



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno electrónico en los servicios públicos y la gobernabilidad en
una institución municipal, Ayacucho 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Apaza Pacheco, Vaneza (ORCID: 0000-0002-2842-8397)

ASESOR:

Dr. Prado López, Hugo Ricardo (ORCID: 0000-0003-4010-3517)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia por creer en mí, apoyarme en los momentos más difíciles de mi vida, por su apoyo incondicional y por los muy buenos momentos, esta maestría es de ustedes también.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad por brindarme la oportunidad de seguir preparándome en esta casa de estudios. A mi asesor por brindarme los conocimientos necesarios para culminar el trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	37
3.1. Tipo y diseño de la investigación	37
3.2. Variables y operacionalización.....	39
3.3. Población, muestra y muestreo.....	40
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.5. Procedimientos	42
3.6. Método de análisis de datos	43
3.7. Aspectos éticos.....	43
IV. RESULTADOS	44
V. DISCUSIÓN.....	58
VI. CONCLUSIONES.....	63
VII. RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS	71

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Prueba de la normalidad gobierno electrónico y gobernabilidad</i>	44
Tabla 2 <i>Correlación de las variables gobierno electrónico y gobernabilidad</i>	44
Tabla 3 <i>Contingencia de las variables gobierno electrónico y gobernabilidad</i>	45
Tabla 4 <i>Prueba de la normalidad presencia y gobernabilidad</i>	47
Tabla 5 <i>Correlación de la dimensión presencia y la variable gobernabilidad</i>	48
Tabla 6 <i>Contingencia de la dimensión presencia y variable gobernabilidad</i>	48
Tabla 7 <i>Prueba de la normalidad información y gobernabilidad</i>	50
Tabla 8 <i>Correlación de la dimensión información y la variable gobernabilidad</i>	50
Tabla 9 <i>Contingencia de la dimensión información y variable gobernabilidad</i>	51
Tabla 10 <i>Prueba de la normalidad transacción y gobernabilidad</i>	53
Tabla 11 <i>Correlación de la dimensión transacción y la variable gobernabilidad</i> ..	53
Tabla 12 <i>Contingencia de la dimensión transacción y variable gobernabilidad</i> ...	54

Índice de figuras

Figura 1	<i>Contingencia de las variables gobierno electrónico y gobernabilidad</i>	46
Figura 2	<i>Percepción de la dimensión presencia y la variable gobernabilidad</i>	49
Figura 3	<i>Percepción de la dimensión información y la variable gobernabilidad ...</i>	52
Figura 4	<i>Percepción de la dimensión transacción y la variable gobernabilidad ...</i>	55

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal Determinar cómo el gobierno electrónico en los servicios públicos se relaciona con la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021. Se empleó una metodología de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional; la población fueron los trabajadores de una institución municipal.

Se utilizó un muestreo de tipo censal con una población igual que la muestra de 94 personas quienes respondieron dos cuestionarios relacionados con gobierno electrónico y gobernabilidad siendo validados por juicio de expertos para determinar su validez y aplicación, para la confiabilidad de los instrumentos se usó el Alpha de Cronbach.

La investigación determinó que la gobierno electrónico y gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021, pues la relación es positiva moderada, reflejando un Coeficiente de correlación de Pearson igual a ($r=0,597$) indicando una correlación positiva moderada y además el valor de $p = 0,000$ resulto menor a $p = 0,05$ para ambas variables, considerando la regla de decisión, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a por consiguiente asumiendo que el gobierno electrónico permite la gobernabilidad de manera positiva en una institución municipal, Ayacucho 2021. Se demuestra mediante los resultados del uso del software del SPSS se encuentra que hay una relación directa y significativa de las dos variables donde mientras más se desarrolle el gobierno electrónico, se verá reflejado un crecimiento en la gobernabilidad.

Palabras clave: Gobierno electrónico, gobernabilidad, presencia.

Abstract

The main objective of this research was to determine how electronic government in public services is related to governance in a municipal institution, Ayacucho 2021. An applied-type methodology was used, with a quantitative approach, non-experimental design, correlational level; the population was the workers of a municipal institution.

A census-type sampling was used with a population the same as the sample of 94 people who answered two questionnaires related to electronic government and governance, being validated by expert judgment to determine their validity and application, for the reliability of the instruments the Alpha was used. of Cronbach.

The research determined that electronic government and governance in a municipal institution, Ayacucho 2021, since the relationship is moderately positive, reflecting a Pearson correlation coefficient equal to ($r = 0.597$) indicating a moderate positive correlation and also the value of $p = 0.000$ resulted less than $p = 0.05$ for both variables, considering the decision rule, the H_0 is rejected and the H_a is accepted, therefore assuming that the electronic government allows governance in a positive way in a municipal institution, Ayacucho 2021. It is demonstrated Through the results of the use of SPSS software, it is found that there is a direct and significant relationship between the two variables where the more electronic government is developed, a growth in governance will be reflected.

Keywords: Electronic government, governance, presence.

I. INTRODUCCIÓN

La sociedad en la que vivimos se define indiscutiblemente por la utilización de tecnologías de la información y comunicación en campos que van desde la cultura industrial y económica hasta la educación. Las TIC 's pueden cambiar nuestra sociedad, cambiar las organizaciones y las relaciones sociales, crear grupos sociales, brindar la información y destruir dimensiones. Considerando las tecnologías de información la sociedad y las organizaciones están ligadas a un gobierno electrónico el mundo de hoy y el futuro es la gobernanza electrónica en todos los aspectos. La interdependencia del tiempo y el espacio ha podido mover culturas y agrupaciones sociales al mismo tiempo. El espacio y el entorno de la sociedad está en constante cambio, lo que ya se refleja en el desarrollo de las nuevas tendencias de calidad de vida, hoy en día más que nunca el gobierno electrónico tiene presencia en la sociedad reflejando en los servicios innovadores, también la información es en tiempo real y más efectiva, por lo tanto, las diversas transacciones están sistematizadas, pero estos nuevos escenarios deben reflejar los resultados.

A nivel latino américa los países que lideran con una gobernabilidad eficiente centrada en una gestión de transparencia, participación ciudadana, accesibilidad a la información, logrando el desarrollo de la sociedad y la satisfacción de los actores

A nivel nacional como regional y local en los diversos sectores cada día es caótico porque las capacidades de respuesta frente a las necesidades no están acordes, para enfrentar a esta necesidad, se requiere gobiernos electrónicos que mejoraran sus diversos procesos para poder tener presencia y transparencia en todos los aspectos como en seguridad del desarrollo soberano de la sociedad.

A nivel Local podemos manifestar que el gobierno local debe optar por forma de gestionar en sus diversas actividades la falta de un gobierno electrónica con presencia, con difusión de información de los acontecimientos sociales y culturas, mejorando las diversas transacciones para lograr una gobernanza de participación ciudadana con transparencia y accesibilidad a la información, estos aspectos son carencias de por la falta de un gobierno electrónico en la localidad. Y una gobernanza de gestión y desarrollo.

Después de haber detallado la descripción de la realidad problemática planteamos el problema general y sus específicos, formulado el problema general:

¿De qué manera el gobierno electrónico en los servicios públicos se relaciona con y la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021? Considerando los problemas específicos.

¿De qué manera la presencia se relaciona con la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021? ¿De qué manera la información se relaciona con la gobernabilidad en la institución municipal, 2021? ¿De qué manera la Transacción se relaciona con la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021? Considerando la justificación del trabajo de investigación

Para (Hernandez Sampieri 2014) “Justificación social, responde a las preguntas: “¿Cuál es su trascendencia para la sociedad?, ¿quiénes se beneficiarán con los resultados de la investigación?, ¿de qué modo? En resumen, ¿qué alcance o proyección social tiene?”.

La base social de la investigación que se desea realizar debe ser relevante para la sociedad, ya que si es trascendente tendrá un alto valor y reconocimiento; y es justamente lo que se busca con esta investigación; ser importante en la sociedad ya sea para que obtengan información del tema que se plantea o con el objetivo de ayudar en la resolución de problemas que se asientan en nuestra sociedad. Además de esa manera hay una accesibilidad y previsibilidad social. Otro punto del cual se habla es que, si la sociedad se verá beneficiada con los resultados y/o conclusiones adquiridas en la investigación, si esto ocurre se deberá plantear de qué modo será este beneficio. En resumen, el investigador debe plantearse preguntas que recaen en una sola; ¿qué alcance o proyección social tiene la investigación a realizarse? Hernandez Sampieri (2014)

Como justificación social, en esta investigación, buscamos dar a conocer que a través de las tecnologías de información y mediante una gestión de políticas públicas y planes normados con sustento social se puede brindar una mejor educación en los Estudiantes del Colegio José Abelardo Quiñones Zona Rural Huamanga. Como resultado, los estudiantes podrán aprender y practicar inglés de manera más efectiva.

Justificación Teórica, Ruiz-Bolívar y Dávila (2016) sostienen que en cuanto a la concepción teórica “la orientación y supervisión sistemática del proceso de aprendizaje y su acción tutorial dirigida a ayudar a los estudiantes en sus dificultades de aprendizaje y a inducir la reflexión crítica”

Es de vital importancia que el uso de las tecnologías de la información y comunicación en los gobiernos electrónicos por sí sola no necesariamente marca una diferencia significativa en la calidad de los tipos de capacitación desarrollados por cualquier institución alrededor del mundo. La relevancia del gobierno electrónico en el sector social depende del propósito de la informática y de si los ciudadanos y colaboradores la utilizan de manera eficaz en el entorno tecnológico y en los diversos procesos. Finalmente, son estos factores los que determinan en qué medida se ven afectadas las prácticas de desarrollo y en qué medida la gobernabilidad mejorara los servicios. Por ello la justificación teórica debe tener un propósito de mejora con la finalidad de dejar precedente de tal forma que pueda ser utilizado para mejorar el desarrollo de la sociedad desde una óptica moderna mediante la utilización de las TIC'S (Ruiz-Bolívar y Dávila, 2016)

Como justificación teórica, la presente investigación busca el fortalecimiento y desarrollo a través del gobierno electrónico mediante una gestión políticas públicas y planes en los estudiantes del Colegio José Abelardo Quiñones Zona Rural Huamanga normados con sustento teórica para una mejor planificación, cuyos resultados van a permitir enriquecer nuestros conocimientos con el fin de sustentar la productividad y efectividad en la propuesta.

Justificación Práctica, Ruiz-Bolívar y Dávila (2016) sostienen que como justificación práctica “Nos basamos en la aplicación práctica de un modelo gestión propio, desarrollado como un proyecto de innovación”

Se hizo una encuesta para calificar la capacidad de respuesta de habilidades y capacidades de gestión en un entorno de educación virtual. El resultado que más destaque es que todos están relativamente equilibrados en el aprendizaje de los colaboradores. Esto es gracias a una buena preparación de un gobierno electrónico, una correcta implementación de actividades, además de un adecuado manejo de las tecnologías de la información y comunicación e internet. Esto permitirá que el ámbito

actual relacionado al estudio cambie pues será evidente las posibilidades de mejora que brinda el gobierno electrónico. (Ruiz-Bolívar y Dávila 2016)

Justificación Metodológica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable". (Bernal 2010)

Según Bernal (2010) a medida que la investigación comienza a indagar sobre nuevas maneras y técnicas para producir conocimiento la búsqueda de nuevas formas de hacer investigación es el sustento metodológico de la investigación. Al trabajo de investigación se le adjudica un plan de estudios, unos pasos a seguir, con el objeto de solucionar e interpretar distintas situaciones problemáticas usando instrumentos como la recolección y el desarrollo de datos, el soporte a las habilidades. Se utilizan técnicas cuantitativas y este trabajo se integra con contenidos fundacionales e investigación teórica. Por lo que la justificación metodológica implica en si especificar el motivo por el cual se usa una metodología, además de recalcar la relevancia de usar dicha metodología en la investigación correspondiente.

Se concluye que el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación tiene un lado positivo en la interacción en la sociedad pues es efectivo en el proceso de adopción de la muestra en colaboración de los trabajadores y ciudadanos ha ido mejorando gracias a los proyectos realizados y estandarizados de forma gradual dando la oportunidad a que estos nuevos pasos nos apoye a fortalecer el desarrollo de la sociedad. Abren nuevas vías de contacto entre trabajadores y ciudadanos. La aplicación de estas nuevas políticas de un gobierno electrónico ayuda a proporcionar información y desarrollo ganando más expectativa de mejora con relación a las estadísticas, datos y funciones que se han ido desarrollando en este contexto de la pandemia.

Después realizar las justificaciones de estudio planteamos el objetivo general con los objetivos específicos, planteando el objetivo general:

Determinar cómo el gobierno electrónico en los servicios públicos se relaciona con la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021.

Objetivos Específicos:

Describir como la presencia se relaciona con la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021. Conocer cómo la información se relaciona con la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021. Conocer cómo la transacción se relaciona con la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021.

Después de fórmula los objetivos formulamos las hipótesis como: hipótesis general e hipótesis específicos:

Existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en los servicios públicos y la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021

Hipótesis específicas:

Existe una relación directa y significativa entre la presencia y la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021. Existe una relación directa y significativa entre la información y la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021, 2021.

Existe una relación directa y significativa entre la transacción y la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En la investigación se consideraron antecedentes a nivel nacional e internacional, Antecedentes Internacionales

Alderete, (2021) en su artículo científico titulado “¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico? El caso de la ciudad de Bahía Blanca, Argentina”. Posee un objetivo que se basa en la determinación del interés sobre el gobierno electrónico con respecto a los habitantes de Bahía Blanca además del análisis sobre las variables que influyen en la adopción de este. Utiliza una metodología mixta, ya que no solo recoge datos que serán de utilidad para el estudio, sino que también los analiza e interpreta, además de hacer uso de un análisis exploratorio-descriptivo aplicando tablas cruzadas con el fin de relacionar la adopción del gobierno electrónico y de las diferentes variables. La población son los habitantes de la ciudad de Bahía Blanca y la muestra que se toma son los 97 seguidores de la red social Facebook Moderniza Bahía. Es del tipo aplicada, correlacional y transversal. Posee un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo. La técnica utilizada para recoger datos son las encuestas. Los instrumentos que se utilizan en estos artículos son las hojas de encuesta publicadas a través de la página web de Facebook Moderniza Bahía. La contrastación de los resultados en la encuesta nos muestra que un pequeño porcentaje de los seguidores del grupo de Facebook (24.7%) no practican gobierno electrónico, lo que nos deja con una amplia muestra de seguidores que si realizan gobierno electrónico, además, se registró información con respecto al índice de uso efectivo del gobierno electrónico y nos muestra que a través de diferentes variables encuestadas, los seguidores en el grupo de Facebook coinciden en que se debe de usar los servicios que brinda el gobierno electrónico. Se concluye que aquellos que optan por una adopción de gobierno electrónico se ven influenciados, tanto de manera positiva como negativa, por las diferentes variables que se plantearon en la encuesta, los beneficios que trae este sistema, la confianza que genera una adopción del gobierno electrónico y el conocimiento que se tiene sobre este.

González-Bustamante et al., (2020) en su artículo científico titulado “Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades, Evidencia del caso

chileno". Tiene como objetivo realizar un análisis de aquellas variables que demuestran un avance del gobierno electrónico en las 5 regiones más pobladas de Chile. Utiliza una metodología mixta, debido a que no solo recoge datos que serán de utilidad para el estudio, sino que también los analiza e interpreta. Es del tipo teórica, exploratoria y transversal además de poseer un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La población son los habitantes de Chile y la muestra son las cinco regiones más pobladas de Chile (Metropolitana de Santiago, de Coquimbo, de Valparaíso, del Bío Bío y de la Araucanía). La técnica para la recolección de datos es un análisis estadístico, contrastando datos ya existentes y sometidos a los instrumentos en cuestión, que son, por ejemplo, Simulación de datos para la variable (conexión de Internet por 100000 habitantes) Simulación Monte Carlo de Moran-I. El método de análisis de datos es un análisis descriptivo. Los resultados, que se consiguen al someter a las variables a un estricto análisis estadístico, evidencian datos precisos, siendo la región metropolitana de Santiago la que mayor puntaje obtuvo (7.75 de 8.5) de todos los municipios, este puntaje se relaciona fuertemente con la adaptación de gobierno electrónico indicando que tanto influye en estas regiones este sistema. Este artículo científico somete a diversas variables bajo diferentes análisis, se concluye que algunas de las variables poseen un gran peso en lo que refiere la determinación del desarrollo del gobierno electrónico.

Ospina Carreño, Tarazona Bermúdez, Rodríguez Rojas (2017) en su artículo titulado Plataforma virtual como mecanismo de gobierno electrónico entre población joven y administración local de Mosquera, Colombia. Tiene como objetivo determinar los factores principales para implementar una plataforma virtual que permita mejorar los procesos y estructuras en la población joven. Usa una metodología mixta proporcionando los datos del estudio. La población es en la localidad de Mosquera tomando como muestra 417 jóvenes. La técnica de recolección de datos que se usan son encuestas y entrevistas. Los instrumentos que se utilizan son hojas de encuestas y cuestionarios. Como resultado se distinguió el costo de beneficio, la resistencia cultural y las condiciones de contratación estatal además califico los factores con un 90% del promedio de encuestas. Se concluye que, evidencia un alto nivel y visión

óptima de los jóvenes frente a las tecnologías digitales, se destaca lo positivo de este trabajo hecho por la juventud implementando una plataforma para mejorar su gestión.

Inés Barvoley (2020), en su artículo titulado *“TIC y gobierno electrónico. Cooperación entre Corea del Sur y América del Sur”*. Tiene como objetivo evaluar la trayectoria y avance de las TIC’s en Corea del Sur y analizar la cooperación de planes gubernamentales con América del Sur. Usa una metodología cualitativa, pudiendo así realizar un mapeo a los diferentes proyectos de exportación. La técnica de recolección de datos que se usa es el mapeo. Se tiene como resultado que se encuentra una alta probabilidad de que en los años próximos Corea continúe en cooperación para el desarrollo de TIC’S y gobiernos electrónicos con América del Sur. Se concluye que, para la cooperación de Corea del Sur con los países seleccionados, se nota la importancia del uso o la aplicación de las TIC’S y el gobierno electrónico, así como la firma de acuerdos bilaterales. Se debe tomar en cuenta los diferentes resultados y experiencias con el fin de rediseñar los planes para la mejora continua, inclusión y cooperación con los países seleccionados.

Ripalda Yáñez (2019), en su artículo titulado *“El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública”*. Tiene como objetivo la implementación del gobierno electrónico como estrategia o instrumento con el fin de alcanzar la eficiencia en la gestión pública. Usa una metodología mixta, teórico y empírico, pudiendo así proporcionar e interpretar los datos del estudio. La población está centrada en la población ecuatoriana siendo la muestra 360 personas entre funcionarios y usuarios. La técnica de recolección de datos que se usan son entrevistas y encuestas. Los instrumentos que se utilizan son cuestionarios y hojas de encuesta. Se tiene como resultado que el 70% de la muestra manifiesta una mejora con respecto al procesos de trámites, el 18% indica la existencia de falencias que deben ser corregidas. Por último, el 12% desconoce de los servicios en línea y prefiere realizarlos personalmente. Se concluye lo siguiente, para poder implementar el gobierno electrónico se debe realizar un plan estratégico donde se involucre distintas

fases definidas, priorizando las fuentes de información, redes, servicios, sitios web, con el fin de cumplir los objetivos establecidos en un tiempo determinado.

Fernández Tapia, (2020) , en su artículo llamado “El gobierno electrónico como espacio de paradiplomacia en Oaxaca Puebla”. Tiene como objetivo la introducción del gobierno electrónico en función de la paradiplomacia entre los gobiernos locales. Usa una metodología cualitativa, la cual nos facilita la recopilación de información para contrastar con la teoría. La población está centrada en la Ciudad de Oaxaca de Juárez y la Ciudad de Puebla de Zaragoza. La técnica se basa en recolección de datos, la aplicación de las TICS como redes de información siendo la paradiplomacia. Los instrumentos basados son no convencionales, como la aplicación de TICS en base a recopilación de datos a través de documentos. Teniendo como resultado debido a la globalización es viable la aplicación de TICS en los gobiernos locales en México. Logrando llegar a la conclusión que gracias a la paradiplomacia y las TICS se ha logrado la gestión de calidad en los gobiernos locales reduciendo los índices de corrupción.

Cruz Meléndez & Zamudio Vázquez, (2017), en su artículo llamados” Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico”. Tiene como objetivo la aplicación de TICS como herramienta de gestión de calidad en los gobiernos y municipios. Usando una metodología cualitativa que brinda los conceptos claves que engloba la temática. La población está dirigida en los diversos municipios de los estados mexicanos siendo la muestra 500 municipios. La técnica para la recopilación de datos sería la aplicación de las TICS con las diversas apps o redes que nos faciliten el acceso. Los instrumentos que nos apoyan y facilitan son las diversas apps creadas por el gobierno. Se tiene como resultado que según los datos estadísticos se logró una gestión de calidad debido a la aplicación de TICS en los gobiernos. Llegando a la conclusión de que en la era digital las TICS cumplen un papel fundamental para la prevención, control y fiscalización en los gobiernos.

Como parte de la investigación nacional, se toman en cuenta los siguientes elementos:

Benavides Castro, (2014) en el repositorio institucional de la PUCP titulado “El discurso de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Distrital de Miraflores”. Tiene como objetivo de esta investigación es analizar las consecuencias o efectos que generan la participación ciudadana a través del discurso GE en la MDM. La población es la ciudadanía del distrito de Miraflores siendo la muestra los ciudadanos que participan en la Municipalidad Distrital de Miraflores. Se concluye que, al analizar la intervención innovadora de las TIC como puente entre el ciudadano y la Municipalidad Distrital de Miraflores, incentivara la participación ciudadana, apoyando a una mejor y eficiente gestión pública.

Wendy Adrianzén, (2020) en su tesis titulado “¿Hacia el gobierno electrónico?: Un estudio sobre el desarrollo y limitantes de la interoperabilidad en el Perú”. Tiene como objetivo Investigar las principales limitaciones que presenta al momento de desarrollar la interoperabilidad. Usa una metodología Hipotético deductivo. La población es el Gobierno electrónico peruano siendo la muestra la infraestructura del gobierno electrónico peruano. La técnica de recolección de datos que se usan son encuestas. Los instrumentos que se utilizan son hojas de encuestas y cuestionarios. Se tiene como resultado que existen limitaciones u obstáculos a la eficiencia del gobierno electrónico en el Perú, que impide el desarrollo. Se concluye que, el gobierno debe solucionar sus principales limitaciones para el desarrollo de la interoperabilidad, este último habrá las puertas al gobierno electrónico óptimamente.

Simón (2018) realizó un trabajo de investigación Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016 para optar el grado académico de maestro en Ciencias de la Administración de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Usa una metodología de consistencia interna. El objetivo del trabajo fue determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, con la

finalidad de proponer un Plan estratégico de gobierno electrónico. Con una población de 182 (funcionarios) de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco y una muestra de 124 (colaboradores) de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco. Se obtuvo como resultados encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que los factores del gobierno electrónico influyen sobre la gestión pública, de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. Se concluyó que existe una influencia significativa entre ambas variables.

Callmet (2021), realizó un trabajo de investigación influencia del e – gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019 para optar el grado académico de maestro en la universidad nacional de san Agustín de Arequipa. Tiene como objetivo determinar la influencia del e – gobierno sobre la Municipalidad Provincial de Islay, para una mejora de la gestión pública. Usa una metodología descriptiva. Con una población de 46 (colaboradores) y una muestra que representa el total de la población 46 (colaboradores) de LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ISLAY, AREQUIPA. Se obtuvo como resultado que menos del 40% de las personas encuestadas están informadas del impacto y mejoras que ocasionaría la implementación de un gobierno electrónico en LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ISLAY, AREQUIPA. Se concluyó que el e – gobierno ha ayudado significativamente al usuario, los cuales confirman que el sistema web manejado por la municipalidad brinda la información necesaria, siendo este porcentaje de usuarios menor a la mitad de los encuestados.

Aedo Quispe (2021) realizó su trabajo de investigación Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020, para ostentar el grado de Maestro de la Universidad Cesar Vallejo Perú. Usa una metodología hipotética deductiva. El objetivo del trabajo fue determinar la incidencia presente del gobierno electrónico en la modernización de la gestión del Gobierno regional de Cusco. Con una población de 130 trabajadores del Gobierno Regional de Cusco y una muestra de 20 trabajadores del Gobierno Regional de Cusco. Se obtuvo como resultado que el 100% de la muestra presente aprueba y reconoce como eficiente al gobierno electrónico. Otro resultado demuestra, según la dimensión

inclusivo de la Modernización de la gestión gubernamental, el 13.3% indica que es de valor medio y el restante de nivel alto. Se concluyó que existe una relación entre el gobierno electrónico y la orientación del ciudadano para la respectiva modernización hablando del Gobierno Regional de Cusco.

Teorías referentes a la variable independiente

Gobierno electrónico

Según Moreno (2019, p 1), la implementación del gobierno electrónico “permite asegurar que las metodologías, procesos y actividades funcionen bien y de esta forma cumplir los objetivos de la institución y brindar una gestión de calidad en la institución.” Es el manejo de información y las formas como esta se traslada a la población a través de las tecnologías, son realizadas por las instituciones públicas a favor de la población, ello permite que las personas accedan a información de los servicios que se brindan en varios sectores, esto se demuestra en contextos como en el sector de salud, en el económico, empresarial, recreacional, educativo o de transporte; esta tecnología es de gran utilidad porque brindan, a los usuarios, nuevas formas para obtener información sobre diferentes servicios. También nos permite tener un mejor control y ver que cada actividad o proceso se esté realizando de forma adecuada, esto es muy importante para cumplir con eficiencia las metas u objetivos de la institución gubernamental. (Moreno, 2019)

Dimensiones:

Presencia

Moreno (2019, p. 7), la presencia está “en la fase de los servicios que tienen la capacidad de suministrar información sobre el actuar de los usuarios, dicho de otro modo, tenemos la existencia de información en línea y la incorporación de desarrollo de búsqueda básica.”

Dentro del trabajo que desarrolla el gobierno electrónico tenemos la fase que se denomina presencia, en esta fase, gracias a los sistemas de tecnología, se muestra la información más acertada a los usuarios sobre lo que ellos están buscando, esto gracias a los nuevos métodos se realizan de una forma más directa, siendo mucho

más eficiente, para que los usuarios no tengan problemas y ahorren su tiempo durante el proceso. Sobre la información, esta se encuentra en línea, y se encuentra a través de una búsqueda básica, además también se puede obtener archivos o formularios, para complementar la información requerida. Esta fase es con la cual se inicia la búsqueda de información dentro de los sistemas que tienen las instituciones estatales. (Moreno, 2019)

Información

Moreno (2019, p. 7), la información “es muy importante para las organizaciones públicas debido que presta eficiente servicio a la sociedad en sus diversos contextos, como en la salud, educación, comercio, etc.”

La información está definida como la agrupación de datos, los cuales son ordenados y procesados para darles un sentido y para que sirvan a la población. Dentro del gobierno electrónico estos datos procesados tienen gran relevancia porque son la fuente principal a las cuales acuden los usuarios cuando tienen un inconveniente y necesitan darle solución, es por eso que las informaciones son administradas por la institución correspondiente con el fin de ser dirigidos correctamente a la población. La información es muy amplia y abarca todas las aristas posibles, es por eso que es tan necesaria y requerida por el gobierno y la población. La información siempre está al servicio de la sociedad para que todos nosotros podamos buscar lo que más necesitamos. (Moreno, 2019)

Transacción

Moreno (2019, p. 7), la transacción es la fase para “efectuar trámites en línea, pago de tasas, multas e impuestos, con la existencia de la forma de pago virtual que implica el uso de tarjetas de los bancos como tarjeta de crédito o débito, y accesos de forma virtual...”

La transacción es otra fase que ocurre en el gobierno electrónico con la cual se permiten realizar diferentes tipos de trámites de manera online, esta fase o dimensión resulta ser de gran utilidad para los ciudadanos que por diferentes factores no pueden

acercarse a las oficinas de la institución. Estas transacciones se realizan para realizar los pagos correspondientes a tasas, multas o impuestos. Para ello el usuario se tiene que registrar en la web de la institución estatal y cuenta con una tarjeta de crédito o débito, cada vez se reducen más los requisitos para que las transacciones estén al alcance de todos los ciudadanos. Las transacciones se realizan a través de sistemas, que debido a su eficiencia mejora la comercialización, productividad y participación de la población. (Moreno, 2019)

Variable:

Gobierno electrónico

Balta(2020, p. 6), nos indica que el gobierno electrónico “es el manejo de las TIC’s para brindar servicios gubernamentales independientes que con un valor agregado genera una administración pública eficaz, eficiente y sobre todo transparente”

El gobierno electrónico es el manejo, aplicación o utilización de los sistemas tecnológicos y de información para ofrecer a la población servicios eficientes y de calidad a los usuarios que deciden acercarse a la Institución gubernamental. Las aplicaciones de estos sistemas sirven para brindar servicios de información a las personas, para que se realice un correcto gobierno electrónico, la institución debe administrar eficientemente los procesos y tener transparencia a la hora de brindar la información al público. Estos procesos se realizan a través de internet, en la que encontraremos portales web de las instituciones, que servirán para buscar la información. Los gobiernos electrónicos buscan brindar servicios, acelerar los procesos, generar un valor agregado, manteniendo siempre la calidad en la gestión, como ejemplo están las transacciones. (Balta, 2020)

Dimensiones:

Presencia

Balta (2021, p. 8), la presencia “corresponde con la disponibilidad de información en línea, que es limitada y básica que se entrega al público”

La presencia es una dimensión que se encuentra dentro del gobierno electrónico, se entiende como la información que se brinda al público o usuarios del sistema web para que ellos la utilicen. Esta parte del gobierno electrónico es como su nombre lo dice la presencia de los datos o información, la cual es muy amplia pero que dentro de los sistemas es limitada, ya que los sistemas tienen un límite de datos que pueden procesar. Sin embargo, cada vez se desarrolla mejoras o nuevas tecnologías que sirven para presentar una mayor cantidad de información y esta pueda ser entregada a los usuarios. Dentro de los sistemas que tienen las instituciones la presencia de los datos es muy importante pues aquí es donde el ciudadano elige y evalúa cual le será de más utilidad. (Balta, 2020)

Información

Balta (2021, p. 6), la información genera “un gran impacto positivo en el proceso de transformación de las instituciones en sus actividades y relaciones con los ciudadanos de forma eficaz y eficiente generando productividad”

El conjunto de datos y su posterior procesamiento dentro de un sistema tecnológico es a lo que llamamos información, esta es muy valiosa tanto para las instituciones gubernamentales como para los usuarios, ya que a través de ella y del distinto uso que le da cada uno, la información se enriquece y se vuelve más productiva para todos, esto genera impactos positivos en los trámites, procesos o servicios que se realizan en las instituciones estatales y en los resultados que obtendrán los usuarios. Las relaciones entre la institución y usuaria serán fortalecidas y esto genera un beneficio para ambos, además que cada cierto tiempo los sistemas de tecnología y comunicación tienen mejoras y permiten una gestión más eficaz y eficiente generando así mayor productividad. (Balta, 2020)

Transacción

Balta (2021, p. 8), la transacción “permite la interacción entre el ciudadano y el gobierno en todos los procedimientos completos”

Dentro del gobierno electrónico encontramos otra dimensión llamada transacción, esta se hace presente a la hora que el usuario desea tramitar con la institución gubernamental, como se menciona, en la transacción participan el ciudadano y el gobierno y buscan llevar a cabo todos los procedimientos por completo. Gracias a las transacciones se pueden realizar de manera virtual pagos, por ejemplo, al Banco de la Nación, a seguros, a la SUNAT, Municipalidades, etc. Estos procesos son realizados desde diferentes puntos del país de una forma más ágil, segura, transparente y eficaz, para el beneficio de la población del estado. Las transacciones amplían la participación de los ciudadanos al ser gestiones de calidad, lo que provoca una mejora en la calidad de los servicios y en la productividad de los procesos. (Balta, 2020)

Variable:

Gobierno electrónico

Fernández (2018, p. 13), indica que el gobierno electrónico permite “acceder en cualquier momento y en cualquier parte a todos los servicios que se ofrecen en línea en las entidades públicas; ya que todos los sistemas se han interconectado para mejorar la eficiencia y brindar el mejor servicio posible”

El gobierno electrónico es una base de datos a los que podemos acceder todos los ciudadanos en cualquier momento y desde cualquier parte, los sistemas del gobierno nos presentan información sobre diferentes órganos públicas, la conectividad que tienen los sistemas nos permite acceder a información, por ejemplo, de normas o leyes que quizás no son de nuestra localidad, pero gracias al eficiente servicio del gobierno electrónico es posible acceder a ellas. Para el desarrollo de los procedimientos electrónicos se utilizan páginas web en los cuales se debe registrar el usuario para acceder a los servicios del organismo estatal. Como ejemplos tenemos, la página web de RENIEC, de la SUNAT o las municipalidades en las cuales se encuentra información y se pueden realizar los trámites correspondientes de acuerdo a la necesidad del usuario. Fernández, 2018. (Fernández, 2018)

Dimensiones:

Presencia

Fernández (2018, p. 26), la presencia es “Principalmente es poner en línea toda información relevante de los distintos órganos y entidades del Estado”

Una dimensión de la variable gobierno electrónico es la presencia, la cual podemos entender como la muestra, la presentación o exposición de la información. Es el resultado que obtiene el usuario cuando realiza una búsqueda dentro de las páginas web de las entidades públicas, es la información que va recepcionar y puede que posteriormente utilizar para realizar los procedimientos o tramites que crea más convenientes, esto último, dentro de otra dimensión denominada transacciones.

El fin de la presencia es informar, no se realiza una interacción directa entre la entidad y el usuario, es gracias a la presencia de la información en los sistemas que el ciudadano se mantiene al tanto de cada hecho que ocurra dentro de las instituciones gubernamentales. (Fernández, 2018)

Información

Fernández (2018, p. 23), la información es necesaria para “estar a la expectativa de las decisiones que ocurre dentro de la gestión pública.”

A través del tiempo y con el avance tecnológico la información se hace presente en todos los sitios del planeta, y en la gestión público no es la excepción, gracias a los sistemas de informática y su interconectividad es posible brindar información a todas las personas, esta es muy relevante pues la población debe estar al tanto de las decisiones que se toman dentro de las entidades públicas. La información se utiliza para mejorar la eficiencia pública a través de la interacción de los datos con los usuarios fomentando una retroalimentación cada vez que se utiliza los sistemas de una institución. La información también le sirve al gobierno pues se entera de las necesidades que tiene la población y gracias a ello buscar propuestas a esas demandas. (Fernández, 2018)

Transacción

Fernández (2018, p. 27), para la transacción indica que “Es aquí en donde el gobierno electrónico facilita al ciudadano en mayor optimización de tiempos y procesos, ahorrándole dinero y tiempo”

Cuando se llega a la dimensión de transacción el usuario puede tramitar en línea con la entidad estatal, desde su página web, a cualquier hora, desde cualquier lugar y de forma más rápida e interactiva. Las transacciones son de gran utilidad pues los ciudadanos ya no se deben acercar al local de la institución estatal, gracias a ello pueden ahorrar su dinero y su valioso tiempo. Además, las entidades estatales se pueden hacer cargo de más usuarios a la vez, aunque mucha demanda de la plataforma virtual provoca una saturación que puede causar problemas y necesitar mantenimiento. Las transacciones agilizan los movimientos económicos provocando que mayor eficiencia en los procesos. Los tramites que se realizan pueden ser pagos, acuerdos, citaciones, etc. (Fernández, 2018)

Variable:

Gobierno electrónico

Guerrero (2019, p.1) en “Tecnologías para la Integración: análisis sobre tres experiencias de gobierno electrónico”

Actualmente, América Latina y el Caribe manifiestan algunos procesos integrales fundamentales para resolver la interdependencia que define a la comunidad internacional. De esta manera, los países crean incentivos económicos, cooperación y desarrollo desde su propio contexto y a base de sus propias decisiones. Como herramienta, el e-Gobierno genera una nueva oportunidad para implementar estos mecanismos de integración, así como un requisito para gestionar los canales globales sobre globalización que involucran en general a todos los países. Entre las experiencias de gobierno electrónico latinoamericanas con el objetivo en el ámbito y clasificación de gobernabilidad por medio de comparación sobre sus lineamientos de esta manera nos brindaría perspectivas sobre las modificaciones que se dan en las concepciones del uso de las TIC para la una buena gestión pública. (Guerrero, 2019)

Dimensiones:

Presencia

Guerrero (2019, p. 2) “El gobierno electrónico es una oportunidad para lograr esos mecanismos integradores”.

Hoy en día la globalización se ha vuelto de gran alcance, continua y comunicar a personas en distintas zonas horarias y espacios alrededor del mundo. Para ello, Internet es primordial en todo aspecto: es la herramienta que logra y permite la combinación de desarrollo, integración y tecnología. Esta globalización total permite a los países gestionar de mejor manera su productividad y una competitividad elevada, información ya sea como el capital y el comercio internacional se apoyan en herramientas tecnológicas para poder existir en el formato multidimensional actual. El uso de este instrumento como ayuda al proceso de integración continúa siendo una prerrogativa de los países centrales, por lo que en la práctica este tipo de poder aún existe en los agentes de desarrollo económico del sistema. (Guerrero, 2019)

Información

Guerrero (2019, p. 3) “Los países latinoamericanos han buscado estrategias de desarrollo y gestión pública que se adapten al proceso global”.

También se aplica a la inclusión social, la sostenibilidad y el mutuo respeto por la diversidad. Generando experiencias y entre ellas se encuentra el estudio de varios países latinoamericanos sobre los temas de e- gobierno y mutua cooperación en TI, como esforzando ello por adaptarse a la globalización total ya los múltiples canales antes mencionados. Busca examinar nuevos canales de compleja interdependencia, incluidos países de América Latina y el Caribe, en un fenómeno considerado primordial para el proceso de integración: “aplicar el uso de la tecnología para el manejo de un gobierno”. Ciertamente, los teóricos ya sea de la interdependencia están lejos de comprender este nuevo método de canal cibernético; sin embargo, ahora es primordial como el complemento y la herramienta de interconexión entre las estructuras estatales. (Guerrero, 2019)

Transacción

Guerrero (2019, p. 6) “El gobierno electrónico, formulado ya a escala internacional, estaría determinado con el propósito de movilizar a la sociedad y al sector privado en el desarrollo”

Poder tener la capacidad de crear e innovar y de esta manera promover la integración política, los servicios generalmente en línea y el intercambio de manejo de información con los ciudadanos u otras instituciones y organizaciones gubernamentales. La idea es lograr una mayor eficiencia administrativa a través de mejores servicios de red. Por lo tanto, la administración electrónica se puede entender, sobre su capacidad, por el entorno electrónico, para facilitar un proceso de información efectiva, rápida y transparente para las agencias públicas y entre otras, y para poder desarrollar actividades administrativas efectivas del gobierno. Está principalmente fundamentada en generar cambios de relaciones existentes ya entre ciudadanos y el Gobierno. Tener como fuente el adquirir conocimientos sobre las TIC se piensa para tener una proyección más allá que la información pasiva, generando participación y una mejor toma de decisiones con las redes y el Internet como un elemento canalizador de nuevas ciudadanías, necesidades ciudadanas y responsabilidades por parte ello. (Guerrero, 2019)

Variable:

Gobierno electrónico

Belleza (2020, p. 4) concluyó que “el denominado e-government es una herramienta de interacción digital entre empresas públicas, el Gobierno y los distintos poderes del Estado, los ciudadanos y otros interesados”.

Los gobiernos están redefiniendo la forma en que interactúan con las comunidades, se comunican con ellas y les brindan servicios de valor agregado mediante el uso de las TIC. Los proveedores de servicios de gobierno electrónico son organizaciones gubernamentales que pueden proporcionar servicios de TI a ciudadanos, empresas privadas u otras empresas públicas, y crear otros modos de interacción. Un breve ejemplo de estos servicios puede ser parte de soluciones interactivas, como un portal

de atención ciudadana común, un portal de contratación pública, un portal de intercambio de información y transparencia entre empresas públicas, sistema de gestión financiera, intercambio electrónico de datos. Otros servicios que se pueden vincular a soluciones digitales dirigidas a las personas son los sitios web de información, los sistemas de procesamiento de textos, los sistemas de pago por transacciones. (Belleza, 2020).

Dimensiones:

Presencia

Belleza (2020, p.4) “el Gobierno Electrónico ayuda a la administración pública en la simplificación y añade que la participación ciudadana ayuda a que estos procesos resulten de manera eficaz y eficiente”.

El gobierno electrónico o también llamado e-government es un medio que tiene como objetivo unificar a los ciudadanos de manera social, económica y política, utilizando plataformas virtuales nacionales y regionales que permitan su modificación de manera eficaz, para producir, almacenar e intercambiar información e información con el propósito de difundir el conocimiento. Este soporte de TI contribuirá al crecimiento constante y desarrollo continuo de una administración pública nacional sólida y establecida. También agregó que el tema principal del gobierno electrónico no es solo la adopción de tecnologías o la capacidad de usarlas, sino sobre todo la actitud del gobierno hacia la voluntad política del gobierno y la actitud del gobierno como informante y servicio respectivamente. (Belleza, 2020).

Información

Belleza (2020, p. 6) “la escasez de modelos estructurados de implementación de gobierno electrónico que garanticen la maximización del valor que otorguen las TIC al ciudadano”.

En este proceso se verifica que no existía un instrumento de política específico que impulsará un continuo seguimiento de estándares, normas o en general buenas

prácticas que ya existan en la implementación efectiva del e - gobierno, encontrándose muchos países donde solo existen organizaciones específicas que intentan realizar acciones específicas. soluciones de implementación. Estas posibles soluciones no cubren en general aspectos como la seguridad, una privacidad exclusiva, transformación digital de la administración pública, conceptualmente la mejora continua y una calidad en su totalidad de la entrega de servicios valiosos para la ciudadanía. Cualquier propuesta como guía metodológica para la implementación del gobierno electrónico debe basarse en aspectos como: descentralización de responsabilidades y a su vez procesos, el manejo del uso intensivo de medios electrónicos o nuevas tecnologías emergentes, identifica que los recursos tecnológicos más específicos para cada uno de los escenarios y, lo más importante, se adhiere a las prácticas de buen gobierno y gobierno de TI. (Belleza, 2020).

Transacción

Belleza (2020, p. 8) “constituye el uso de tecnologías de comunicación de información para ofrecer a los ciudadanos y las empresas la oportunidad de interactuar y llevar a cabo negocios con el Gobierno mediante diferentes medios electrónicos”

Se puede definir como la interacción entre lo digital y el gobierno, el parlamento, el gobierno central, local y los ciudadanos, a través de la buena implementación de la gestión electrónica. Por lo tanto, el estado necesita redefinir la forma en que interactúa con su comunidad, así de esa manera llegando a sus ciudadanos e involucrándose en los procesos gubernamentales. Dando lugar a uno de los muchos factores de suma importancia en el proceso de descentralización en este caso del poder estatal central en el sentido de fortalecer la gestión administrativa regional y local para tener la mejora en su eficiencia y efectividad. Con la finalidad de transformarse en una entidad totalmente conectada que satisface las necesidades de los ciudadanos a través del desarrollo de una infraestructura integrada. Esto genera la iniciativa de gobierno electrónico de complejidad. (Belleza, 2020).

Variable:

Gobierno electrónico

Según (Barragán, 2019), muestra un enfoque positivista de la era digital, La internet y las TIC. Ya que su buena aplicación, son imprescindibles para la renovación del estado en países desarrollados y la esperanza de desarrollo para países de la región.

Bajo estas condiciones, hasta el día de hoy, existen novedosos métodos en la gestión de la cuestión pública, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de comunicación e información, con el objetivo de realizar un buen gobierno. Desde este nuevo punto de vista se podría ocasionar una variedad cultural y también institucional.

En corto tiempo, la internet se ha establecido como apoyo de la nueva distribución administrativa de los estados y el recurso necesario para el desarrollo del modelo tradicional, transitando por una innovadora gestión pública hasta llegar a establecer un eficiente estado de gobierno. Esta idea busca un cambio en la administración pública, lo cual sitúa al ciudadano en el centro de las actividades de la gestión pública, alentándole a no ser solo un ciudadano más con poca información, sino a ser cómplice de esta nueva gestión. (Barragán, 2019)

Dimensiones:

Presencia

(Barragán, 2019), “la mayoría de las empresas del sector público se sienten limitadas a utilizar las TIC para brindar información básica al público”

En esta situación, el gobierno abarca mucha disposición en la internet, mediante la difusión en sus sitios web o portales. gracias a esto, los organismos facilitan con la disposición del público, información necesaria de manera rápida y directa sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales para que sepan su buen funcionamiento.

Mediante esto se logra, que distintas personas de diferentes zonas se vean beneficiarias con la información brindada de manera eficiente. La poca relación de

ciudadanos con las empresas o de los gobiernos, es debido a que la información puesta en sus respectivos sitios web, no posibilita la interacción entre ellos. Ocasionando desigualdad de oportunidades en la toma de decisiones por la ineficiente información o ausencia de la empresa o gobierno. (Barragán, 2019)

Información

(Barragán, 2019), “la posibilidad de las empresas de ofrecer servicios, de tal manera que el ciudadano puede tener a su disposición la información crítica, diligenciar formatos que puede obtener de la web y establecer contacto con el gerente, con el fin de maximizar la gestión del servicio”.

En este aspecto, es importante que se generen relaciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno. Ya que se involucran los procesos gubernamentales mediante su respectivo mejoramiento y facilidad. Es necesario Establecer ciertos canales de comunicación que mantengan la interacción directa o indirecta como podrían ser los sitios web para los ciudadanos, empresas y el propio gobierno. La empresa privada y el gobierno no solo tienen como objetivo brindar información, sino que están preparados para recibir críticas y opiniones con la intención de mejorar en ciertas funciones que se cree ineficientes. en base a esto el ciudadano no se siente excluido o discriminados. En fin, esto fomenta a que la interacción sea más confiable con estos organismos. (Barragán, 2019)

Transacción

(Barragán, 2019), “Se descubren instituciones más avanzados en nivel tecnológico, que han incorporado de auto servicio para que el ciudadano pueda realizar trámites complejos en línea”.

Una vez fomentada de manera correcta la interacción, con la transacción el estado y las empresas facilitan a las personas la posibilidad de iniciar, realizar y finalizar cualquier trámite dispuesta en línea, gracias a esto se logra a que las personas no tengan que ir presencialmente a la dependencia respectivo. Las páginas web de estos

organismos están técnicamente preparadas para brindar sus servicios y tramites, esto sería como un suplemento de la atención que ofrecen personalmente en las agencias. Hasta esta parte. El avance y mejora de los servicios, se logra fundamentalmente por un salto tecnológico que realiza el estado y la empresa. Esto a su vez no genera compromiso en las estructuras funcionales de las agencias de la administración del organismo. (Barragán, 2019)

Variable:

Gobierno electrónico

Según (Villanueva & Juan, 2019), El estado busca acercarse al ciudadano a través de instrumentos que le aseguren el acceso conveniente a la información y participación ciudadana como un medio de aportar a la gobernabilidad del estado.

En los últimos años, el gobierno electrónico se encuentra en continuo proceso de innovación, con el objetivo de proveer cada vez más y mejoradas prestaciones que se le ofrece al ciudadano, también abastecer puntos de acceso de manera fácil para complacer múltiples necesidades informativas y de los servicios que brindan. De esta manera los organismos aumentan la calidad de sus servicios y la claridad de la gestión pública.

Estos términos implican innovadoras relaciones internas y externas del gobierno con el sector privado y ciudadano. Lo cual se busca maximizar la utilización de los recursos para el beneficio de sus respectivos objetivos gubernamentales. Su implementación implica una serie de fases no necesariamente consecutivas. Por otro lado, esta formación es necesaria para el buen funcionamiento de la organización. (Villanueva & Juan, 2019)

Dimensiones:

Presencia

(Villanueva & Juan, 2019) “publicar en línea información básica, rápida y directa relevante para la comunidad”

Es necesario contar con información sobre el estado o algún tipo de organización para generar opiniones y críticas sobre dicha entidad. Esta información lo encontramos en páginas web con el fin de enterarnos sobre los servicios que brindan. Como por ejemplo el sitio web de una comunidad universitaria, la información brindada por dicha entidad sería las iniciativas rectorales y de opinión universitario, como noticia y publicaciones de convocatoria, anuncios publicitarios para que sean observados por la comunidad universitaria. Todo esto con el fin de mantener actualizado el portal de transparencia de la comunidad universitario.

En este aspecto se tiene que designar un área u oficina de la comunidad universitaria para que se pueda realizar este servicio de manera eficiente. (Villanueva & Juan, 2019)

Información

(Villanueva & Juan, 2019) “se realiza cuando un organismo crea un espacio de comunicación con la comunidad”.

Para la interacción con una comunidad universitaria, debe establecerse un espacio de comunicación con dicha entidad, el objetivo no es solo brindar indagación, sino que también estará dispuesto a tomar ideas por medio del correo electrónico, envío de formularios, comentarios y conversaciones. Si esto es el caso, se suele interactuar por medio de redes sociales comunes, como Facebook, WhatsApp o Twitter.

En este caso se requiere extender y formar aplicaciones correspondientes, para la realización e interacción con los clientes. Para esto se sugiere que la oficina central de informática de la comunidad, ejecute este paso. Una vez terminada la implementación de las aplicaciones correspondientes, se propone que la oficina de imagen institucional, se confía de atender las diversas comunicaciones que se podrían dar. (Villanueva & Juan, 2019)

Transacción

(Villanueva & Juan, 2019) “la incorporación de un servicio de alguna organización para una sociedad con el fin de facilitar información o transacción”.

Es necesario para este caso la incorporación de algunas aplicaciones de servicio para la comunidad universitaria. Como, por ejemplo, un estudiante tendría los medios necesarios de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite mediante el internet. Todo esto se lograría sin que el estudiante tenga que dirigirse personalmente a la universidad. La página web de la comunidad universitaria debe estar dispuesto para ofrecer al estudiante los mismos servicios que recibiría si fuera de manera presencial en cualquiera de las oficinas de la universidad.

En este paso es el mismo caso que el anterior, debe formar nuevas aplicaciones web de atención al cliente. Esta tarea se encarga la oficina central de informática. Para que después de una atención virtual se resuelvan las peticiones de los universitarios. (Villanueva & Juan, 2019)

Variable:

Gobierno electrónico

Según Ripalda (2020, p.12) el gobierno electrónico “es un conjunto de políticas públicas, y procesos de comunicación que están encaminadas a la interacción entre el Gobierno y la ciudadanía empleando las TICs con total seguridad y privacidad”.

Para lograr un incremento de eficacia y eficiencia en gestión pública es necesario que el Estado o las instituciones del gobierno realice estrategias para lograr satisfacer necesidades y mejorar los servicios que son ofrecidos a los habitantes, y ello realizando actividades basándose en el uso apropiado de las TICs, es decir, el empleo de nuevas herramientas tecnológicas que serán útiles para el desarrollo de un gobierno electrónico aplicado a un lugar específico, siendo la más utilizada la red informática, Internet. La aplicación de un gobierno electrónico significa la mejora de un gobierno, modernizando el mismo convirtiéndolo en una autoridad mucho más transparente y accesible, ya que se conseguirá una interacción y participación más constante entre la ciudadanía y el gobierno. (Ripalda, 2020)

Dimensiones:

Presencia

Corrales (2018, p.15) manifiesta que “la etapa de presencia es una instancia que no posibilita la interacción con la ciudadanía (ciudadanos y empresas)”.

La participación ciudadana en la gestión pública busca que tales instituciones gubernamentales garanticen a la ciudadanía satisfacer sus necesidades de interés. Se requiere de una infraestructura tecnológica para promover la participación de la ciudadanía en las decisiones gubernamentales con índole pública. Por esa razón mediante el desarrollo del gobierno electrónico, en su primera etapa se crean portales web, donde virtualmente se vincula a la ciudadanía con el gobierno en proceso de mejoras. Ello con la finalidad de que la información almacenadas en portales web sean sumamente básicas. Aquellas relacionadas a los recursos del Estado, usos del sistema de gestión, etc. que estén al alcance y sean de conocimiento público para los ciudadanos, que en este caso los usuarios actúan solo de proveedores de información, por esta razón no existe interacción ninguna. (Corrales, 2018)

Información

Ripalda (2020, p.13) nos dice “Se busca englobar una gran cantidad de sitios gubernamentales, para tener la oportunidad de acceder a las demás organizaciones públicas y privadas”.

Los sitios gubernamentales, con matrices de evaluación a la información publicados en redes son secciones de página web que se acceden a ellas mediante los motores de búsqueda. Aquellos sitios gubernamentales, recolectan información importante acerca de las organizaciones públicas y privadas existentes. Es relevante que la información sea pública y transparente con la finalidad de que los usuarios, en el caso de gestión pública, ciudadanos puedan acceder a ella con total facilidad y confiabilidad. Esta etapa del desarrollo de un gobierno electrónico juega un papel importante ya que es donde existe interacción entre los ciudadanos y el gobierno. Además de que si se

realiza de la manera adecuada permite que los ciudadanos mejores niveles de satisfacción en ellos ya que se cumple con sus expectativas. (Ripalda, 2020)

Transacción.

Según Ripalda (2020, p.13) “los Estados que logran desarrollar esta fase sin ningún contratiempo, han logrado un salto vertiginoso en cuanto al uso de las TICs”.

Los sitios web son necesarios y ellos deben estar preparados para brindar información totalmente verídica y transparente a los usuarios que accedan a ella. Para que se logre una eficiencia en cuanto su utilización, es imprescindible que se haga un adecuado uso de las TICs, garantizando a la ciudadanía el acceso a todos los servicios que presenta los portales web. Así es como se contribuye su participación con la gestión pública. Se debe lograr brindar información a los ciudadanos mediante la web con la finalidad de poco a poco dejar de lado la atención presencial, para que no haya la necesidad de tener que recurrir a instalaciones de entidades públicas, sin que esto signifique una disminución de calidad de servicio. También mediante los sitios web a disposición se pueden recibir quejas, sugerencias o algún tipo de pago de servicio a cargo del ciudadano que este debe cumplir y para ello se debe comprometer con su seguridad, garantizando privacidad de los usuarios con respecto a la información brindada. (Ripalda, 2020)

Variable:

Gobierno electrónico

Nations, 2018, p. 1, “It is widely agreed that deploying e-government in support of good governance is essential for building effective, accountable and inclusive”

En la actualidad varios gobiernos han implementado la variable de gobierno electrónico dentro de sus planes de trabajo, esto es debido a la gestión eficaz y responsable que se realiza con los sistemas de tecnología y comunicación. El gobierno electrónico permite una gestión más transparente e inclusiva ya que se reducen los impedimentos para acceder a los sistemas gubernamentales. Los gobiernos entienden la importancia de administrar la información, contar con nueva tecnología y sistemas, los cuales son

de mucha ayuda pues reducen las operaciones que se deben realizar para conseguir información o para realizar transacciones. La implementación del gobierno electrónico trae beneficios tanto a los usuarios como para la institución gubernamental, por esta razón se viene implementando en varios estados. (Nations, 2018)

Dimensiones:

Información

Nations (2018, p. 1) “The spread of information and communications technology and global interconnectedness have great potential to accelerate human progress to bridge the digital divide and to develop knowledge societies, as does scientific and technological” (Nations, 2018)

La información en la actualidad tiene una gran importancia, es por eso que las instituciones estatales buscan estar en constante comunicación con todos sus usuarios, porque gracias a la conectividad con la población pueden desarrollar sociedades de conocimiento que sirven para progresar como sociedad y salir beneficiado tanto la institución como los usuarios. La información se forma de los datos que dan los usuarios al momento de interactuar con la página web o aplicativo, estos datos son procesados y luego utilizados por las instituciones públicas para mejorar sus servicios y brindar mejores atenciones. La información también es brindada por el sistema a los ciudadanos, estos últimos pueden descargar archivos, enterarse de nuevas gestiones, nuevas normas o leyes que surjan, etc. (Nations, 2018)

Transacción

Nations (2018, p. xxvi) “One hundred forty (140) Member States provide at least one transactional service online. Improvement in such services is strong and consistent in all assessed categories: paying for utilities; submitting income tax; registering new businesses; paying fines and fee.”(Nations, 2018)

La transacción es una dimensión que pertenece a la variable de gobierno electrónico, esta dimensión nos indica que los usuarios de un organismo estatal pueden realizar trámites de manera online, más rápido y sencillo, estos trámites pueden ser el pago de

servicios públicos, registro de nuevos negocios, obtener documentos de identidad, presentación de impuestos, pagar arbitrios, multas, honorarios, también se solicitan partidas de nacimientos o certificados de matrimonio, estos trámites cada vez nos ahorran más tiempo y se realizan de forma eficaz y eficiente. Cada tiempo los servicios brindados por las paginas o aplicativos son más sólidas, pues se aplican mejores sistemas tecnológicos en sus plataformas para entregar a sus usuarios una mejor experiencia a la hora de realizar trámites. (Nations, 2018)

Gobernabilidad

Según Tobar (2020), la gobernabilidad democrática “implica el respeto y el funcionamiento de dos principios básicos: la existencia de procesos establecidos para la toma de decisiones y el desconocimiento inicial de los actores sobre los resultados de las deliberaciones”.

Las respuestas, colectivas o institucionales, intervienen en la toma de elecciones políticas y forma parte importante de la gobernabilidad, debido a que alteran de manera directa la capacidad para llevar a cabo estas elecciones. Sin embargo, las disconformidades entre organizaciones orgánicas forman parte de los controles y el equilibrio diario de una técnica liberal, en el supuesto de que no se canalice a través de la vía institucional; es decir, al utilizar mecanismos constitucionales para subsanar brechas, y no sean distinguidos como legales por las partes interesadas, la gobernabilidad se desgastaría, hasta el punto de obstaculizar la capacidad para hacer cumplir las decisiones. (Tobar, 2020)

Según Bayón (2018), la gobernabilidad “está asociada al Estado como agente promotor y gestor de la economía, a su capacidad económica, financiera y administrativa; a su vez, se relaciona con el personal capacitado e innovador”.

La gobernabilidad sitúa distintos conceptos. Entre ellos se resalta el que la define como una competencia y vínculo común. En otras palabras, la capacidad para fijar y alcanzar metas de estructuras organizacionales, poblaciones, países, territorios y personas. La competencia radica en los vínculos creados entre equipos, estructuras

organizacionales, poblaciones, países, territorios e individuos. Así, gobernabilidad significa exactamente una idea colectiva que a la vez guarda una conexión. Por tanto, no se puede definir como una categoría absoluta, sino que tiene una condición histórica claramente específica. Mas, es una proposición ideal en el cual se ignoran los estratos sociales, donde la marginación no es accidental, ya que supone una posición preponderante. (Bayón, 2018)

Transparencia

Según Finol (2021), la transparencia no solo es una condición para la gobernanza y la gobernabilidad democrática, sino que, además, “es el factor clave para legitimar las políticas implementadas en los dominios de una opinión pública”.

Las prácticas de transparencia y gobernanza a través de datos abiertos publicados en portales data.gov, están relacionados con el supuesto de que un gobierno abierto es un tipo de gestión donde los políticos, muestran ventanas de información al mundo a través de sitios web, además, interactúan en redes con otras personas del sistema político; dando información que anteriormente estaba muy bien guardada, ello incentiva el poder de una amplia cooperación y, transparencia en todas sus actividades para innovar junto con la ciudadanía, en la creación de soluciones a las necesidades de una sociedad cada vez más rica en información y difícil de gobernar. Es decir, además de brindar de manera proactiva información pública a la ciudadanía, que le permita tener herramientas como un observador y velador de los movimientos estatales, en conjunto, los documentos, al ser pertinentes y precisos, fomentan el establecimiento de propuestas en favor de la comunidad. (Finol, 2021)

Según Valencia (2020), la transparencia “es una condición inicial de la rendición de cuentas”, pero no es suficiente para que esta se desarrolle; en ese sentido es válido cuestionarse sobre qué formas dan paso a la rendición de cuentas.

Hay cuatro diferentes tipos de transparencia que pueden ayudar a la rendición de cuentas: a) mostrar el conteo en la sociedad; b) la supervisión general del comportamiento social, vista por expertos o agentes; c) foros o instrumentos públicos a través de los cuales los funcionarios deben responder a la ciudadanía, y d)

transparencia burocrática, en los que los asuntos individuales u organizativos deben estar abiertos a entidades públicas, peritos o auditores. Nuevamente se encuentra que el vínculo de políticas y programas, estarán íntimamente relacionados a los procesos de gobernanza y democratización del sector público. Cuanto más se acerque a incentivar la responsabilidad compartida entre el Estado y la ciudadanía, mayor será el desarrollo de la gobernanza, de otro modo, podría albergar procesos de simulación y protesta. (Valencia, 2020)

Según Cerrillo & Casadesús (2021), la transparencia “es más compleja porque están en juego diferentes derechos e intereses sobre los datos públicos”. La transparencia se gestiona de acuerdo al Reglamento General de Protección de Datos porque a los organismos públicos se les exige ello, el motivo de esto es por la vasta cantidad de datos personales que poseen. Por eso, para mejorar la transparencia es imprescindible mejorar los mecanismos y técnicas, ya que esto serviría en la satisfacción de la dificultad. Los organismos gubernamentales deben acoger políticas, procedimientos y estructuras que ayuden a la toma de decisiones sobre los usos de los datos y la calidad de los mismos teniendo en consideración todos los intereses involucrados. Además, las autoridades públicas deben idear mecanismos que favorezcan la interacción y la interoperabilidad entre los actores que crean y almacenan los datos, entre quienes determinan los derechos de acceso y uso, y los que utilizan los datos, todo esto teniendo como finalidad fortalecer el acatamiento de los ideales y procedimientos. (Cerrillo & Casadesús, 2021)

Según Tejedo & Araujo (2018), “una mayor transparencia informativa por parte de las empresas se está convirtiendo en una práctica habitual para su comportamiento socialmente responsable”.

Dentro de la teoría de la agencia, este trabajo buscó evidenciar la existencia de diferentes mecanismos de gobierno corporativo, los cuales pueden ser usados para reducir los conflictos de intereses derivados de los desequilibrios de datos entre lo fundamental y el que recibe la información, con la finalidad de aumentar la transparencia de datos y comportamiento ético corporativo. Esto podría ser de interés

para las distintas empresas, a la hora de acoger las recomendaciones de los códigos de gobierno corporativo. Les ayudaría a conocer qué cualidades de gobierno corporativo contribuyen en las políticas relacionadas con la difusión de información. De igual manera, les sería provechoso a los reguladores contables en el avance de futuras sugerencias y ordenamiento de la información del capital humano. (Tejedo & Araujo, 2018)

Participación ciudadana

Según Vértiz, et al. (2020), la participación ciudadana es potencialmente una excelente herramienta para emplearse como estrategia que proporcione mejores elementos de juicio a los gestores en salud, sin embargo, para el logro de su efectividad debe considerarse la multidisciplinariedad en los equipos salubristas.

Con ello podemos ver que la participación ciudadana es bastante útil en el afrontamiento de toma de decisiones importantes donde puede verse implicado la salud, y diversos sectores involucrados en la materia, los mismo que hacen sinergia y favorecen los objetivos que redundan en beneficio de la población. de esta manera también se puede apreciar la importancia del aporte y del empoderamiento de los pobladores organizados de una comunidad que se ven afectados no solo en el aspecto de salud, sino también en otras áreas que estén perjudicando su bienestar y que prevenga todo aquello que genere riesgo a su vida y bienestar en general. acotando de que además de la multidisciplinariedad como trabajo en equipo con los actores involucrados, también debe considerar la gestión que hacen cada uno de ellos, a fin de lograr un trabajo efectivo que se vea reflejado en los objetivos que tomó la participación ciudadana. (Vertiz et al., 2020)

Según Squella (2021), la participación ciudadana que emerge desde el movimiento socioambiental para enfrentar la amenaza de una termoeléctrica, presenta características que lo definen y vivencian como un escenario con varias complejidades articuladas.

La versatilidad de la participación ciudadana, forma parte de las particularidades más representativas y fundamentales ya que son valoradas, útiles y dicho sea de paso necesarias cuando se tiene que tomar una decisión muy importante que afrontar y a su vez amenaza los intereses, el derecho y el bienestar de la comunidad, los problemas medioambientales que vemos día a día y que se vienen incrementando, hace que la participación ciudadana tome un rol activo, esta vez en la protección del medio ambiente, así la población se une, gestiona y actúa como un movimiento social, en beneficio de la naturaleza, de manera coordinada con otros entes, por ello se dice que tiene una acción compleja y necesita de una gestión y articulación para lograr los objetivos esta vez la seguridad ambiental termoeléctrica. (Squella, 2021)

Según Moharra et al. (2018), la participación ciudadana es un concepto que engloba un amplio abanico de procesos y actividades que, en el contexto de la salud y de las políticas sanitarias, supone unas razones fundamentales complejas. Hablar de participación ciudadana es referirse y hacer alusión a toda intervención de personas, grupo de personas o colectividades en asuntos materias o actividades públicas, basadas o amparadas en los derechos civiles que la ley le amparan; dentro de ellos podemos ver los aspectos relacionados a la salud, a la educación, al trabajo, a la no discriminación e igualdad de oportunidades entre otras más; cada uno de esas esferas están relacionadas con políticas que permitan hacer uso de su derecho y de los objetivos que persiguen un grupo de personas, unidos por ideales en un beneficio común, por ello al referirse a la participación ciudadana, se relaciona con sus derechos fundamentales, casi siempre se considera las políticas sanitarias y hace un tema bastante complejo ya aborda varios aspectos. (Moharra et al., 2018)

Según López, Restrepo & Gómez (2018), la participación de la ciudadanía como elemento de control social ha constituido una pieza fundamental en el desarrollo del modelo de Estado social de derecho, fungiendo como un medio democrático para garantizar el cumplimiento de los fines del Estado.

La participación ciudadana viene a ser un agente de carácter social y activo, presente en cambios y procesos que se caracteriza por estar presente en muchos

acontecimientos culturales, políticos, sociales, culturales y artísticas; considerando su naturaleza y revisando su aporte e influencia, podemos ver que a través de la historia participa también en el modelo que el estado de derecho quiere asumir, así su influencia en el estado, valiéndose en los derechos que le confiere, según las leyes que le amparan colaboran en desarrollo, establecimiento y consolidación de un modelo de estado, lo cual ayuda a la participación y posicionamiento de la democracia, de ahí que siempre debe estar presente, como debe de ser, sus aportes y ser escuchados en el rumbo que quiere tener en el destino de un estado. (López, Restrepo & Gómez, 2018)

Accesibilidad a la información

Según Ruiz et al. (2018), la accesibilidad a la información y el desarrollo urbano, anuncian la necesidad de trabajar en nuevos procesos metodológicos.

La accesibilidad a la información da la posibilidad de garantía cualquier persona al margen de su localización, origen, idioma o cultura pueda acceder a diversos contenidos presentados en forma virtual o física, considerando siempre la igualdad, la flexibilidad la oportunidad para todos y la no discriminación; por otro lado hablar de desarrollo urbano es referirse al proceso de clasificación y adecuación, mediante la planeación del medio urbano, en distintos aspectos como los sociales, financieros y físicos, incluye también la expansión de la población y de las viviendas e inmuebles, así como el aumento de las acciones productivas. actualmente el desarrollo urbano está en auge, prueba de ello es la demanda que se tiene en la compra de inmuebles, el mismo que va de la mano con las tecnologías de la información y comunicación que han evolucionado a tal punto que uno puede promover y ofertar vía virtual, en espacios públicos y hasta a través de correos así mismo los profesionales de la construcción y los gobiernos locales están involucrados de manera que no afecte la seguridad, el ambiente y la tranquilidad de las personas. (Ruiz et al., 2018)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación utilizado fue la investigación sustantiva de campo con un enfoque cuantitativo y carácter descriptivo. Para Carrasco Diaz (2005) la investigación sustantiva “Busca dar respuesta objetiva a interrogantes que se plantean, en un determinado fragmento de la realidad y del conocimiento.”

La investigación sustantiva es el tipo de investigación que está orientada a resolver, describir, predecir o explicar interrogantes planteadas dentro de una fracción de la realidad, que de cierta forma lo dirige hacia la investigación pura o básica, con la finalidad de, mediante el hallazgo de principios o leyes, hacer un aporte en la disposición de teorías científicas, teorías utilizadas para el desarrollo de investigaciones de tipo tecnológico o investigaciones aplicadas. Este tipo de investigación tiene lugar en la realidad social, construcciones subjetivas o simbólicas desarrolladas por una sociedad respecto a la realidad y en la realidad natural que son las condiciones naturales que sin tener como causal a las personas que conforman una sociedad sigue afectando e influyendo en la realidad de esta. Aunque distintos, ambos forman la base de la vida diaria. (Carrasco Diaz, 2005)

Enfoque de La investigación

Con respecto al enfoque de investigación es una investigación cuantitativa

Método de la investigación

El método de la investigación es hipotético deductivo

Nivel de investigación:

Considerando el nivel de investigación descriptivo correlacional

Tipo de investigación

En el tipo de investigación es aplicada

Diseño de investigación

El diseño de la investigación no experimental, transeccional o transversal. de nivel correlacional, ya que esta investigación busco observar y analizar el contexto sin la necesidad de alterar la realidad y a su vez el diseño de investigación.

La investigación tiene un diseño no experimental de tipo transversal y carácter descriptivo correlacional. Para Carrasco Diaz (2005) en los diseños no experimentales “Las variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental.”

El diseño de investigación no experimental es un diseño donde no hay una intervención, al menos de forma directa, del investigador sobre un hecho, fenómeno, contexto o situación que forme parte de la investigación, pues es en estos sucesos donde se da el diseño no experimental. Este diseño está fundado en sucesos que ya ocurrieron, por lo que se busca, con este diseño, estudiar y analizar los hechos de la realidad ocurridos durante un periodo de tiempo. No hay grupos de control ni grupos experimentales en este diseño, es decir, la muestra, los sujetos de estudio, no reciben ningún tipo de estímulo ni son expuestos a condiciones que alteren su naturalidad. Según el hecho a investigar se puede utilizar un diseño transeccional, que a su vez se divide en diseño transeccional exploratorio, descriptivo o correlacionales, o se puede utilizar un diseño no experimental longitudinal, que pueden ser de tipo panel, de tendencia o de análisis evolutivo. (Carrasco Diaz, 2005)

Carrasco Diaz (2005) sostiene que los diseños transversales correlacionales permiten “Analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad.”

Los diseños transversales o transeccional recolectan datos para estudiar, describir o analizar los hechos o fenómenos a investigar, así como la relación o influencia entre variables, en un momento en específico de tiempo. Este puede incluir varios indicadores u objetos de estudio. El diseño transversal descriptivo recolecta datos sobre los hechos o fenómenos, junto con las variables, de la realidad e informa los datos obtenidos. El diseño transversal correlacional, describe y especifica la relación o vínculo entre las variables del hecho a investigar, además, determina la causalidad y casualidad entre estos. Este último facilita al investigador el acceso a el análisis del fenómeno de la realidad investigada, y permite conocer la relevancia de la presencia o ausencia de una de las variables además del nivel de relación entre las variables. (Carrasco Diaz, 2005)

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gobierno electrónico

Definición conceptual:

Según Moreno (2019, p 1), la implementación del gobierno electrónico “permite asegurar que las metodologías, procesos y actividades funcionen bien y de esta forma cumplir los objetivos de la institución y brindar una gestión de calidad en la institución.” Es el manejo de información y las formas como esta se traslada a la población a través de las tecnologías, son realizadas por las instituciones públicas a favor de la población, ello permite que las personas accedan a información de los servicios que se brindan en varios sectores, esto se demuestra en contextos como en el sector de salud, en el económico, empresarial, recreacional, educativo o de transporte; esta tecnología es de gran utilidad porque brindan, a los usuarios, nuevas formas para obtener información sobre diferentes servicios. También nos permite tener un mejor control y ver que cada actividad o proceso se esté realizando de forma adecuada, esto es muy importante para cumplir con eficiencia las metas u objetivos de la institución gubernamental. (Moreno, 2019)

Definición operacional:

La variable gobierno electrónico se ha operacionalizado en tres dimensiones presencia, información, transacción los que van a permitir la gobernabilidad en la institución municipal, 2021, para medir la variable y sus dimensiones se aplicara una encuesta

Variable dependiente: gobernabilidad

Definición conceptual:

Según Tobar (2020), la gobernabilidad democrática “implica el respeto y el funcionamiento de dos principios básicos: la existencia de procesos establecidos para la toma de decisiones y el desconocimiento inicial de los actores sobre los resultados de las deliberaciones”.

Las respuestas, colectivas o institucionales, intervienen en la toma de elecciones políticas y forma parte importante de la gobernabilidad, debido a que alteran de manera directa la capacidad para llevar a cabo estas elecciones. Sin embargo, las disconformidades entre organizaciones orgánicas forman parte de los controles y el equilibrio diario de una técnica liberal, en el supuesto de que no se canalice a través de la vía institucional; es decir, al utilizar mecanismos constitucionales para subsanar brechas, y no sean distinguidos como legales por las partes interesadas, la gobernabilidad se desgastaría, hasta el punto de obstaculizar la capacidad para hacer cumplir las decisiones. (Tobar, 2020)

Definición operacional:

La variable gobernabilidad se ha operacionalizado en tres dimensiones **transparencia, participación ciudadana, acceso a la información**, los que van a depender del gobierno electrónico en la institución municipal, 2021, para medir la variable y sus dimensiones se aplicara una encuesta. La gobernabilidad es dar un buen trato tanto eficaz y eficientemente, cumpliendo las demandas acordadas y entre otros actos para así poder obtener mejores resultados y así satisfacer sus necesidades de los ciudadanos lo tanto poder cumplir sus expectativas.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población en la investigación estará conformada por una población censal de 94 trabajadores de la municipalidad.

Muestra:

La muestra estará conformada por una población censal de 94 trabajadores de la municipalidad

Muestreo:

El muestreo en la investigación será censal

Unidad de análisis:

La unidad de análisis será los trabajadores de la institución municipal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para Hamodi et al. (2015) “Las técnicas son las herramientas utilizadas para recopilarlos, en la generalidad de ellas, cada una utiliza una gran variedad de herramientas”.

Técnicas para reducir el sesgo del entrevistador. No es necesario que los elimine por completo. Los métodos de observación le permiten registrar lo que está sucediendo, eliminar errores y mejorar la precisión del registro de información. El método de recolección de datos utilizado es el de las observaciones y experiencias personales del autor, donde los estudiantes trabajan individualmente y, si es necesario, los problemas y soluciones a través de la comunicación a través de foros y redes sociales diseñados para tal fin, pudiendo interactuar con sus compañeros para compartir ideas. Estos métodos investigan cualitativamente los métodos y recopilan información que deja una clara prueba de la subjetividad que tienen las personas para comprender, aprender y comprender la vida humana, el comportamiento familiar, las relaciones sociales, el sistema reproductivo y más. Los métodos para recopilar información cualitativa de fuentes primarias incluyen observaciones, entrevistas y grupos focales. (Hamodi, Pastor y Pastor 2015)

Instrumento

Miralles & Monteagudo-Fernández (2019) sostienen que “El instrumento de evaluación se da mediante el uso de las tecnologías digitales, diversos autores plantean la relevancia de respetar y aplicar una serie de normas para la construcción y administración de instrumentos aplicados en modalidad digital”

Las herramientas de evaluación que utilizan tecnología digital no afectan los resultados. Algunos autores ofrecen la oportunidad de respetar y aplicar un conjunto de estándares para el desarrollo y manejo de herramientas aplicadas en modo digital. Resultados La herramienta utilizada en la recopilación de datos que se aplica a grupos de estudiantes son las clases magistrales. Los exámenes escritos ayudan a mejorar el GPA de los estudiantes. Estos criterios, además de que el primer criterio se refiere

directamente a la confiabilidad, los otros tres corresponden a la validación de la puntuación, y por tanto a la validación de la puntuación obtenida en dos versiones. El propósito es mostrar la equivalencia psicológica de. Para las nuevas generaciones de nativos digitales, diferentes autores respetan y aplican un conjunto de reglas de construcción y gestión de aplicaciones, partiendo del principio de que la respuesta de las herramientas de evaluación utilizando tecnología digital no afecta los resultados. Herramienta de modo digital para garantizar una verificación e interpretación completas del resultado. (Miralles y Monteagudo-Fernández 2019)

Validez del instrumento:

Respecto a la validez del instrumento fue validado por los expertos temáticos y metodólogos según las directivas de la universidad y de la unidad de posgrado, los validadores tienen el grado de Doctor y maestros según la normativa.

Confiabilidad:

La confiabilidad de los instrumentos de la investigación está enmarcada según las variables, para aplicar la prueba de confiabilidad, se utilizó un piloto aplicado a la unidad de investigación luego fue procesado para la verificación del alfa de Cronbach

3.5. Procedimientos

Según Yonekura y Soares (2010) “El juego educativo como estrategia de sensibilización para recolección de datos con adolescentes.”

La recolección de datos hace uso de una gran variedad de procesos que son de gran necesidad para recoger la información necesaria en el proyecto de investigación que se está realizando y obtener los resultados esperados. Para realizar dicha recolección de datos se debe aplicar técnicas verídicas, confiables, y con la capacidad de poder cumplir con las expectativas planteadas. La recolección de datos genera un gran almacenamiento de documentos, testimonios, fotografías, encuestas, etc. El grupo encargado de dicha investigación se verá en la necesidad de poder filtrar toda esa abundante información y rescatar los puntos claves para poder aplicar a su proyecto

de investigación. También implica elaborar un plan para que dicho proceso no tenga ningún inconveniente y se desarrolle con éxito. (Yonekura y Soares 2010)

3.6. Método de análisis de datos

Según Ayvar-Campos et al. (2021) “El análisis de los determinantes de la IED se ha presentado en la literatura a partir del estudio de factores macroeconómicos y microeconómicos.”

Los métodos de análisis de datos al realizar estudios estadísticos incluyen la generación de resultados cuantificables a partir de estudios o experimentos. La claridad de la declaración anterior es importante para comprender e interpretar los resultados. Los datos numéricos representativos se muestran en forma de tabla cuando los resultados del análisis estadístico se presentan correctamente. Se puede presentar sus datos de manera más eficaz con tablas y gráficos o diagramas. Es una técnica que se basa en estudiar hechos y usar estas representaciones en números para obtener información válida y confiable. (Ayvar-Campos et al. 2021)

3.7. Aspectos éticos

Respecto a los aspectos la investigación a considerado como eje fundamental la ética y la moral respetando los conocimientos existentes, referidos a los artículos nacionales e internacionales, tesis, libros todos estos conocimientos que aportaron en los distintos aspectos en la investigación fueron citados y considerados en la referencia bibliográfica, de igual manera se mantuvo en reserva los participantes que fueron parte de la unidad de investigación.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Objetivo General

Determinar cómo el gobierno electrónico en los servicios públicos se relaciona con la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021.

Tabla 1

Prueba de la normalidad gobierno electrónico y gobernabilidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
VI_G_ELECTRÓNICO EN LA COMUNIDAD	,075	94	,200*
VD_GOBERNABILIDAD EN LA COMUNIDAD	,075	94	,200*

Nota. La presente muestra la prueba de normalidad de las variables independiente y dependiente. Fuente: Elaboración Propia

En la prueba de la normalidad se determinó, el Test de kolmogorov según prueba, porque datos de la muestran es mayor a 50, el Sig para ambas variables es = 0,200 siendo mayor que 0,05, por tanto, son paramétricos, se aplicara coeficiente de Pearson

Tabla 2

Correlación de las variables gobierno electrónico y gobernabilidad

		VI_G_ELECTRONI CO	VD_GOBERNABILI DAD
VI_G_ELECTRONICO EN LA COMUNIDAD	Correlación de Pearson	1	,597**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	94	94
VD_GOBERNABILIDAD EN LA COMUNIDAD	Correlación de Pearson	,597**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	94	94

Nota. La presente muestra la prueba de correlación de las variables independiente y dependiente. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla se observa el p valor es 0,00 para ambas variables siendo menor a 0,05, considerando la regla de decisión, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a por consiguiente existe una correlación entre variables, teniendo a $r = 0,597$, correlación positiva moderada.

Tabla 3

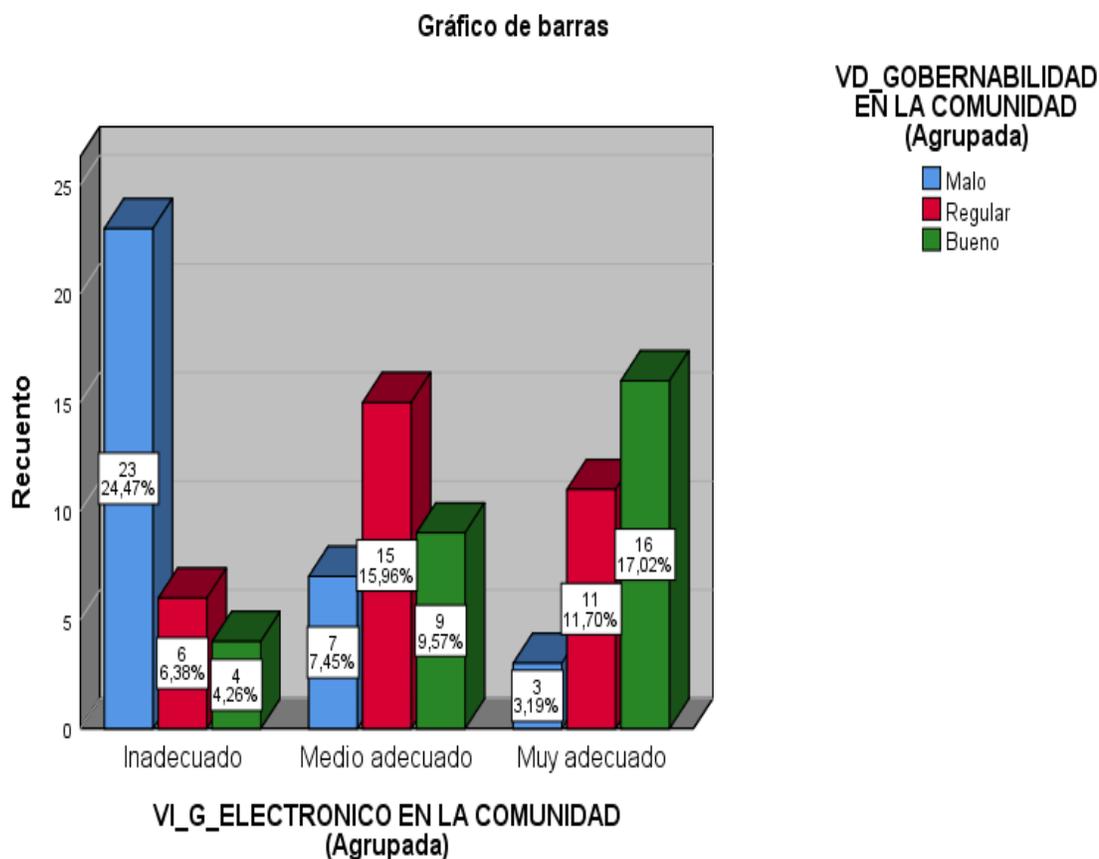
Contingencia de las variables gobierno electrónico y gobernabilidad

		VD_GOBERNABILIDAD EN LA COMUNIDAD (Agrupada)				Total
		Malo	Regular	Bueno		
VI_G_ELECTRONIC O EN LA COMUNIDAD (Agrupada)	Inadecuado	Recuento	23	6	4	33
		% del total	24,5%	6,4%	4,3%	35,1%
	Medio adecuado	Recuento	7	15	9	31
		% del total	7,4%	16,0%	9,6%	33,0%
	Muy adecuado	Recuento	3	11	16	30
		% del total	3,2%	11,7%	17,0%	31,9%
Total		Recuento	33	32	29	94
		% del total	35,1%	34,0%	30,9%	100,0%

Nota. La presente muestra la prueba de contingencia de las variables independiente y dependiente. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 1

Contingencia de las variables gobierno electrónico y gobernabilidad



Nota. La figura muestra la percepción de las variables independiente y dependiente.

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 3 y figura 1 los trabajadores de una institución municipal valoran con un nivel del 24,5 de inadecuado el gobierno electrónico en la comunidad, a su vez a la gobernabilidad en la comunicad un nivel malo, el 16% consideraron medio adecuado y regular a la gobernabilidad, el 17% consideraron muy adecuado y bueno a la gobernabilidad. Considerando la interpretación se observó que según los niveles más predominantes o resaltantes un inadecuado gobierno electrónico permite una mala gobernabilidad en la comunidad.

Describir cómo la presencia se relaciona con la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021.

Tabla 4

Prueba de la normalidad presencia y gobernabilidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
D1VI_PRESENCIA GOBIERNO ELECTRONICO	,169	94	,000
VD_GOBERNABILIDAD EN LA COMUNIDAD	,075	94	,200*

Nota. La presente muestra la prueba de normalidad de la dimensión presencia y la variable. Fuente: Elaboración Propia

En la prueba de la normalidad se determinó el uso del Test de Kolmogorov, debido a que, los datos muestran un gl mayor que 50, siendo un gl de 94. Así mismo, el sig. para la variable presencia es de 0.000, siendo menor que 0.05, por tanto, los datos no siguen una distribución normal; y para la variable dependiente es igual a 0.2 siendo mayor que 0,05, por tanto, sus datos siguen una distribución normal, es decir, son paramétricos. Dado los resultados se concluye que, al no ser la totalidad de datos paramétricos, se aplicará coeficiente de Spearman.

Tabla 5*Correlación de la dimensión presencia y la variable gobernabilidad*

			D1VI_PRESE NCIA	VD_GOVERN ABILIDAD
Rho de Spearman	D1VI_PRESENCIA	Coeficiente de correlación	1,000	,718**
	GOBIERNO ELECTRONICO	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	VD_GOVERNABILIDAD	Coeficiente de correlación	,718**	1,000
	EN LA COMUNIDAD	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

Nota. La presente muestra la prueba de correlación de la dimensión presencia y la variable dependiente. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla se observa el p valor es 0,00 para ambas variables siendo menor a 0,05, considerando la regla de decisión, se rechaza la Ho y se acepta la Ha; por consiguiente, existe una correlación entre variables, teniendo $r = 0,718$, lo cual indica una correlación positiva fuerte.

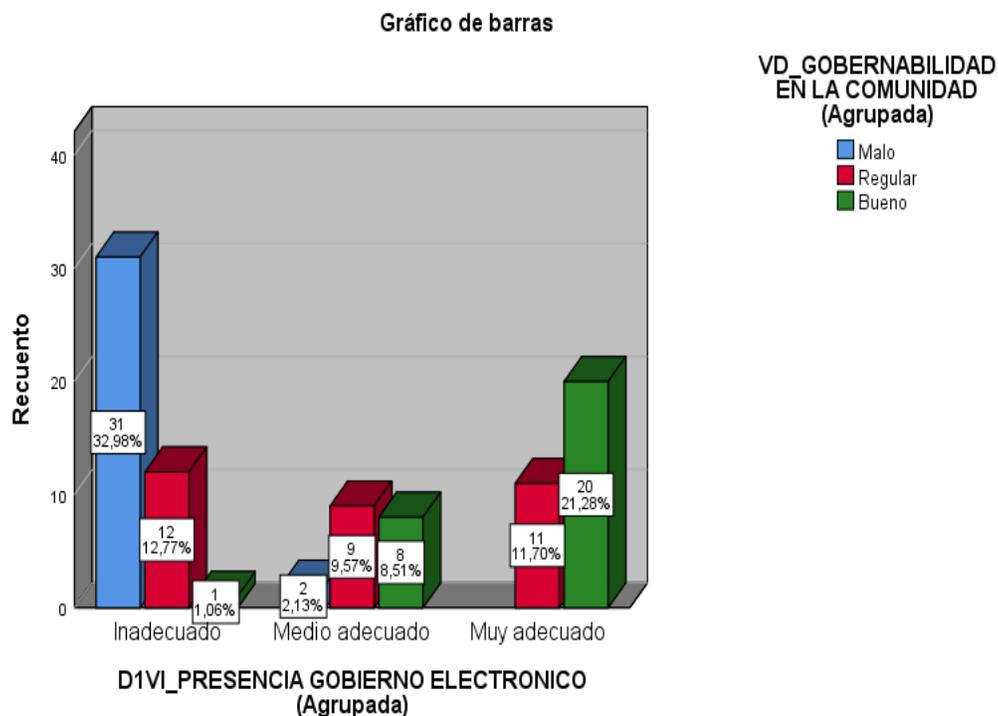
Tabla 6*Contingencia de la dimensión presencia y variable gobernabilidad*

		VD_GOVERNABILIDAD EN LA COMUNIDAD (Agrupada)				
			Malo	Regular	Bueno	Total
D1VI_PRESENCIA	Inadecuado	Recuento	31	12	1	44
		% del total	33,0%	12,8%	1,1%	46,8%
GOBIERNO ELECTRONICO (Agrupada)	Medio adecuado	Recuento	2	9	8	19
		% del total	2,1%	9,6%	8,5%	20,2%
	Muy adecuado	Recuento	0	11	20	31
		% del total	0,0%	11,7%	21,3%	33,0%
Total		Recuento	33	32	29	94
		% del total	35,1%	34,0%	30,9%	100,0%

Nota. La presente muestra la prueba de contingencia de la dimensión presencia y la variable dependiente. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 2

Percepción de la dimensión presencia y la variable gobernabilidad



Nota. La figura muestra la percepción de la dimensión presencia y la variable dependiente. Fuente: Elaboración Propia.

En una institución municipal, Ayacucho el 33,0% de los trabajadores encuestados valoran con un nivel inadecuado la presencia del gobierno electrónico, a su vez a la gobernabilidad en la comunidad un nivel malo, el 12,8% consideraron medio adecuado y regular, el 21,3% consideraron muy adecuado y bueno.

Considerando la interpretación, se observó que según los niveles más predominantes o resaltantes; una inadecuada presencia del gobierno electrónico permite una mala gobernabilidad en la comunidad, una media adecuada presencia del gobierno electrónico permite una regular gobernabilidad en la comunidad y finalmente una muy adecuada presencia del gobierno electrónico permite una buena gobernabilidad en la comunidad.

Conocer cómo la información se relaciona con la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021.

Tabla 7

Prueba de la normalidad información y gobernabilidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
D2VI_INFORMACION GOBIERNO ELECTRONICO	,125	94	,001
VD_GOBERNABILIDAD EN LA COMUNIDAD	,075	94	,200 [*]

Nota. La presente muestra la prueba de normalidad de la dimensión información y la variable. Fuente: Elaboración Propia

En la prueba de la normalidad se determinó el uso del Test de Kolmogorov, debido a que, los datos muestran un gl mayor que 50, siendo un gl de 94. Así mismo, el sig. para la variable presencia es de 0.001, siendo menor que 0.05, por tanto, los datos no siguen una distribución normal; y para la variable dependiente es igual a 0.2 siendo mayor que 0,05, por tanto, sus datos siguen una distribución normal, es decir, son paramétricos. Dado los resultados se concluye que, al no ser la totalidad de datos paramétricos, se aplicará coeficiente de Spearman.

Tabla 8

Correlación de la dimensión información y la variable gobernabilidad

		D2VI_INFORMACION	VD_GOBERNABILIDAD
Rho de Spearman	D2VI_INFORMACION GOBIERNO ELECTRONICO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,444**
		N	,000
VD_GOBERNABILIDAD EN LA COMUNIDAD			94
		Coeficiente de correlación	94
		Sig. (bilateral)	,444**
		,000	1,000
		N	,000
			94

Nota. La presente muestra la prueba de correlación de la dimensión información y la variable dependiente. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla se observa el p valor es 0,00 para ambas variables siendo menor a 0,05, considerando la regla de decisión, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a por consiguiente existe una correlación entre variables, teniendo $r = 0,444$, lo cual indica una correlación positiva moderada.

Tabla 9

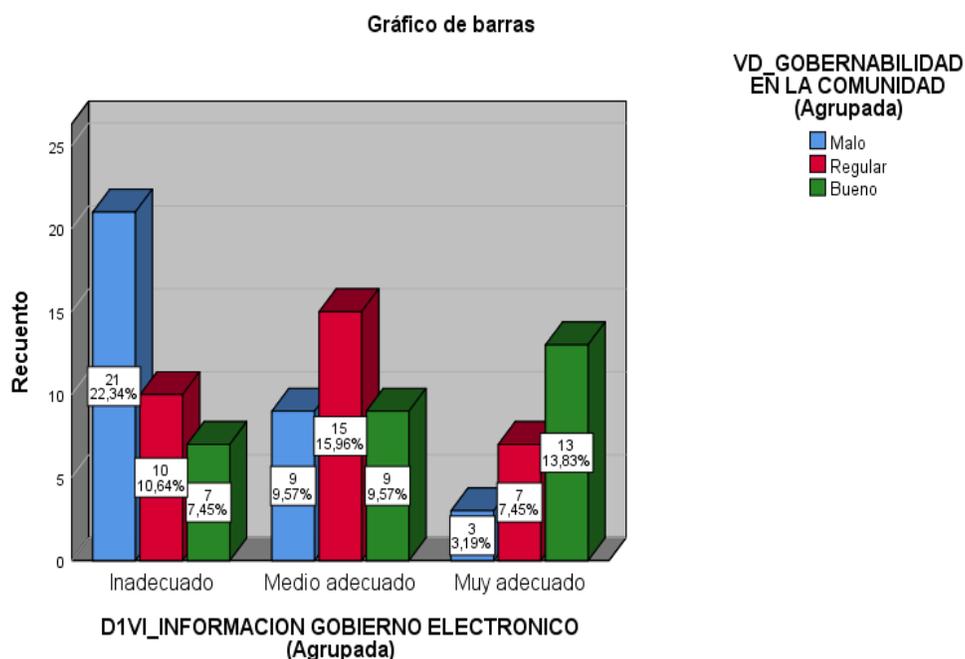
Contingencia de la dimensión información y variable gobernabilidad

		VD_GOBERNABILIDAD EN LA COMUNIDAD (Agrupada)				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
D2VI_INFORMACION GOBIERNO	Inadecuado	Recuento	21	10	7	38
		% del total	22,3%	10,6%	7,4%	40,4%
ELECTRONICO (Agrupada)	Medio adecuado	Recuento	9	15	9	33
		% del total	9,6%	16,0%	9,6%	35,1%
	Muy adecuado	Recuento	3	7	13	23
		% del total	3,2%	7,4%	13,8%	24,5%
Total	Recuento	33	32	29	94	
	% del total	35,1%	34,0%	30,9%	100,0%	

Nota. La presente muestra la prueba de contingencia de la dimensión información y la variable dependiente. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 3

Percepción de la dimensión información y la variable gobernabilidad



Nota. La figura muestra la percepción de la dimensión información y la variable dependiente. Fuente: Elaboración Propia.

En la institución municipal, Ayacucho el 22,3% de los trabajadores encuestados valoran con un nivel inadecuado la presencia del gobierno electrónico, a su vez a la gobernabilidad en la comunidad un nivel malo, el 16,0% consideraron medio adecuado y regular, el 13,8% consideraron muy adecuado y bueno.

Considerando la interpretación, se observó que según los niveles más predominantes o resaltantes; una inadecuada presencia del gobierno electrónico permite una mala gobernabilidad en la comunidad, una media adecuada presencia del gobierno electrónico permite una regular gobernabilidad en la comunidad y finalmente una muy adecuada presencia del gobierno electrónico permite una buena gobernabilidad en la comunidad.

Conocer cómo la transacción se relaciona con la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021.

Tabla 10

Prueba de la normalidad transacción y gobernabilidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
D3VI_TRANSACCIÓN GOBIERNO ELECTRÓNICO	,089	94	,062
VD_GOBERNABILIDAD EN LA COMUNIDAD	,075	94	,200*

Nota. La presente muestra la prueba de normalidad de la dimensión transacción y la variable. Fuente: Elaboración Propia

En la prueba de la normalidad se determinó el uso del Test de Kolmogorov, debido a que, los datos muestran un gl mayor que 50, siendo un gl de 94. Así mismo, el sig. para la variable transacción es de 0.062 y de la variable gobernabilidad es de 0.2, es decir, ambas variables son mayor que 0,05, por tanto, los datos siguen una distribución normal, es decir, son paramétricos. Dado los resultados, se concluye que, se aplicará coeficiente de Pearson.

Tabla 11

Correlación de la dimensión transacción y la variable gobernabilidad

			D3VI_TRANSACCIÓN	VD_GOBERNABILIDAD
Rho de Spearman	D3VI_TRANSACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,329**
	GOBIERNO ELECTRONICO	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	94	94
VD_GOBERNABILIDAD EN LA COMUNIDAD		Coeficiente de correlación	,329**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	94	94

Nota. La presente muestra la prueba de correlación de la dimensión transacción y la variable dependiente. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla se observa el p valor es 0,01 para ambas variables siendo menor a 0,05, considerando la regla de decisión, se rechaza la Ho y se acepta la Ha; por consiguiente, existe una correlación entre variables, teniendo $r = 0,329$, lo cual indica una correlación positiva débil.

Tabla 12

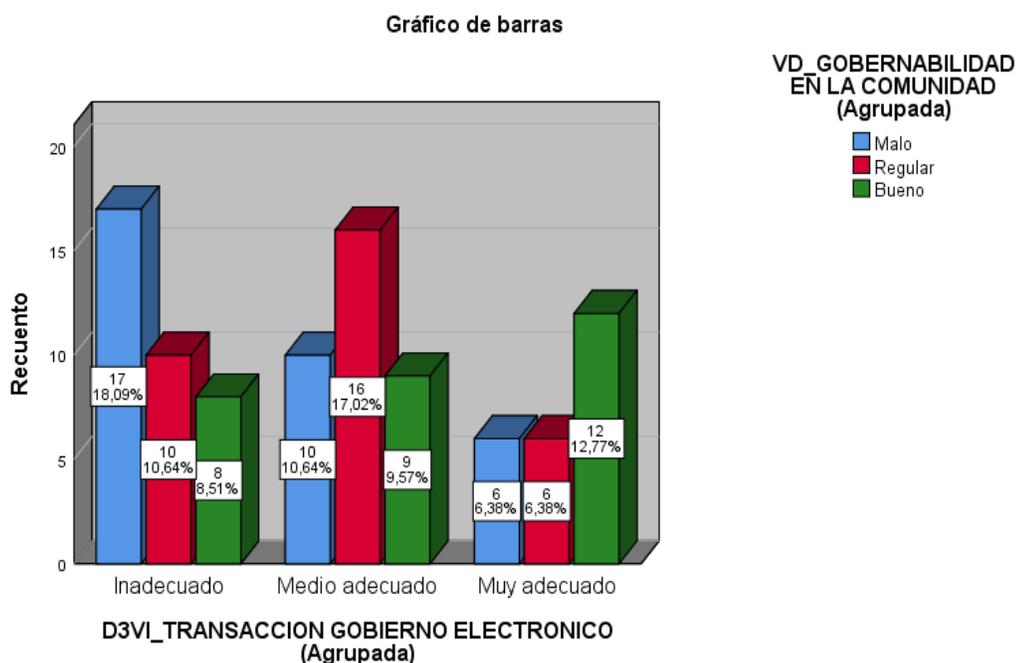
Contingencia de la dimensión transacción y variable gobernabilidad

		VD_ GOBERNABILIDAD EN LA COMUNIDAD (Agrupada)				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
D3VI_TRANSACCION GOBIERNO	Inadecuado	Recuento	17	10	8	35
		% del total	18,1%	10,6%	8,5%	37,2%
ELECTRONICO (Agrupada)	Medio adecuado	Recuento	10	16	9	35
		% del total	10,6%	17,0%	9,6%	37,2%
	Muy adecuado	Recuento	6	6	12	24
		% del total	6,4%	6,4%	12,8%	25,5%
Total		Recuento	33	32	29	94
		% del total	35,1%	34,0%	30,9%	100,0%

Nota. La presente muestra la prueba de contingencia de la dimensión transacción y la variable dependiente. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 4

Percepción de la dimensión transacción y la variable gobernabilidad



Nota. La figura muestra la percepción de la dimensión transacción y la variable dependiente. Fuente: Elaboración Propia.

En la institución municipal, Ayacucho el 18,1% de los trabajadores encuestados valoran con un nivel inadecuado la transacción del gobierno electrónico, a su vez a la gobernabilidad en la comunidad un nivel malo, el 17,0% consideraron medio adecuado y regular, el 12,8% consideraron muy adecuado y bueno.

Considerando la interpretación, se observó que según los niveles más predominantes o resaltantes; una inadecuada transacción del gobierno electrónico permite una mala gobernabilidad en la comunidad, una media adecuada transacción del gobierno electrónico permite una regular gobernabilidad en la comunidad y finalmente una muy adecuada transacción del gobierno electrónico permite una buena gobernabilidad en la comunidad.

Estadística Inferencial

Contrastación de la hipótesis

1. Existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico en los servicios públicos y la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021.

Interpretación de la hipótesis

Considerando la regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

En la tabla 2 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostraron el valor del coeficiente de relación igual ($r=0,597$) indicando una correlación positiva moderada y además el valor de $p = 0,000$ resultado menor a $p = 0,05$.

En la tabla 2 los resultados de la correlación Pearson se observa el valor del coeficiente de relación $r = 0,597$ indicando una correlación positiva moderada, además el p valor es $0,000$ para ambas variables, considerando la regla de decisión, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a por consiguiente asumiendo que el gobierno electrónico permite la gobernabilidad de manera positiva en una institución municipal, Ayacucho 2021.

2. Existe una relación directa y significativa entre la presencia y la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021.

En la tabla 4 los resultados de la prueba de correlación de Spearman mostraron el valor del coeficiente de relación igual ($r=0,718$) indicando una correlación positiva fuerte y además el valor de $p = 0,000$ resultado menor a $p = 0,05$. Bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la presencia permite la gobernabilidad de manera positiva alta en una institución municipal, Ayacucho 2021

3. Existe una relación directa y significativa entre la información y la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021, 2021.

En la tabla 6 los resultados de la prueba de correlación de Spearman mostraron el valor del coeficiente de relación igual ($r=0,444$) indicando una correlación positiva moderada y además el valor de $p = 0,000$ resultado menor a $p = 0,05$. Bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la información permite la

governabilidad de manera positiva moderada en una institución municipal, Ayacucho 2021.

4. Existe una relación directa y significativa entre la transacción y la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021.

En la tabla 8 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostraron el valor del coeficiente de relación igual (**$r=0,329$**) indicando una correlación **positiva débil** y además el valor de **$p = 0,001$** resultado menor a $p = 0,05$. Bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la transacción permite la gobernabilidad de manera baja en una institución municipal, Ayacucho 2021

V. DISCUSIÓN

Acerca de la investigación el gobierno electrónico y su relación con la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021. En la relación al objetivo general: Determinar cómo el gobierno electrónico en los servicios públicos se relaciona con la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021. los resultados de la correlación Pearson se observa el valor del coeficiente de relación $r = 0,597$ indicando una correlación positiva moderada, además el p valor es 0,000 para ambas variables, considerando la regla de decisión, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a por consiguiente asumiendo que el gobierno electrónico permite la gobernabilidad de manera positiva.

Al respecto González-Bustamante et al., (2020) en su artículo científico titulado “Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades, Evidencia del caso chileno”. Tiene como objetivo realizar un análisis de aquellas variables que demuestran un avance del gobierno electrónico en las 5 regiones más pobladas de Chile. Utiliza una metodología mixta, debido a que no solo recoge datos que serán de utilidad para el estudio, sino que también los analiza e interpreta. Es del tipo teórica, exploratoria y transversal además de poseer un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La población son los habitantes de Chile y la muestra son las cinco regiones más pobladas de Chile (Metropolitana de Santiago, de Coquimbo, de Valparaíso, del Bío Bío y de la Araucanía). La técnica para la recolección de datos es un análisis estadístico, contrastando datos ya existentes y sometidos a los instrumentos en cuestión, que son, por ejemplo, Simulación de datos para la variable (conexión de Internet por 100000 habitantes) Simulación Monte Carlo de Moran-I. El método de análisis de datos es un análisis descriptivo. Los resultados, que se consiguen al someter a las variables a un estricto análisis estadístico, evidencian datos precisos, siendo la región metropolitana de Santiago la que mayor puntaje obtuvo (7.75 de 8.5) de todos los municipios, este puntaje se relaciona fuertemente con la adaptación de gobierno electrónico indicando que tanto influye en estas regiones este sistema. Este artículo científico somete a diversas variables bajo diferentes análisis, se concluye que algunas de las variables poseen un gran peso en lo que refiere la determinación del desarrollo del gobierno electrónico. **Por su parte** Moreno (2019,), sostiene que el manejo de información y las formas como esta se traslada a la población a través de

las tecnologías, son realizadas por las instituciones públicas a favor de la población, ello permite que las personas accedan a información de los servicios que se brindan en varios sectores, esto se demuestra en contextos como en el sector de salud, en el económico, empresarial, recreacional, educativo o de transporte; esta tecnología es de gran utilidad porque brindan, a los usuarios, nuevas formas para obtener información sobre diferentes servicios. **Muy al contrario** Ripalda (2020,) sostiene que para lograr un incremento de eficacia y eficiencia en gestión pública es necesario que el Estado o las instituciones del gobierno realice estrategias para lograr satisfacer necesidades y mejorar los servicios que son ofrecidos a los habitantes, y ello realizando actividades basándose en el uso apropiado de las TICs, es decir, el empleo de nuevas herramientas tecnológicas que serán útiles para el desarrollo de un gobierno electrónico aplicado a un lugar específico, siendo la más utilizada la red informática, Internet.

En la relación al objetivo específico uno: Describir cómo la presencia se relaciona con la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021, los resultados de la prueba de correlación de Spearman mostraron el valor del coeficiente de relación igual ($r=0,718$) indicando una correlación positiva fuerte y además el valor de $p = 0,000$ resultado menor a $p = 0,05$. Bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la presencia permite la gobernabilidad de manera positiva alta en una institución municipal. **Al respecto** Inés Barvoles (2020), en su artículo titulado “*TIC y gobierno electrónico. Cooperación entre Corea del Sur y América del Sur*”. Tiene como objetivo evaluar la trayectoria y avance de las TIC’s en Corea del Sur y analizar la cooperación de planes gubernamentales con América del Sur. Usa una metodología cualitativa, pudiendo así realizar un mapeo a los diferentes proyectos de exportación. La técnica de recolección de datos que se usa es el mapeo. Se tiene como resultado que se encuentra una alta probabilidad de que en los años próximos Corea continúe en cooperación para el desarrollo de TIC’S y gobiernos electrónicos con América del Sur. Se concluye que, para la cooperación de Corea del Sur con los países seleccionados, se nota la importancia del uso o la aplicación de las TIC’S y el gobierno

electrónico, así como la firma de acuerdo bilaterales. Se debe tomar en cuenta los diferentes resultados y experiencias con el fin de rediseñar los planes para la mejora continua, inclusión y cooperación con los países seleccionados. **Por su parte** Moreno (2019), la presencia está “en la fase de los servicios que tienen la capacidad de suministrar información sobre el actuar de los usuarios, dicho de otro modo, tenemos la existencia de información en línea y la incorporación de desarrollo de búsqueda básica.” Dentro del trabajo que desarrolla el gobierno electrónico tenemos la fase que se denomina presencia, en esta fase, gracias a los sistemas de tecnología, se muestra la información más acertada a los usuarios sobre lo que ellos están buscando, esto gracias a los nuevos métodos se realizan de una forma más directa, siendo mucho más eficiente, para que los usuarios no tengan problemas y ahorren su tiempo durante el proceso. Sobre la información, esta se encuentra en línea, y se encuentra a través de una búsqueda básica, además también se puede obtener archivos o formularios, para complementar la información requerida. Esta fase es con la cual se inicia la búsqueda de información dentro de los sistemas que tienen las instituciones estatales. **Muy al contrario**, Balta (2021), la presencia “corresponde con la disponibilidad de información en línea, que es limitada y básica que se entrega al público” La presencia es una dimensión que se encuentra dentro del gobierno electrónico, se entiende como la información que se brinda al público o usuarios del sistema web para que ellos la utilicen. Esta parte del gobierno electrónico es como su nombre lo dice la presencia de los datos o información, la cual es muy amplia pero que dentro de los sistemas es limitada, ya que los sistemas tienen un límite de datos que pueden procesar. Sin embargo, cada vez de desarrolla mejoras o nuevas tecnologías que sirven para presentar una mayor cantidad de información y esta pueda ser entregada a los usuarios. Dentro de los sistemas que tienen las instituciones la presencia de los datos es muy importante pues aquí es donde el ciudadano elige y evalúa cual le será de más utilidad.

En la relación al objetivo específico dos: Conocer cómo la información se relaciona con la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021, los resultados de los resultados de la prueba de correlación de Spearman mostraron el valor del coeficiente

de relación igual ($r=0,444$) indicando una correlación positiva moderada y además el valor de $p = 0,000$ resultado menor a $p = 0,05$. Bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la información permite la gobernabilidad de manera positiva moderada en una institución municipal. **Al respecto** Barragán (2019), “la posibilidad de las empresas de ofrecer servicios, de tal manera que el ciudadano puede tener a su disposición la información crítica, diligenciar formatos que puede obtener de la web y establecer contacto con el gerente, con el fin de maximizar la gestión del servicio”. En este aspecto, es importante que se generen relaciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno. Ya que se involucran los procesos gubernamentales mediante su respectivo mejoramiento y facilidad. Es necesario Establecer ciertos canales de comunicación que mantengan la interacción directa o indirecta como podrían ser los sitios web para los ciudadanos, empresas y el propio gobierno. La empresa privada y el gobierno no solo tienen como objetivo brindar información, sino que están preparados para recibir críticas y opiniones con la intención de mejorar en ciertas funciones que se cree ineficientes. en base a esto el ciudadano no se siente excluido. **Muy al contrario**, Fernández (2018), la información es necesaria para “estar a la expectativa de las decisiones que ocurre dentro de la gestión pública.” A través del tiempo y con el avance tecnológico la información se hace presente en todos los sitios del planeta, y en la gestión público no es la excepción, gracias a los sistemas de informática y su interconectividad es posible brindar información a todas las personas, esta es muy relevante pues la población debe estar al tanto de las decisiones que se toman dentro de las entidades públicas. La información se utiliza para mejorar la eficiencia pública a través de la interacción de los datos con los usuarios fomentando una retroalimentación cada vez que se utiliza los sistemas de una institución.

En la relación al objetivo específico tres: Conocer cómo la transacción se relaciona con la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021, los resultados de resultados de la prueba de correlación de Pearson mostraron el valor del coeficiente de relación igual ($r=0,329$) indicando una correlación positiva débil y además el valor

de $p = 0,001$ resulto menor a $p = 0,05$. Bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la transacción permite la gobernabilidad de manera baja en una institución municipal. **Al respecto**, Nations (2018) "One hundred forty (140) Member States provide at least one transactional service online. Improvement in such services is strong and consistent in all assessed categories: paying for utilities; submitting income tax; registering new businesses; paying fines and fee. La transacción es una dimensión que pertenece a la variable de gobierno electrónico, esta dimensión nos indica que los usuarios de un organismo estatal pueden realizar trámites de manera online, más rápido y sencillo, estos trámites pueden ser el pago de servicios públicos, registro de nuevos negocios, obtener documentos de identidad, presentación de impuestos, pagar arbitrios, multas, honorarios, también se solicitan partidas de nacimientos o certificados de matrimonio, estos trámites cada vez nos ahorran más tiempo y se realizan de forma eficaz y eficiente. **Muy al contrario**, Moreno (2019), la transacción es la fase para "efectuar trámites en línea, pago de tasas, multas e impuestos, con la existencia de la forma de pago virtual que implica el uso de tarjetas de los bancos como tarjeta de crédito o débito, y accesos de forma virtual. La transacción es otra fase que ocurre en el gobierno electrónico con la cual se permiten realizar diferentes tipos de trámites de manera online, esta fase o dimensión resulta ser de gran utilidad para los ciudadanos que por diferentes factores no pueden acercarse a las oficinas de la institución. Estas transacciones se realizan para realizar los pagos correspondientes a tasas, multas o impuestos. Para ello el usuario se tiene que registrar en la web de la institución estatal y cuenta con una tarjeta de crédito o débito, cada vez se reducen más los requisitos para que las transacciones estén al alcance de todos los ciudadanos.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se concluye en el proceso de análisis de los resultados y la contrastación con los objetivos y con las hipótesis se ha determinado que el gobierno electrónico se relaciona de manera positiva moderada y específica con la gobernabilidad por lo tanto se concluye que, para la institución municipal, Ayacucho 2021, el desarrollado del gobierno electrónico va a contribuir en la gobernabilidad, confirmándose así la hipótesis general planteada lo cual indica que el gobierno electrónico influye adecuadamente en la gobernabilidad a través de sus condiciones óptimas y gestión de servicio en institución municipal.

Segunda

Se concluye en el proceso de análisis de los resultados y la contrastación con los objetivos y con las hipótesis se ha determinado que la presencia se relaciona de manera positiva alta y específica con la gobernabilidad por lo tanto se concluye que, para la institución municipal, Ayacucho 2021, el desarrollado del gobierno electrónico va a contribuir en la gobernabilidad, confirmándose así la hipótesis general planteada lo cual indica que el gobierno electrónico influye significativamente en la gobernabilidad a través de sus condiciones óptimas y gestión de servicio en institución municipal.

Tercera

Se concluye en el proceso de análisis de los resultados y la contrastación con los objetivos y con las hipótesis se ha determinado que la información se relaciona de manera positiva moderada y específica con la gobernabilidad por lo tanto se concluye que, para la institución municipal, Ayacucho 2021, el desarrollado del gobierno electrónico va a contribuir en la gobernabilidad, confirmándose así la hipótesis general planteada lo cual indica que el gobierno electrónico influye adecuadamente en la gobernabilidad a través de sus condiciones óptimas y gestión de servicio en institución municipal.

Cuarta

Se concluye en el proceso de análisis de los resultados y la contrastación con los objetivos y con las hipótesis se ha determinado que la transacción se relaciona de manera positiva baja y específica con la gobernabilidad por lo tanto se concluye que, para la institución municipal, Ayacucho 2021, el desarrollado del gobierno electrónico va a contribuir en la gobernabilidad, confirmándose así la hipótesis general planteada lo cual indica que el gobierno electrónico influye de una manera poco adecuadamente en la gobernabilidad en institución municipal.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a la municipalidad y municipalidades desarrollar una adecuada propuesta de gobierno electrónico en los servicios públicos, lo cual permite una buena gobernabilidad en la institución municipal, Ayacucho 2021.

Segunda

Se recomienda a la municipalidad fomentar la presencia del gobierno electrónico en la comunidad en una serie de acciones oportunas y orientadas a la buena gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021.

Tercera

Se recomienda aumentar la información acerca del gobierno electrónico en la comunidad con una serie de acciones pertinentes orientadas a la buena gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021.

Cuarta

Se recomienda a la municipalidad realizar una adecuada transacción del gobierno electrónico en la comunidad en una serie de acciones convenientes y orientadas a la buena gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021

REFERENCIAS

- Aedo Quispe, Z. (2021). Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020. In *Psikologi Perkembangan* (Vol. 0). <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCPC/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>.
- Antonio Federico Martinez. (2020). Escuela De Posgrado Programa Académico De Maestría En. In *Repositorio Institucional - UCV*.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46936>
- Alderete, M. V. (2021). ¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico? El caso de la ciudad de Bahía Blanca, Argentina. *Documentos y Aportes En Administración Pública y Gestion Estatal*, 20(34), 77–102.
<https://doi.org/10.14409/daapge.v20i34.10058>.
- Balta, M. (2020). Gobierno electrónico y gestión administrativa en una Universidad Pública, Cercado de Lima, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46936>
- Barragán, X. O. (2019). Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador. 313.
- Bayón, M. (2018). El neoinstitucionalismo y el Banco Mundial: gobernabilidad y gobernanza Neoinstitutionalism and the World Bank : Governability and Governance. Departamento de Desarrollo Económico, Facultad de Economía, Universidad de La Habana, Cuba., 1–12.
- Benavides Castro, C. M. L. (2014). El discurso de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Miraflores. Pontificia Universidad Católica Del Perú.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5283>.

- CALMETT VELASQUEZ, J. L. (2018). Universidad Nacional De San Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. E“Efecto De La Implementación De La Gestión De Logística Inversa En Los Resultados Económicos Y Medioambientales De La Empresa Industrial Reyemsa Periodo 2017, 164. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10883><http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4057><http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8014><http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6899>.
- Cerrillo-Martínez, A., & Casadesús-de-Mingo, A. (2021). Data governance for public transparency. *El Profesional de La Información*, 1–14. <https://doi.org/10.3145/epi.2021.jul.02>
- Cruz Meléndez, C., & Zamudio Vázquez, A. (2017). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. *Opera*, 21, 55–77. <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.04>.
- Chamorro, M. F., Caballero, A. D., Elizabeth, V., & Chávez, J. (2020). Accesibilidad de información en la web de instituciones oficiales de Paraguay. 10, 1–9.
- Corrales, K. (2018). Gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018. Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6011/Fernandez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, N. O. (2018). Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca - 2018. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28767/Fernandez_CNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Finol Romero, L. (2021). Transparencia y Gobernanza en la Gestión de la Crisis de COVID-19. *Cuestiones Políticas*, 39(68), 23–50. <https://doi.org/10.46398/cuestpol.3968.01>

- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinants of E-Government in the municipalities: Evidence from the Chilean case. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97–129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>.
- Guerrero Salgado, G. A. (2019). Tecnologías para la integración: análisis sobre tres experiencias de gobierno electrónico. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 1(4), 0–23. https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n4.2017.44
- Inés Barvoley, B. (2020). TIC y gobierno electrónico. Cooperación en - tre Corea del Sur y América del Sur ICT and e-government. Cooperation between South Korea and South America. 14, 125–145. <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=45620cdf-b715-47fa-8da7-0560cba3dda7%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=147760711&db=fua>.
- Luis, J., & Pimienta, R. (n.d.). Citizen participation in the Social Security System in Health : Case study , perceptions of its participants in the department of Atlántico (Colombia). Participación ciudadana en el Sistema de Seguridad Social en Salud : estudio de caso , percepciones d. 254–263.
- Moharra, M., Pons, J. M. V, & Quintana, S. (2018). Institucionales De Investigación Clínica Y Asistenciales De Cataluña. 24(2), 189–198.
- Moreno, J. (2019). El gobierno electrónico en la unidad de gestión educativa local 01-San Juan de Miraflores, 2019. Repositorio Institucional - UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37699/Moreno_CJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nations, U. (2018). UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2018.
- Ospina Carreño, J. D., Tarazona Bermúdez, G., & Rodríguez Rojas, L. A. (2017). Plataforma virtual como mecanismo de gobierno electrónico entre población joven y administración local de Mosquera, Colombia. *Ingeniería Solidaria*,

14(24), 1–12.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=129479382&lang=es&site=ehost-live>.

Ripalda Yáñez, J. F. (2019). Title: El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1-14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SI STEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.

Ripalda, J. F. (2020). Análisis del gobierno electrónico de Ecuador utilizado como herramienta para transparentar la gestión pública y participación ciudadana. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

ROSSI_WENDY_FIORELLA_HACIA%20EL%20GOBIERNO_ELECTR%C3%93NI _GOBIERNO%20ELECTRONICO.pdf intuitional PUCP:
file:///C:/Users/mono/Desktop/APLICACIONES%20DE%20LAS%20TIC%C2 %B4S/ADRIANZ%C3%89N_.

Ruiz-varona, A., Temes-cordovez, R. R., Cámara-menoyo, C., & Ruiz-varona, A. (2018). Accesibilidad y tecnologías de la información colaborativas. 28(1), 171–178.

Simon Aylas, W. A. (2018). Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Publica de la Municipalidad D istrictal de Yanacancha - Pasco , 2016. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion, 113.
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf

Squella Soto, R. (2021). Conflicto socioambiental, participación ciudadana y disputa territorial: La mirada de la Psicología Ambiental Comunitaria. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 20(2).
<https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol20-issue2-fulltext-2211>

- Tapia, J. F. (2020). El gobierno electrónico como espacio de paradiplomacia en Oaxaca y Puebla. *Oasis*, 33, 193–222. <https://doi.org/10.18601/16577558.n33.11>.
- Tejedo-Romero, F., & Araujo, J. F. F. E. (2018). Transparency, Social Responsibility and Corporate Governance: Human capital of companies. *Cuadernos de Gestion*, 18(2), 133–162. <https://doi.org/10.5295/cdg.160693ft>
- Tobar, M. (2020). Gobernabilidad en tiempos de crisis: la relación entre el Ejecutivo y el Legislativo en la gestión del presidente Nayib Bukele en El Salvador. *Reflexión Política*, 22(45), 70–79. <https://doi.org/10.29375/01240781.3919>
- Valencia Dominguez, O. (2020). Gobernanza, Transparencia y Rendición de cuentas: un análisis de programas.
- Vertiz-Osores, J. J., Aparicio-Fernández, M. F., Felipe-Guevara-Duarez, M., Díaz-Mujica, J. Y., Pérez-Saavedra, S., & Menacho-Vargas, I. (2020). Citizen participation as a diagnostic strategy for decision-making to reduce chronic malnutrition in a district of Lima. *Revista Eleuthera*, 22(2), 132–146. <https://doi.org/10.17151/eleu.2020.22.2.9>
- Villanueva, M., & Juan, C. (2019). Autor: Bach. Carrión Barco Gilberto Gerencia y Políticas Públicas.

ANEXOS

Matriz de consistencia

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Gobierno electrónico y la gobernabilidad en la institución municipal, 2021							
AUTOR: Apaza Pacheco, Vaneza (0000-0002-2842-8397)							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con y la gobernabilidad en la institución municipal, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿De qué manera la presencia se relaciona con la gobernabilidad en la institución municipal, 2021?</p> <p>¿De qué manera la información se relaciona con la gobernabilidad en la institución municipal, 2021?</p> <p>¿De qué manera la Transacción se relaciona con la gobernabilidad en la institución municipal, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar cómo el gobierno electrónico se relaciona con la gobernabilidad en la institución municipal, 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Describir como la presencia se relaciona con la gobernabilidad en la institución municipal, 2021</p> <p>Conocer cómo la información se relaciona con la gobernabilidad en la institución municipal, 2021</p> <p>Conocer cómo la transacción se relaciona con la gobernabilidad en la institución municipal, 2021</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la gobernabilidad en la institución municipal, 2021</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la presencia y la gobernabilidad en la institución municipal, 2021</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la información y la gobernabilidad en la institución municipal, 2021</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la transacción y la gobernabilidad en la institución municipal, 2021</p>	Variable I: Gobierno electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Presencia	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento. • Manejo de herramientas electrónicas. • Uso • Experiencia 	Proceso (tesis)	En el desarrollo de la tesis	
			Información	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Cantidad • Rapidez del proceso de información 			
			Transacción	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción • Mejora de información • Prestación de servicio • Eficiencia 			
			Variable D: Gobernabilidad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Con fiabilidad • Claridad • Responsabilidad 	Proceso (tesis)		

				<ul style="list-style-type: none"> • Ética 		En el desarrollo de la tesis
			Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Participar como ciudadano • 		
			Accesibilidad a la información	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad a la información • Interacción y mejora de comunicación • Información de los servicios 		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			

<p>TIPO Y NIVEL Investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental, transeccional o transversal</p> <p>MÉTODO Cuantitativo, hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: conformado por una población censal de 95 trabajadores de la municipalidad.</p> <p>TIPO DE MUESTRA conformado por una población censal de 95 trabajadores de la municipalidad</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 95 trabajadores de la municipalidad.</p>	<p>Variable I: Gobierno electrónico. Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Apaza Pacheco, Vaneza (0000-0002-2842-8397) Año: 2021 Monitoreo: Agosto - diciembre 2021 Ámbito de Aplicación: la institución municipal, 2021 Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable D: Gobernabilidad Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Apaza Pacheco, Vaneza (0000-0002-2842-8397) Año: 2021 Monitoreo: Agosto - diciembre 2021 Ámbito de Aplicación: la institución municipal, 2021 Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se realizará el tratamiento con la estadística descriptiva e inferencial</p> <p>DE PRUEBA: Prueba hipótesis</p> <p>Nivel de Significación: Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p> <p>Inferencial: Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p>
--	---	--	--

Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gobierno electrónico	El gobierno electrónico permite asegurar que las metodologías, procesos y actividades funcionen bien y de esta forma cumplir los objetivos de la institución y brindar una gestión de calidad en la institución. Según Moreno (2019)	La variable gobierno electrónico se ha operacionalizado en tres dimensiones, presencia, información, transacción, los que van a permitir la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021, para medir la variable y sus dimensiones se aplicara una encuesta. El gobierno electrónico que ayudan a mejorar las prácticas que ayudan a potenciar el área de tecnología de información en los ámbitos de gestión y operatividad en su soporte funcional, obteniendo así un excelente servicio hacia nuestros usuarios.	• Presencia	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento. • Manejo de herramientas electrónicas. • Uso Experiencia 	Escala ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			• Información	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Cantidad • Rapidez del procesod e informacion 	
			• Transacción	<ul style="list-style-type: none"> • Interraccion • Mejora de informacion • Prestacion de servicio • Eficiencia 	
Gobernabilidad	La gobernabilidad democrática “implica el respeto y el funcionamiento de dos principios básicos: la existencia de procesos establecidos para la toma de decisiones y el desconocimiento inicial de los actores sobre los resultados de las deliberaciones. Según Tobar (2020),	La variable gobernabilidad se ha operacionalizado en tres dimensiones, transparencia, participación ciudadana, accesibilidad a la información, los que van a depender del gobierno electrónico en una institución municipal, Ayacucho 2021, para medir la variable y sus dimensiones se aplicara una encuesta. La gobernabilidad es dar un buen trato tanto eficaz y eficientemente, cumpliendo las demandas acordadas y entre otros actos para así poder obtener mejores resultados y así satisfacer sus necesidades al usuario y por lo tanto poder cumplir sus expectativas e incluso poder sorprenderlos.	• Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Con fiabilidad • Claridad • Responsabilidad • Etica 	Escala ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			• Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Participar como ciudadano • Decisiones • Cooperación 	
			• Accesibilidad a la información	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad a la información • Interacción y mejora de comunicación • Información de los servicios 	

Instrumentos

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: Gobierno electrónico

I.- DATOS PERSONALES:

CARGO:

PROFESIÓN:

FECHA:

II.- INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL CUESTIONARIO:

El presente cuestionario tiene como propósito la obtención de información de la variable gestión del conocimiento, se les pide ser sinceros con sus respuestas. En los enunciados debes marcar con X la respuesta correcta.

1 Nunca 2 Casi nunca 3 Algunas veces 4 Casi siempre 5 Siempre

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Presencia	• Conocimiento.	Tiene Ud. conocimiento que la Municipalidad, hace uso del Gobierno Electrónico para mejorar la información y los servicios que ofrece al ciudadano.					
	• Manejo de herramientas electrónicas.	¿Para usted el Manejo de herramientas electrónicas son eficientes?					
	• Uso Experiencia	¿Para usted la experiencia de los trabajadores contribuyen en la presencia del gobierno electrónico?					
Información	• Calidad	¿Para usted la calidad de información genera satisfacción de los trabajadores?					
	• Cantidad	¿Para usted la cantidad de información procesada en a tiempo oportuno?					
	• Rapidez del procesod e informacion	¿Para usted la rapidez del proceso de información es eficiente?					
		¿Para usted la rapidez del proceso de información contribuye en el desempeño de los trabajadores?					
Transacción	• Interraccion	¿Para usted la interacción de las TICs mejora la transacción de las actividades laborales?					
	• Mejora de informacion	¿Para usted la mejora de información sistematiza los procesos en una gestión?					
		¿Para usted un gobierno electrónico mejora la información?					

	<ul style="list-style-type: none"> • Prestacion de servicio 	¿Para usted la prestación de servicio por los trabajadores son eficientes en un gobierno electrónico?					
	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia 	¿Para usted la eficiencia es permanente de los trabajadores en las transacciones que realizan?					

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: GOBERNABILIDAD

I.- DATOS PERSONALES:

CARGO:

PROFESIÓN:

FECHA:

II.- INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL CUESTIONARIO:

El presente cuestionario tiene como propósito la obtención de información de la variable gestión del conocimiento, se les pide ser sinceros con sus respuestas. En los enunciados debes marcar con X la respuesta correcta.

1 Nunca

2 Casi nunca

3 Algunas veces

4 Casi siempre

5 Siempre

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Transparencia	• Con fiabilidad	¿Para usted la confiabilidad mejora la gestión de transparencia en el municipio?					
	• Claridad	¿Para usted la claridad de los procesos de servicios mejora la gobernabilidad?					
	• Responsabilidad	¿Para usted la responsabilidad de los trabajadores mejora la gobernabilidad de la municipalidad?					
	• Ética	¿Para usted la ética es fundamental para la transparencia en la gestión de la municipalidad?					
		¿Para usted la gobernabilidad esta empoderada con la ética de los trabajadores?					
Participación ciudadana	• Participar como ciudadano	¿Para usted la participación como ciudadano es fundamental para la gobernabilidad, en el municipio?					
		¿Para usted el uso adecuado de las tecnologías de información implementadas mejora la participación ciudadana?					
	• Decisiones	¿Para usted la participación en las decisiones contribuyen en el rumbo de la localidad?					
	• Cooperación	¿Para usted la colaboración de los trabajadores mejora la toma de decisiones públicas?					
	• Accesibilidad a la información	¿Para usted la accesibilidad a la información mejora la calidad de servicio?					

Accesibilidad a la información	•	¿Para usted la accesibilidad a la información mejora la satisfacción de los usuarios?					
	• Interacción y mejora de comunicación	¿Para usted la accesibilidad a la información contribuye en la interacción y mejora de comunicación en el desarrollo de la gobernabilidad?					
		¿Para usted la interacción y mejora de comunicación mejora los indicadores de calidad de servicio?					
	• Información de los servicios	¿Para usted la información de los servicios mejora la gestión del gobierno local?					
		¿Para usted la información de los servicios que brinda la organización esta sistematizado?					

Validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gobierno electrónico

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Presencia							
1	Tiene Ud. conocimiento que la Municipalidad, hace uso del Gobierno Electrónico para mejorar la información y los servicios que ofrece al ciudadano.	X		X		X		
2	¿Para usted el Manejo de herramientas electrónicas son eficientes?	X		X		X		
3	¿Para usted la experiencia de los trabajadores contribuyen en la presencia del gobierno electrónico?	X		X		X		
	Dimensión: Información							
4	¿Para usted la calidad de información genera satisfacción de los trabajadores?	X		X		X		
5	¿Para usted la cantidad de información procesada en a tiempo oportuno?	X		X		X		
6	¿Para usted la rapidez del proceso de información es eficiente?	X		X		X		
7	¿Para usted la rapidez del proceso de información contribuye en el desempeño de los trabajadores?	X		X		X		
	Dimensión: Transacción							
8	¿Para usted la interacción de las TICs mejora la transacción de las actividades laborales?	X		X		X		

9	¿Para usted la mejora de información sistematiza los procesos en una gestión?	X		X		X		
10	¿Para usted un gobierno electrónico mejora la información?	X		X		X		
11	¿Para usted la prestación de servicio por los trabajadores son eficientes en un gobierno electrónico?	X		X		X		
12	¿Para usted la eficiencia es permanente de los trabajadores en las transacciones que realizan?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: CONTRERAS RIVERA, ROBERT JULIO

DNI: 09961475

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN INGENIERÍA INDUSTRIAL; DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

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.

Lima, 04 de octubre del 2021.

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

Dr. Contreras Rivera Robert Julio

DNI: 09961475

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA: Gobernabilidad

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Transparencia							
1	¿Para usted la confiabilidad mejora la gestión de transparencia en el municipio?	X		X		X		
2	¿Para usted la claridad de los procesos de servicios mejora la gobernabilidad?	X		X		X		
3	¿Para usted la responsabilidad de los trabajadores mejora la gobernabilidad de la municipalidad?	X		X		X		
4	¿Para usted la ética es fundamental para la transparencia en la gestión de la municipalidad?	X		X		X		
5	¿Para usted la gobernabilidad esta empoderada con la ética de los trabajadores?	X		X		X		
	Dimensión: Participación ciudadana							
6	¿Para usted la participación como ciudadano es fundamental para la gobernabilidad, en el municipio?	X		X		X		
7	¿Para usted el uso adecuado de las tecnologías de información implementadas mejora la participación ciudadana?	X		X		X		
8	¿Para usted la participación en las decisiones contribuyen en el rumbo de la localidad?	X		X		X		
9	¿Para usted la colaboración de los trabajadores mejora la toma de decisiones públicas?	X		X		X		

	Dimensión: Accesibilidad a la información	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Para usted la accesibilidad a la información mejora la calidad de servicio?	X		X		X		
11	¿Para usted la accesibilidad a la información mejora la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
12	¿Para usted la accesibilidad a la información contribuye en la interacción y mejora de comunicación en el desarrollo de la gobernabilidad?	X		X		X		
13	¿Para usted la interacción y mejora de comunicación mejora los indicadores de calidad de servicio?	X		X		X		
14	¿Para usted la información de los servicios mejora la gestión del gobierno local?	X		X		X		
15	¿Para usted la información de los servicios que brinda la organización esta sistematizado?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: CONTRERAS RIVERA, ROBERT JULIO

DNI: 09961475

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN INGENIERÍA INDUSTRIAL; DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

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 de suficiencia cuando los ítems planteados

Lima, 04 de setiembre del 2021.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'R. Contreras Rivera', written over a vertical line.

Dr. Contreras Rivera Robert Julio

DNI: 09961475

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gobierno electrónico

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Presencia							
1	Tiene Ud. conocimiento que la Municipalidad, hace uso del Gobierno Electrónico para mejorar la información y los servicios que ofrece al ciudadano.	X		X		X		
2	¿Para usted el Manejo de herramientas electrónicas son eficientes?	X		X		X		
3	¿Para usted la experiencia de los trabajadores contribuyen en la presencia del gobierno electrónico?	X		X		X		
	Dimensión: Información	SI	NO	SI	NO	SI	No	
4	¿Para usted la calidad de información genera satisfacción de los trabajadores?	X		X		X		
5	¿Para usted la cantidad de información procesada en a tiempo oportuno?	X		X		X		
6	¿Para usted la rapidez del proceso de información es eficiente?	X		X		X		
7	¿Para usted la rapidez del proceso de información contribuye en el desempeño de los trabajadores?	X		X		X		
	Dimensión: Transacción	SI	NO	SI	NO	SI	No	
8	¿Para usted la interacción de las TICs mejora la transacción de las actividades laborales?	X		X		X		

9	¿Para usted la mejora de información sistematiza los procesos en una gestión?	X		X		X		
10	¿Para usted un gobierno electrónico mejora la información?	X		X		X		
11	¿Para usted la prestación de servicio por los trabajadores son eficientes en un gobierno electrónico?	X		X		X		
12	¿Para usted la eficiencia es permanente de los trabajadores en las transacciones que realizan?	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.: Prado López Hugo Ricardo, DNI: 43313069

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

²Claridad: 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.

Lima, 10 de octubre de 2021



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA: Gobernabilidad

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Transparencia							
1	¿Para usted la confiabilidad mejora la gestión de transparencia en el municipio?	X		X		X		
2	¿Para usted la claridad de los procesos de servicios mejora la gobernabilidad?	X		X		X		
3	¿Para usted la responsabilidad de los trabajadores mejora la gobernabilidad de la municipalidad?	X		X		X		
4	¿Para usted la ética es fundamental para la transparencia en la gestión de la municipalidad?	X		X		X		
5	¿Para usted la gobernabilidad esta empoderada con la ética de los trabajadores?	X		X		X		
	Dimensión: Participación ciudadana	SI	NO	SI	NO	SI	No	
6	¿Para usted la participación como ciudadano es fundamental para la gobernabilidad, en el municipio?	X		X		X		
7	¿Para usted el uso adecuado de las tecnologías de información implementadas mejora la participación ciudadana?	X		X		X		
8	¿Para usted la participación en las decisiones contribuyen en el rumbo de la localidad?	X		X		X		

9	¿Para usted la colaboración de los trabajadores mejora la toma de decisiones públicas?	X		X		X		
	Dimensión: Accesibilidad a la información	SI	NO	SI	NO	SI	No	
10	¿Para usted la accesibilidad a la información mejora la calidad de servicio?	X		X		X		
11	¿Para usted la accesibilidad a la información mejora la satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
12	¿Para usted la accesibilidad a la información contribuye en la interacción y mejora de comunicación en el desarrollo de la gobernabilidad?	X		X		X		
13	¿Para usted la interacción y mejora de comunicación mejora los indicadores de calidad de servicio?	X		X		X		
14	¿Para usted la información de los servicios mejora la gestión del gobierno local?	X		X		X		
15	¿Para usted la información de los servicios que brinda la organización esta sistematizado?	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: Prado Lopez Hugo Ricardo **DNI:** 43313069

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

²Claridad: 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.

Lima, 10 de octubre de 2021



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gobierno electrónico

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Presencia							
1	Tiene Ud. conocimiento que la Municipalidad, hace uso del Gobierno Electrónico para mejorar la información y los servicios que ofrece al ciudadano.	✓		✓		✓		
2	¿Para usted el Manejo de herramientas electrónicas son eficientes?	✓		✓		✓		
3	¿Para usted la experiencia de los trabajadores contribuyen en la presencia del gobierno electrónico?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Información							
4	¿Para usted la calidad de información genera satisfacción de los trabajadores?	✓		✓		✓		
5	¿Para usted la cantidad de información procesada en a tiempo oportuno?	✓		✓		✓		
6	¿Para usted la rapidez del proceso de información es eficiente?	✓		✓		✓		
7	¿Para usted la rapidez del proceso de información contribuye en el desempeño de los trabajadores?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Transacción							
8	¿Para usted la interacción de las TICs mejora la transacción de las actividades laborales?	✓		✓		✓		

9	¿Para usted la mejora de información sistematiza los procesos en una gestión?	✓		✓		✓	
10	¿Para usted un gobierno electrónico mejora la información?	✓		✓		✓	
11	¿Para usted la prestación de servicio por los trabajadores son eficientes en un gobierno electrónico?	✓		✓		✓	
12	¿Para usted la eficiencia es permanente de los trabajadores en las transacciones que realizan?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: ROJAS LEONARDO FLOR

DNI: 43171006

Grado y Especialidad del validador: Mg. En Administración

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

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

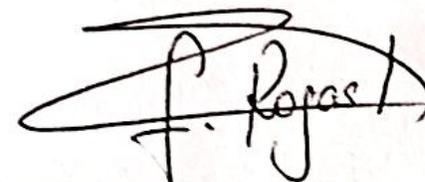
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima 11, de octubre del 2021.

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

Dr (Grado). Magister

DNI: 43171006



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA: Gobernabilidad

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Transparencia							
1	¿Para usted la confiabilidad mejora la gestión de transparencia en el municipio?	✓		✓		✓		
2	¿Para usted la claridad de los procesos de servicios mejora la gobernabilidad?	✓		✓		✓		
3	¿Para usted la responsabilidad de los trabajadores mejora la gobernabilidad de la municipalidad?	✓		✓		✓		
4	¿Para usted la ética es fundamental para la transparencia en la gestión de la municipalidad?	✓		✓		✓		
5	¿Para usted la gobernabilidad esta empoderada con la ética de los trabajadores?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Participación ciudadana	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Para usted la participación como ciudadano es fundamental para la gobernabilidad, en el municipio?	✓		✓		✓		
7	¿Para usted el uso adecuado de las tecnologías de información implementadas mejora la participación ciudadana?	✓		✓		✓		
8	¿Para usted la participación en las decisiones contribuyen en el rumbo de la localidad?	✓		✓		✓		
9	¿Para usted la colaboración de los trabajadores mejora la toma de decisiones públicas?	✓		✓		✓		

	Dimensión: Accesibilidad a la información	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Para usted la accesibilidad a la información mejora la calidad de servicio?	✓		✓		✓		
11	¿Para usted la accesibilidad a la información mejora la satisfacción de los usuarios?	✓		✓		✓		
12	¿Para usted la accesibilidad a la información contribuye en la interacción y mejora de comunicación en el desarrollo de la gobernabilidad?	✓		✓		✓		
13	¿Para usted la interacción y mejora de comunicación mejora los indicadores de calidad de servicio?	✓		✓		✓		
14	¿Para usted la información de los servicios mejora la gestión del gobierno local?	✓		✓		✓		
15	¿Para usted la información de los servicios que brinda la organización esta sistematizado?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: ROJAS LEONARDO FLOR

DNI: 43171006

Grado y Especialidad del validador: Mg. en Administración

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

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

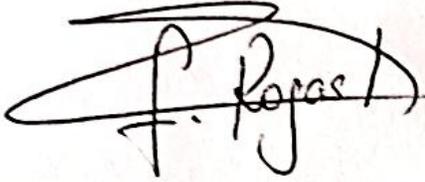
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados

Lima 11, de octubre del 2021.

Dr. (grado) Magister

DNI: 43171006

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Rojas', is written over a horizontal line. The signature is stylized with a large, sweeping initial 'F'.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, APAZA PACHECO VANEZA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico en los servicios públicos y la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
APAZA PACHECO VANEZA DNI: 44848339 ORCID 0000-0002-2842-8397	Firmado digitalmente por: AAPAZAPA el 08-01-2022 11:33:00

Código documento Trilce: INV - 0502829