuesta sobre Factores Socioeconómicos, el 16,56% respondieron que No.

**Tabla 4**  
*Atención Virtual*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	132	87,4	87,4	87,4
	No	19	12,6	12,6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



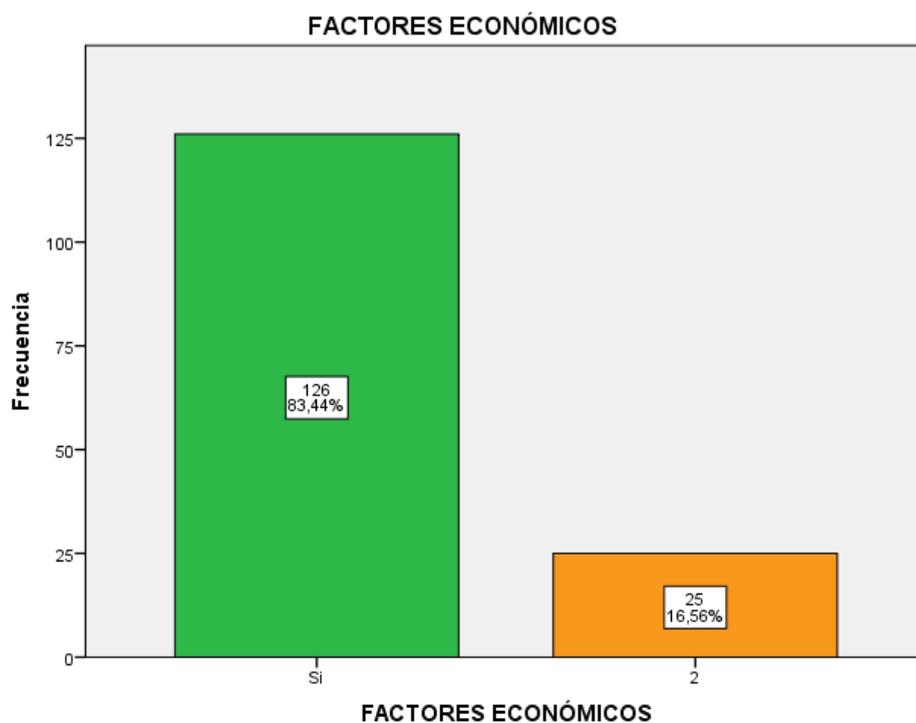
**Figura 2** *Atención Virtual*

**Interpretación:** El 87,42%% de los encuestados respondieron que Si a los ítems propuestos en la encuesta sobre Atención Virtual y el 12,58% respondieron que No.

**Tabla 5**  
*Factores Económicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	126	83,4	83,4	83,4
	No	25	16,6	16,6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

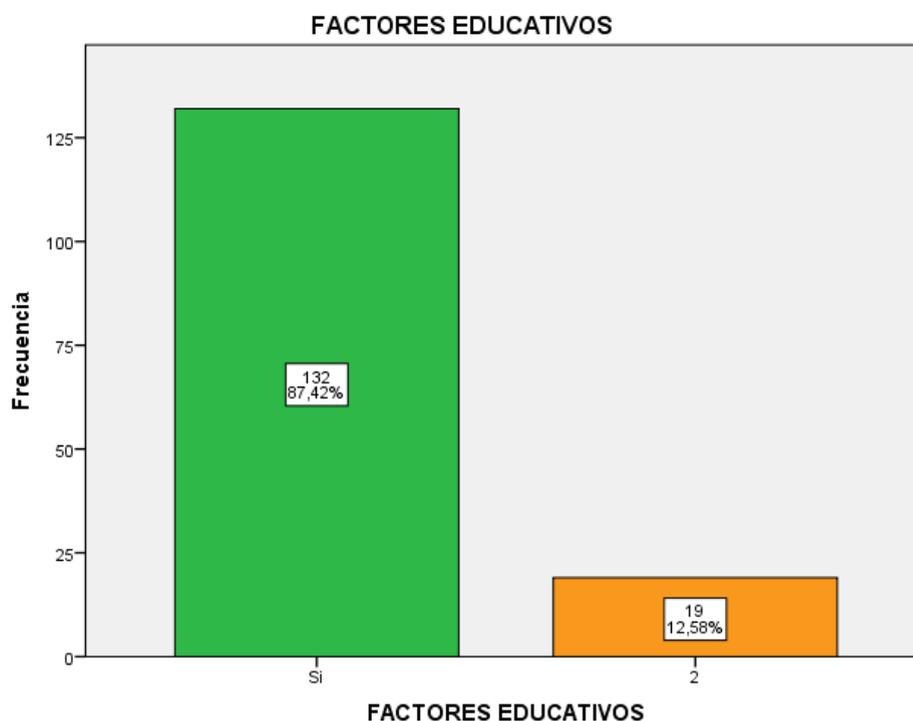


**Figura 3** *Factores Económicos*

**Interpretación:** El 83,44% de los encuestados respondieron que Sí a los Ítems de la dimensión sobre Factores Económicos y el 16,56% respondieron que No.

**Tabla 6**  
*Factores Educativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	132	87,4	87,4	87,4
	No	19	12,6	12,6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	



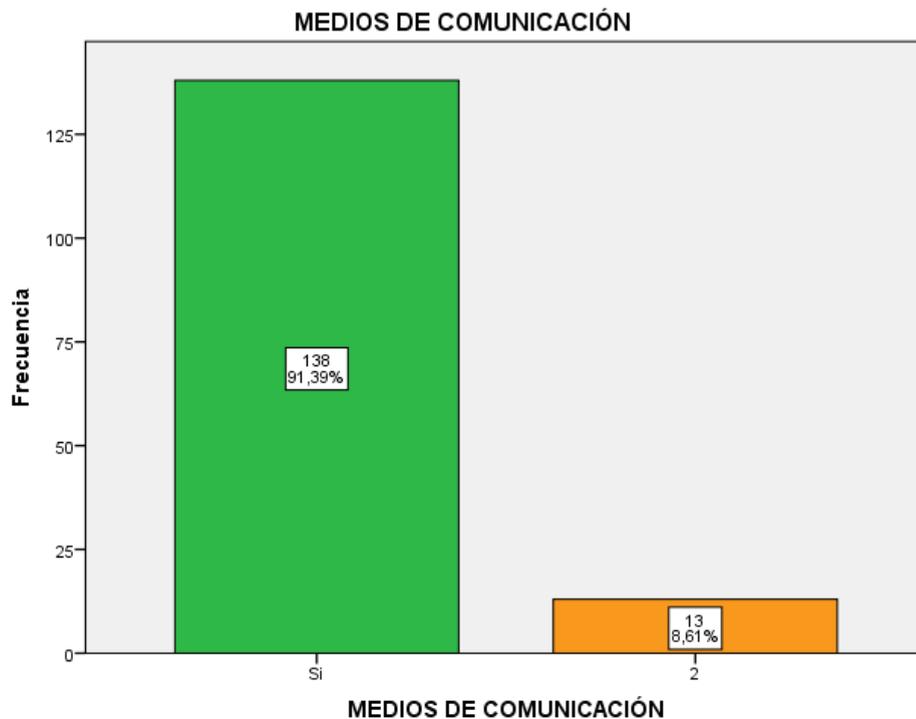
**Figura 4** *Factores Educativos*

**Interpretación:** el 87,42% de los encuestados respondieron que Si a los ítems planteados para la dimensión Factores Educativos y el 12,58% dio como respuesta que No.

**Tabla 7**  
*Medios de Comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	138	91,4	91,4	91,4
	No	13	8,6	8,6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



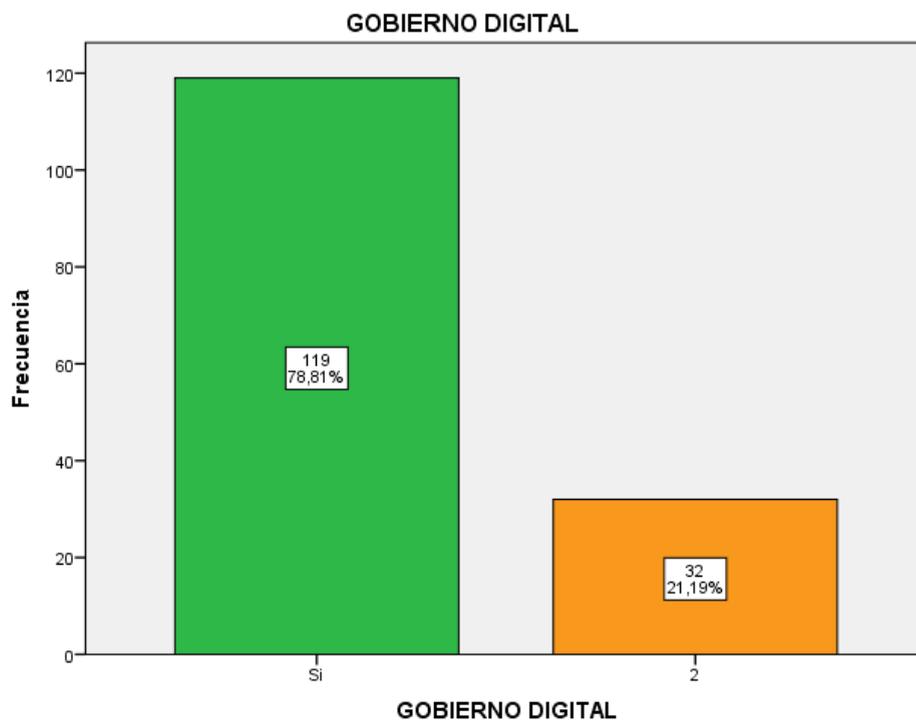
**Figura 5** *Medios de Comunicación*

**Interpretación:** el 91.39% de los encuestados respondió que Sí a los ítems propuestos en la dimensión sobre Medios de Comunicación y el 8,61% respondió que No.

**Tabla 8**  
*Gobierno Digital*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	119	78,8	78,8	78,8
	No	32	21,2	21,2	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



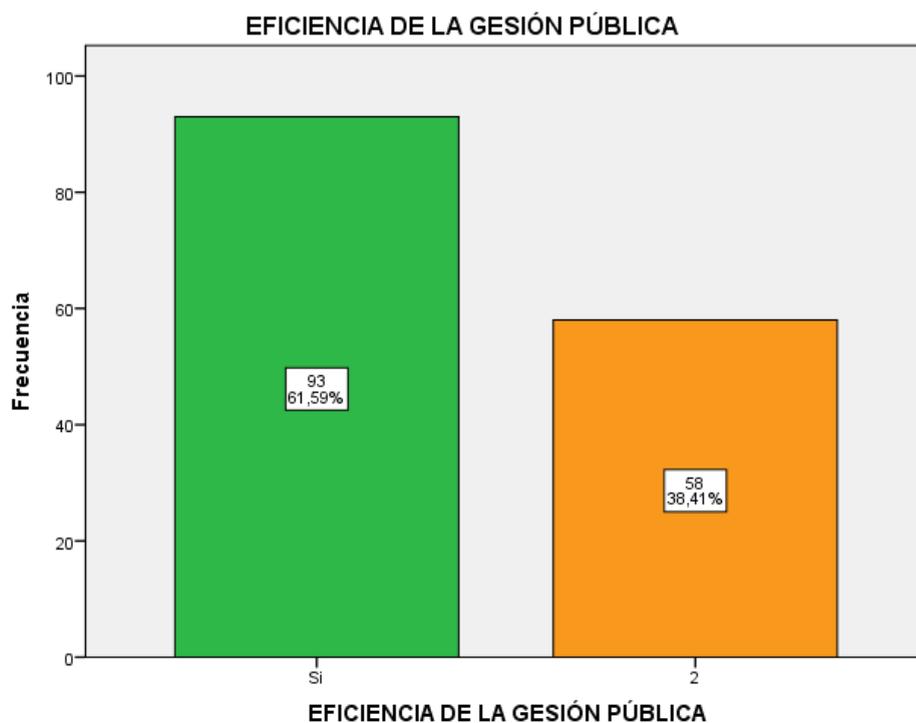
**Figura 6** *Gobierno Digital*

**Interpretación:** El 78,81% de los encuestados respondieron que Si a los ítems propuestos en la encuesta sobre Gobierno Digital, el 21,19% respondieron que no.

**Tabla 9**  
*Eficiencia de la Gestión Pública*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	93	61,6	61,6	61,6
	2	58	38,4	38,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7** *Eficiencia de la Gestión Pública*

**Interpretación:** El 61,59% de los encuestados respondieron que Sí a los ítems propuestos en la dimensión Eficiencia de la Gestión Pública y el 38,41 no aprueba la Eficiencia de la Gestión Pública.

## Resultados inferenciales

### Hipótesis general:

H1: La Atención Virtual tiene relación directa con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021

H0: La Atención Virtual no tiene relación directa con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021

**Tabla 10**

*Tabla cruzada Atención Virtual\*Factores Socioeconómicos*

		FACTORES SOCIOECONÓMICOS			
		Si	2	Total	
ATENCIÓN VIRTUAL	Si	Recuento	121	11	132
		Recuento esperado	110,1	21,9	132,0
		% del total	80,1%	7,3%	87,4%
	No	Recuento	5	14	19
		Recuento esperado	15,9	3,1	19,0
		% del total	3,3%	9,3%	12,6%
Total	Recuento	126	25	151	
	Recuento esperado	126,0	25,0	151,0	
	% del total	83,4%	16,6%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 11 Pruebas de Chi-cuadrado**

	Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,345 <sup>a</sup>	1	0,000	
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	46,723	1	0,000	
Razón de verosimilitud	37,906	1	0,000	
Prueba exacta de Fisher				0,000
Asociación lineal por lineal	51,005	1	0,000	
N de casos válidos	151			

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,15.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Como el nivel de significancia es menor que 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) entonces rechazamos la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa. A un nivel de significancia de 0,000 H1: Los Factores Socioeconómicos tienen relación directa con el acceso de los usuarios a la Atención Virtual de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021.

**Tabla 12**

*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,504	0,000
N de casos válidos		151	

*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:** observamos que el coeficiente de contingencia es 0,504; por lo que podemos determinar que hay una correlación relativamente intensa, ya que se encuentra entre los rangos de 0 a 1. Rechazándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, luego podemos observar que a un nivel de significancia de 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) existe una relación entre la variable 1 Atención Virtual y la Variable 2 Factores Socioeconómicos.

### **Hipótesis específicas 1**

H1: Los Medios de comunicación se relacionan directamente con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021

H0: Los Medios de comunicación no se relacionan directamente con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021

**Tabla 13***Tabla cruzada Medios de Comunicación\*Factores Socioeconómicos*

			FACTORES SOCIOECONÓMICOS		
			Si	2	Total
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Si	Recuento	115	23	138
		Recuento esperado	115,2	22,8	138,0
		% del total	76,2%	15,2%	91,4%
	2	Recuento	11	2	13
		Recuento esperado	10,8	2,2	13,0
		% del total	7,3%	1,3%	8,6%
Total	Recuento	126	25	151	
	Recuento esperado	126,0	25,0	151,0	
	% del total	83,4%	16,6%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 14***Pruebas de Chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,014 <sup>a</sup>	1	0,905		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	0,000	1	1,000		
Razón de verosimilitud	0,014	1	0,905		
Prueba exacta de Fisher				1,000	0,033
Asociación lineal por lineal	0,014	1	0,906		
N de casos válidos	151				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,15.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Como el nivel de significancia es menor que 0,033 ( $0,033 < 0,05$ ) entonces rechazamos la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa. A un nivel de significancia de 0,033 H1: Los Medios de comunicación se relacionan directamente con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021

**Tabla 15***Medidas Simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,010	0,005
N de casos válidos		151	

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** observamos que el coeficiente de contingencia es 0,010; por lo que podemos determinar que hay una correlación relativamente baja, ya que se encuentra entre los rangos de 0 a 1. Rechazándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, luego podemos observar a un nivel de significancia 0,005 ( $0,010 < 0.05$ ) que existe una relación entre la Dimensión Medios de Comunicación y la Variable 2 Factores Socioeconómicos.

**Hipótesis específicas 2**

H2: La eficiencia de la Gestión Pública se relaciona positivamente con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021

H0: La eficiencia de la Gestión Pública no se relaciona positivamente con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021

**Tabla 16***Tabla cruzada Eficiencia de la Gestión Pública \*Factores Socioeconómicos*

			FACTORES SOCIOECONÓMICOS		Total
			Si	2	
EFICIENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Si	Recuento	87	6	93
		Recuento esperado	77,6	15,4	93,0
		% del total	57,6%	4,0%	61,6%
	2	Recuento	39	19	58
		Recuento esperado	48,4	9,6	58,0
		% del total	25,8%	12,6%	38,4%
Total	Recuento	126	25	151	
	Recuento esperado	126,0	25,0	151,0	
	% del total	83,4%	16,6%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 17**  
*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,895 <sup>a</sup>	1	0,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	16,041	1	0,000		
Razón de verosimilitud	17,672	1	0,000		
Prueba exacta de Fisher				0,000	0,000
Asociación lineal por lineal	17,776	1	0,000		
N de casos válidos	151				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9,60.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Como el nivel de significancia es menor que 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) entonces rechazamos la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa. A un nivel de significancia de 0,000 H2: La eficiencia de la Gestión Pública se relaciona positivamente con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021.

**Tabla 18**  
*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,326	0,000
N de casos válidos		151	

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** observamos que el coeficiente de contingencia es 0,326; por lo que podemos determinar que hay una correlación relativamente baja, ya que se encuentra entre los rangos de 0 a 1. Rechazándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, luego podemos observar a un nivel de significancia 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) que existe una relación entre la dimensión Eficiencia en la Gestión Pública y la Variable 2 Factores socioeconómicos.

### Hipótesis específicas 3

H3: Gobierno Digital se relaciona positivamente con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021.

H0: Gobierno Digital no se relaciona positivamente con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021.

**Tabla 19**

*Tabla cruzada Gobierno Digital\*Factores Socioeconómicos*

			FACTORES SOCIOECONÓMICOS		
			Si	2	Total
GOBIERNO DIGITAL	Si	Recuento	100	19	119
		Recuento esperado	99,3	19,7	119,0
		% del total	66,2%	12,6%	78,8%
	No	Recuento	26	6	32
		Recuento esperado	26,7	5,3	32,0
		% del total	17,2%	4,0%	21,2%
Total	Recuento	126	25	151	
	Recuento esperado	126,0	25,0	151,0	
	% del total	83,4%	16,6%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 20**

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,141 <sup>a</sup>	1	0,707		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	0,012	1	0,914		
Razón de verosimilitud	0,138	1	0,710		
Prueba exacta de Fisher				0,789	0,003
Asociación lineal por lineal	0,141	1	0,708		
N de casos válidos	151				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,30.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Como el nivel de significancia es menor que 0,003 ( $0,003 < 0,05$ ) entonces rechazamos la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa. A un nivel de significancia de 0,003 H3: Gobierno Digital se relaciona positivamente con los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021.

**Tabla 21**  
**Medidas Simétricas**

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,031	0,007
N de casos válidos		151	

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** observamos que el coeficiente de contingencia es 0,031; por lo que podemos determinar que hay una correlación relativamente baja, ya que se encuentra entre los rangos de 0 a 1. Rechazándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, luego podemos observar a un nivel de significancia de 0,007 ( $0,007 < 0.05$ ) existe una relación entre la dimensión Gobierno Digital y la Variable 2 Factores Socioeconómicos.

## V. DISCUSIÓN

Al revisar el trabajo de Vargas, E. (2015); observamos que en su estudio determinó la relación existente entre los Factores Socioeconómicos y la Participación ciudadana, luego de hacer los estudios necesarios en los que obtuvo como resultado un nivel de significancia con un valor de  $p=0,000$  siendo esta menor a 0,05, lo que le hizo llegar a la conclusión que mejorar la condición de Factores socioeconómicos en los jóvenes va a repercutir en la acentuación de su Participación Ciudadana. En este trabajo de investigación denominado “Relación de los Factores Socioeconómicos y el acceso de los usuarios a la Atención Virtual de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021” se logró determinar que existe una relación significativa entre el Gobierno Digital y los Factores Socioeconómicos, los cuales son sustentados en base a el nivel de significancia obtenido de los mismos el que nos dio como resultado  $p= 0,003$  y un coeficiente de contingencia de 0,031; con lo que queda demostrado que los factores socioeconómicos tienen una correlación baja con respecto al Gobierno digital y por ende a la participación ciudadana.

En el estudio de Fernández, E. (2017), se determinó la relación existente entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres, se basó en teorías sobre gobierno electrónico y participación ciudadana, la muestra que se empleó fueron 384 personas, se evidenció un coeficiente de correlación de  $r=0,276$  con una  $p=0,000(p<0,05)$ , la cual afirmó el nivel de significancia relacional entre gobierno electrónico y participación ciudadana. En el estudio que se realizó para el presente trabajo de investigación se determinó que existe una relación significativa entre el Gobierno Digital y los Factores Socioeconómicos, ya que se obtuvieron resultados como nivel de significancia  $p= 0,003$  y un coeficiente de contingencia de 0,03. Lo que hace determinar que dentro del Gobierno Digital la Participación ciudadana juega un rol importante la misma que algunas veces se ve interrumpida ya sea por desconocimiento del uso de los medios tecnológicos o por falta de economía para acceder a los mismos.

En el trabajo de Simón, W. (2016) determinó los factores del gobierno electrónico que influyen en la Gestión Pública de la Municipalidad de Yanacancha,

concluyendo con la proposición de un plan estratégico de Gobierno electrónico. En este trabajo se demostró la relación entre Gobierno Electrónico y Gestión Pública, ya que el valor de significancia fue de 0,0496, demostrando que la Gestión Pública depende de diversos factores ya sea dentro de la entidad o por parte de la ciudadanía. En el presente trabajo de investigación observamos que existe una relación moderada entre la eficiencia en la Gestión Pública y los Factores Socioeconómicos con un nivel de significancia menor que 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) y un coeficiente de contingencia de 0,326. Lo que nos hace determinar que, para que se dé una Eficiencia en la Gestión Pública, los gobiernos deben contar con medios económicos que permitan implantar un Gobierno Digital acorde con el avance de la ciencia y la tecnología, así mismo se debe capacitar a la población para tener conocimientos básicos en el empleo de las herramientas tecnológicas que le pueden ser útiles para el empleo del mismo.

En el estudio realizado por Barriga, J.; se analizó la brecha y el desarrollo digital Municipal, buscando determinar si estas variables influyen en la intercomunicación del ciudadano-municipio a través de sitios Web. En la que concluyó que la municipalidad de Providencia durante el año 2019 fue la que más presupuesto empleó llegando al 0,89% de su presupuesto general. lo que nos hace meditar que ya se llevan años empleando la TIC, y algunos gobiernos aun no toman la importancia de la misma para que el ciudadano tenga mayor acceso en trámites como en información de la gestión por internet. En el presente trabajo de investigación se determinó una relación positiva, ya que, al evaluar la Eficiencia de la Gestión Pública y su relación con los Factores Socioeconómicos, observamos que el nivel de significancia es  $p = 0,000$  y el coeficiente de contingencia es 0,0326 lo cual afirma nuestra posición en la indicamos que el empleo de Medios económicos en la implementación del gobierno digital ayuda a mejorar el servicio brindado al ciudadano.

En el trabajo realizado por Brossar, F. refiere que la mayoría de países de América Latina y el caribe se encuentran en un proceso de adaptación a las Tecnologías Informáticas de Comunicación; en el sector de pequeña y mediana agricultura, lo que contempla que el acceso al uso de las TICs tendría beneficios económicos, así como de producción ya que el agricultor tendría más accesos a las capacitaciones y difusión de sus productos, el autor hace referencia de pequeñas

brechas que tienen relación directa con el acceso a las TICs, en las que el detalla las siguientes variables como el acceso a internet, el nivel de ingreso económico, nivel económico, grupo etario, género y localización espacial, los que estarían directamente relacionados con el acceso a un equipo móvil, computadora, el acceso a internet, y el adecuado manejo; otro problema que se suma al acceso de las TICs en las zonas rurales es el acceso a internet de banda ancha fija, tanto por no contar con los equipos como con la infraestructura adecuada. En el presente trabajo de investigación se determinó una relación entre la dimensión Medios de Comunicación y la Variable Factores Socioeconómicos, encontrando un nivel de significancia de 0,033 y un coeficiente de contingencia de 0,010 lo que nos hace determinar que existe una relación entre la dimensión y la variable. Al analizar los resultados podemos determinar que la implementación y uso de los mismos va a permitir que se pueda tener una participación ciudadana más fluida, ya que el ciudadano podría mantenerse informado y realizar trámites desde donde este se encuentre. Cabe aclarar la imperiosa necesidad de que los gobiernos estén avanzando acorde a la Tecnología para brindar un mejor y moderno servicio.

## VI. CONCLUSIONES

- Al realizar el estudio de investigación se logró determinar que los Factores Socioeconómicos tiene relación directa con el acceso a los usuarios de la Atención Virtual, tal como lo demuestran los resultados obtenidos del análisis estadístico de correlación de estas dos variables en la que el nivel de significancia obtenido fue de 0,000 y el coeficiente de contingencia fue de 0,504. De lo que podemos deducir que, si bien es cierto que los Factores Socioeconómicos tienen una relación con la Atención Virtual, no son determinantes para el acceso a la misma.
- Los Factores Socioeconómicos, juegan un rol importante para el acceso a los Medios de Comunicación (equipos tecnológicos y manejo de los mismos) y han sido determinantes para hacer buen uso de la Atención Virtual brindada por la Municipalidad Distrital de Jesús durante el 2021. Tal como lo determina los resultados obtenidos en el análisis estadístico de este estudio, el cual nos indicó que el nivel de significancia entre la dimensión Medios de Comunicación y Factores Socioeconómicos fue de  $p=0,033$  y el coeficiente de contingencia fue 0,033.
- Durante este tiempo de pandemia se ha puesto en tela de juicio la eficiencia de la Gestión Pública que los gobiernos emplean para brindar servicios de calidad a los ciudadanos, ya que muchas de las instituciones públicas no contaban con medios tecnológicos para implementar un Gobierno Digital adecuado. Es así que para conocer esa relación nos propusimos determinar cuál es el nivel de relación entre la Eficiencia de la Gestión Pública y los Factores Socioeconómicos de la Municipalidad Distrital de Jesús, y al analizar los datos obtenidos hallamos que existe un nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente de contingencia de 0,326 lo cual nos indica que hay una relación directa entre la dimensión Eficiencia en la Gestión Pública y los Factores Socioeconómicos.
- Los factores económicos son cruciales para la implementación de un Gobierno Digital, tanto para la entidad como para los ciudadanos, ya que la primera debe contar con equipos tecnológicos y softwares que permitan brindar dicho servicio y los ciudadanos deben de contar con equipos tecnológicos y conectividad para acceder a los servicios de Atención Virtual e información de la Gestión, brindados por la Municipalidad Distrital de Jesús. Al realizar estos estudios encontramos un

nivel de significancia de 0,003 y un coeficiente de contingencia de 0,031, lo que nos hace determinar que hay una relación entre los Factores Socioeconómicos y el Gobierno Digital.

## VII. RECOMENDACIONES

- Para mejorar la Atención Virtual en la Municipalidad Distrital de Jesús (MDJ), debe hacerse una evaluación fidedigna acerca de las condiciones socioeconómicas de su población, para que pueda brindarse un servicio adecuado.
- La Municipalidad Distrital de Jesús debe emplear software de fácil manejo para los usuarios, ya que muchos de ellos tienen un nivel educativo bajo.
- Si bien es cierto vivimos en un mundo globalizado, nos damos cuenta que las brechas digitales son notorias más en las zonas alejadas, por lo que, la MDJ debería gestionar la manera de que sus comunidades alejadas cuenten con conectividad para poder comunicarse. Además de dar a conocer a la población que se cuenta con servicio Online para la realización de diversos trámites y con páginas en donde se pueden informar sobre la gestión que se está realizando.
- Mediante el empleo de las páginas de la MDJ, se debe buscar dar a conocer las diversas actividades productivas (ganadería y agricultura) de los pobladores, así como su riqueza turística, para que estos puedan incursionar en un mercado más amplio y por ende mejorar su economía. Así como también se les puede brindar capacitaciones virtuales sobre manejo y mejora de dichas actividades productivas.

## REFERENCIAS

- D. L. N° 1412 (s.f.). Decreto Legislativo que aprueba la de Ley Gobierno Digital. *Titulo II Gobierno Digital.*
- A., H. (2020). ). *Concepto de TIC: Tecnologías de la Información de la Comunicación.* Recuperado 14 de mayo de 2021, de <https://economyatic.com/concepto-de-tic/>.
- Albaran, L. y. (2014). Validez y confiabilidad de un intrumebto. *Slideshare.*
- Arias Odón, F. G. (2012). El proyecto de Investigación 6° Edición. *ResearchGate.*
- Barriga Salas, J. (2020). *Gobierno electrónico Municipal: baja interacción entre la ciudadanía y los gobiernos locales a través del uso de sitios web municipales. Chile.*
- Barrios, A. D. (2014). *El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana.* Recuperado 15 de mayo de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-00632014000100014](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000100014).
- Brossar Leiva, F. (2016). *Hacia un Modelo de Inclusión Digital Rural: Una mirada sobre América Latina y el caso de Chile. Nueva Sociedad, 97-107.*
- Carballo B., M. y. (2016). Algunas consideracones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrolla en educación. Universidad deCiencias Pedaagógicas Felix Varela. *Universidad y Sociedad.*
- Carmen Tulia, R. (2016). *Cinco factores que inciden en el uso apropiado de Las TIC en el aula - Blogs - Universidad del Norte.* Recuperado 14 de mayo de 2021, de <https://www.uninorte.edu.co/web/cricardo/blogs/-/blogs/cinco-factores-que-incidenten-en-el-uso-apropiado-de-las-tic-en-el->.
- Casas A., J. R. (2003). La encuesta como Técnica de Investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *investigación.*

CEPAC. (2014). *Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. .

Cgucuya Gomez, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli. CHUCUITO – PUNO*.

Choquenaria Gary, Y. (2018). *Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población Quechuhablante. Lima*.

Crespo Garrido, M. (2020). *Gestión Pública Eficiente y Eficaz: la nueva Adinistración Pública conectada. UNIR*.

Da Silva, D. (25 de nov, 2020). *Atención al Cliente Virtual: que és + 8 tips para servicio online. Zendesk* .

Fernández Bedoya, V. H. (2020). *Tipos de Justificación en la Investigación Científica. Espíritu emprendedor TES, 65-76*.

Fernández Bedoya, V. H. (2020). *Tipos de Justificación en la Investigación Científica. Espíritu emprendedor TES, 65-76*.

Fernández Ramos, E. (2016). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres. LIMA. <https://gobierno.org>>que-es-gobierno. (s.f.)*.

Flores Cueto, J. J. (2020). *Information Technolog: Internet Access and Digital Divide in Perú. Revista Venezolana de Gerencia, 504-527*.

Fung, A. &. (2001). *Deepening democracy: Innovation in empowered Participatory governance. Politics and Society, 5-42*.

Garcia Aretio, L. (2017). *Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. RIED Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 20(2), 9–25*.

García C., B., C., C., & Edith y Diaz C., E. (2011). *Técnicas de recolección de datos*.

García Sánchez, I. M. (2007). *La nueva Gestión Pública*. Salamanca.

García Spín, P. &. (2015). Participatory Processes as democracy enhancers, mechanisms, and evidences in civil society and its Interaction with the estate. *IESA-CSIC*.

Gonzales, E. (2015). Socioeconomic and Educational Context Factors of University Students Suggestions for Acts Actual. *Interamerican Journal of Psychology*, 399-412.

Gonzales, L. (2016). E-Government Interoperability Platform Supporting . *CLEI Electronic Journal*.

Hernández, B. (2016). *El efecto del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Función del Defensor Público de la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí*. San Luis Potosí.

Hernández, V. H. (s.f.).  
<https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721&sectionid=115929954>.

<http://www.questionpro.com>>blog. (s.f.).

<https://dialnet.unirioja.es>>tesis. (s.f.).

<https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>. (s.f.).

<https://www.zendesk.com.mx>>blog. (s.f.).

Ignacio Criado, J. (2013). Electronic Government, Management and Policies: Current Status and Future Trends in Latinamerica . *SCIELO*.

Issa Fontalvo, D. M. (2010). Gobierno Electrónico para la Reducción de la Brecha Digital. *Ingeniería Solidaria*.

Ivet, A. (2020). *Desarrollo sostenible*. Recuperado 16 de mayo de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/desarrollo-sostenible.html>.

Lima, R. d. (s.f.). <https://repositorio.ulima.edu.pe>.

Lizardo Galva, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. Madrid.

Manriquez, A. (2019). *El uso de TIC en la Comunicación con la Ciudadanía: Diagnóstico de Portales Web de Gobiernos Locales en México*. Madrid. MADRID.

Martínez de Toda y Terrero, J. (1998). El Impacto Moral y Social de los Medios de Comunicación Social. *Reflexiones*, 164-170.

Montambeault, F. (2011). Overcoming clientelism through local participatory institucion in Mexico. *Latinamerican Politics and Society*, 91-124.

OEA. (2016). *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas*. Recuperado 12 de mayo de 2021, de [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp).

OLIVEIRA, E. (2020). *La atención virtual al contribuyente permite la continuidad del negocio tributario y es estratégica en tiempos del coronavirus*. Recuperado 15 de mayo de 2021, de <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/asistentes-virtuales-tributarios-continuidad-de-nego>.

Ortega, C. (2020). Investigación Cuantitativa. Qué es y cómo realizarla. *QuestionPro*.

Pedro, F. (2020). Servicios Públicos a Distancia: lo que nos enseñó la pandemia. *Gobernarte. Ideas innovadoras para mejores gobiernos*.

Perez Porto, J. y. (2021). *Definición de socioeconómico* — *Definicion.de*. Recuperado 16 de mayo de 2021, de <https://definicion.de/socioeconomico/>.

República, P. d. (13 de setiembre de 2018). Decreto Legislativo N° 1412. *El Peruano*.

República, S. G. (04 de Mayo de 2020). Implementan el Servicio de Atención Virtual de Administrados denominado "REÚNTE VIRTUAL". *El Peruano*.

Rodríguez García, A. M., Trujillo Torres, J. M., & José, S. R. (2018). Impacto de la productividad científica sobre competencia digital de los futuros docentes: aproximación bibliométrica en SCOPUS y Web OF SCIENCE. *Complutense de Educación*.

Rodríguez, D. (2020). Investigación Básica : Características, definición, ejemplos. *LIFEDER*.

Sepúlveda Donoso, A. N. (2017). *Gobierno Electrónico Municipal Chileno análisis Logístico de la Brecha de Acceso*. Santiago de Chile.

Sepúlveda Donoso, A. N. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres*. LIMA. <https://gobierno.org>>que-es-gobierno. (s.f.).

Silvia, D. (1970). *Atención al cliente virtual: que és + 8 tips para servicio online*. Recuperado 13 de mayo de 2021, de <https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-alclientevirtual/#:%7E:text=La%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%20virtual%20se%20realiza%20a%20trav%C3%A9s%20de,de%>.

Simón Ailas, W. A. (2018). *Gobierno Electrónico y su influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad de Yanacancha Pasco, 2016*. Cerro de Pasco.

Sociedad, N. (2016). *Hacia un modelo de inclusión digital rural Una mirada sobre América Latina y el caso de Chile | Nueva Sociedad*. Recuperado 14 de mayo de 2021, de <https://nuso.org/articulo/hacia-un-modelo-de-inclusion-digital-rural/>.

Subauste Bracesco, A. M. (04 de Mayo de 2020). Implementan el servicio de Atención Virtual de Admnistrados denominado Reúnete Virtual. Resolución N°0026-2020/SBN. *El Peruano*.

Valle, M. y. (2015). *Percepción de los Usuarios hacia un Modelo Online E-Gobernet en la UGEL 306- Rioja. Rioja*.

Williams, S. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. Cerro de Pasco*. <http://www.questionpro.com>blog>. (s.f.).

Wise, L. (2018). *Factores "Socioeconómicos que influyen en la calidad de vida de inmigrantes venezolanos en una istitución migratoria"*. Lima.

Zambrano BArrios, A. (2008). Theory to improve public management. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 132-149.

## **ANEXOS**

Tabla 22  
Cuadro de Operacionalidad de Variable 1

**Título: RELACIÓN DE LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS PARA EL ACCESO DE LOS USUARIOS A LA ATENCIÓN VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2021**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional de las variables		
		Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección en el de datos
Atención Virtual	La Atención Virtual, se realiza vía online la cual permite una interacción directa entre el gobierno y el ciudadano para dar solución a sus necesidades de una manera rápida y práctica ( Da Silva, 25 de nov, 2020)	Medios de comunicación Eficiencia de la Gestión Pública Gobierno Digital	Uso adecuado de las TIC Empleo de páginas online por parte de la municipalidad. Mayor prestación de servicios digitales que generen valor público.	Se empleará la técnica de Encuesta, el instrumento será un Instrumento de recolección en el de datos

Tabla 23  
Cuadro de Operacionalidad de Variable 2

**Título: RELACIÓN DE LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS PARA EL ACCESO DE LOS USUARIOS A LA ATENCIÓN VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2021**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional de las variables		
		Dimensiones	Indicadores	
Factores Socioeconómicos	<p>“los factores socioeconómicos engloban todas las actividades realizadas por el ser humano con la finalidad de sostener su propia vida y la de sus familiares, ya sean desarrolladas fuera o dentro de la vivienda, estas actividades pueden ser: las relaciones interpersonales, el cuidado y proveer valores, mismas que deben ser ejecutadas sin la importancia del grado de satisfacción o insatisfacción que provoque dicha actividad” (Wise, 2018)</p>	Factores Económicos	Clases sociales	
		Factores Educativos	Niveles Educativos	Se empleará la técnica de Encuesta, el instrumento será un Cuestionario. El cual será aplicado de manera online

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

La presente encuesta servirá para recopilar datos sobre el acceso que usted tiene a las tecnologías de la comunicación y como estas le han servido para comunicarse con la Municipalidad Distrital de Jesús.

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS DE LOS  
 USUARIOS DE LA ATENCIÓN VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
 JESÚS, 2021**

**INDICACIONES:** Marque con una (x) en SI o NO, según crea conveniente.

**VARIABLE 1: ATENCIÓN VIRTUAL**

**DIMENSIÓN: MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

1	Sabe Ud. Emplear equipos informáticos	<b>SI</b>	<b>NO</b>
2	Ud. Cuenta con algún tipo de equipo de comunicación informática	<b>SI</b>	<b>NO</b>
3	Ud. cuenta con acceso a internet	<b>SI</b>	<b>NO</b>
4	Ud. Se enteró por su equipo móvil, de la atención virtual brindada por la MDJ	<b>SI</b>	<b>NO</b>

**DIMENSIÓN :GOBIERNO DIGITAL**

5	Ud. ha empleado alguna vez la atención virtual ofrecida por la municipalidad distrital de Jesús	<b>SI</b>	<b>NO</b>
6	Conoce ud. las páginas o correos electrónicos de la MDJ	<b>SI</b>	<b>NO</b>
7	Ud. cree que la información brindada en la página de la MDJ permiten informarse sobre las obras y proyectos planificadas y ejecutadas en esa comuna.	<b>SI</b>	<b>NO</b>
8	Cree ud. que el empleo de sitios web de la municipalidad, permite de una manera adecuada la participación ciudadana.	<b>SI</b>	<b>NO</b>

**DIMENSIÓN: EFICIENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

9	Ah hecho uso de tramites documentarios en forma virtual en la MDJ	<b>SI</b>	<b>NO</b>
---	---	-----------	-----------

10	Ud. cree que los trámites que se realizan a través de la atención virtual son más efectivos que los realizados presencialmente.	<b>SI</b>	<b>NO</b>
11	Cree ud. que la MDJ ha mejorado su servicio al emplear la atención virtual.	<b>SI</b>	<b>NO</b>
12	Ud. está conforme con la atención virtual brindada por la MDJ	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>VARIABLE 2: FACTORES SOCIOECONÓMICOS</b>			
<b>DIMENSIÓN : FACTORES ECONÓMICOS</b>			
13	Ud. cuenta con vivienda propia	<b>SI</b>	<b>NO</b>
14	Ud. cuenta con un ingreso económico mensual superior a los S/.550	<b>SI</b>	<b>NO</b>
15	Ud. cuenta con servicio de energía eléctrica	<b>SI</b>	<b>NO</b>
16	Ud. Cuenta con Laptop o equipo de computo	<b>SI</b>	<b>NO</b>
17	Ud. considera que es más económica la atención virtual	<b>SI</b>	<b>NO</b>
18	Ud. cuenta con servicio de internet	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>DIMENSIÓN: FACTORES EDUCATIVOS</b>			
19	Ud. Habla la Lengua Español	<b>SI</b>	<b>NO</b>
20	Ud. Realizo estudios primarios	<b>SI</b>	<b>NO</b>
21	Alguien de su familia tiene estudios secundarios o superiores	<b>SI</b>	<b>NO</b>
22	Algún miembro de la familia tiene conocimiento en el uso de páginas web	<b>SI</b>	<b>NO</b>
23	Ud. sabe lo que es atención virtual	<b>SI</b>	<b>NO</b>
24	Ud. sabe emplear la atención virtual	<b>SI</b>	<b>NO</b>

---

FIRMA  
DNI:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 25 de Mayo de 2021

**Carta P. 052-2021-UCV-EPG-SP**

Ing.  
MARCO ANTONIO RUIZ ORTIZ  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LEIVA TORREL, CARLOS ALBERTO**; identificada con DNI N° 08171458 y código de matrícula N° 7002520730; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**RELACIÓN DE LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS PARA EL ACCESO DE LOS USUARIOS A LA ATENCIÓN VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**Ruth Angélica Chicana Becerra**

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



**MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE JESÚS**  
**SECRETARIA GENERAL**



*"Año Del Bicentenario Del Perú: 200 Años De Independencia"*

Jesús, 28 de mayo de 2021.

**CARTA N° 024-2021-MDJ/SG**

**SEÑORA:**  
Ruth Angélica Chicana Becerra  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad Cesar Vallejo

**PRESENTE. -**

**REFERENCIA : Carta P. 052-2021-UVC-EPG-SP**

La presente misiva es para hacerle llegar mi cordial saludo, asimismo en atención al documento de la referencia comunicarle que el Estudiante **LEIVA TORREL, CARLOS ALBERTO**, del Programa de **MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA** en modalidad semipresencial de la Universidad Cesar Vallejo, ha sido aceptado para realizar el trabajo de investigación (tesis) titulado: **Relación de los Factores Socioeconómicos para el Acceso de los Usuarios a la Atención Virtual de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2021.**

Sin otro particular es propicia la ocasión para reiterar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE JESÚS  
CAJAMARCA  
  
LEYLA RUMAY MERCADO  
SECRETARIA GENERAL

*¡Jesús, crece con su gente!*

Jr. Grau N° 621- Plaza de Armas Jesús

mdj@munijesus.gob.pe

www.munijesus.gob

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación: **RELACIÓN DE LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS PARA EL**

**ACCESO DE LOS USUARIOS A LA ATENCIÓN VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2021**

Nombre del instrumento: **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS DE LOS  
USUARIOS DE LA ATENCIÓN VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2021**

Investigador: **CARLOS ALBERTO LEIVA TORREL**

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse



Mg.: Ana María Vilchez Sánchez.

DNI: 27930560

Teléfono: 9164768315.

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación: **RELACIÓN DE LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS PARA EL ACCESO DE LOS USUARIOS A LA ATENCIÓN VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2021**  
Nombre del instrumento: **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS DE LOS USUARIOS DE LA ATENCIÓN VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2021**  
Investigador : **CARLOS ALBERTO LEIVA TORREL**

**II. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos: **ANA MARÍA VILCHEZ SÁNCHEZ**  
Lugar y fecha: **Cajamarca, 25 de mayo 2021**

**III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)**

.....  
.....  
.....

**2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)**

.....  
.....  
.....

**3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)**

.....  
.....  
.....

**IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
.....  
.....

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación   
Debe corregirse



---

Firma  
Mg. : Ana María Vilchez Sánchez  
DNI: 27930560  
Teléfono: 9164768315

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**III. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación: **RELACIÓN DE LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS PARA EL ACCESO DE LOS USUARIOS A LA ATENCIÓN VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2021**  
 Nombre del instrumento: **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS DE LOS USUARIOS DE LA ATENCIÓN VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2021**  
 Investigador: **CARLOS ALBERTO LEIVA TORREL**

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación  X  
 Debe corregirse



Dr.: José Manuel Muñoz Bueno

DNI: 27929336

Teléfono: 976594152

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**V. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación: **RELACIÓN DE LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS PARA EL ACCESO DE LOS USUARIOS A LA ATENCIÓN VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2021**  
Nombre del instrumento: **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS DE LOS USUARIOS DE LA ATENCIÓN VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2021**  
Investigador : **CARLOS ALBERTO LEIVA TORREL**

**VI. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos: **JOSÉ MANUEL MUÑOZ BUENO**  
Lugar y fecha: **Cajamarca, 27 de mayo 2021**

**VII. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**4. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)**

.....  
.....

**5. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)**

.....  
.....

**6. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)**

.....  
.....

**VIII. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

APLICAR EL CUESTIONARIO DE MANERA VIRTUAL Y FÍSICA YA QUE ALGUNOS POBLADORES NO CUENTAN CON UN EQUIPO TECNOLÓGICO

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación   
Debe corregirse



---

Mg. : José Manuel Muñoz Bueno  
DNI: 27929336  
Teléfono: 976594152

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**V. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación: **RELACIÓN DE LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS PARA EL**

**ACCESO DE LOS USUARIOS A LA ATENCIÓN VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2021**

Nombre del instrumento: **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS DE LOS**

**USUARIOS DE LA ATENCIÓN VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2021**

Investigador: **CARLOS ALBERTO LEIVA TORREL**

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

**VI. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse



Mg. : Nola Esmilda Quiliche Bolaños

DNI: 26731292

Teléfono: 951903140

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**IX. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación: **RELACIÓN DE LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS PARA EL**

**ACCESO DE LOS USUARIOS A LA ATENCIÓN VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2021**

Nombre del instrumento: **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS DE LOS**

**USUARIOS DE LA ATENCIÓN VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS, 2021**

Investigador : **CARLOS ALBERTO LEIVA TORREL**

**X. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos: **NOLA ESMILDA QUILICHE BOLAÑOS**

Lugar y fecha: **Cajamarca, 29 de mayo 2021**

**XI. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**11. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)**

.....  
.....  
.....

**12. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítemes y dimensiones)**

.....  
.....  
.....

**13. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítemes)**

.....  
.....  
.....

**XII. APORTE Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
.....  
.....

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse



Mg. : Nola Esmilda Quiliche Bolaños

DNI: 26731292

Teléfono: 951903140





















