



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios de la
Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Salvatierra Gomez, Wilber (ORCID: 0000-0001-8569-2592)

ASESOR:

**Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolas Alejandro
(ORCID: 0000-0002-0684-8542)**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria:

A Dios, por inspirarme, darme la fortaleza, Salud, sabiduría y sobre todo iluminarme en este proceso y conseguir los objetivos trazados.

A mi madre Victoria y mi finado padre Jesús desde el cielo me cuida y guía mis pasos.

A mi campeón Sebastián y princesa Rousse por su espera y comprensión.

A mi novia y hermanos, Edwin, Maribel, Joel y Henry por sus consejos y apoyo incondicional.

Agradecimiento.

A Dios por guardarme la vida, darme salud, sabiduría, fortaleza espiritual y bendición.

A mi asesor Mg. Papanicolau Denegri Jorge Nicolas Alejandro, por las horas de enseñanza, por su paciencia, consejos quien ha sido mi guía para realizar mi tesis.

Índice de contenidos

Carátula	
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	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXO	

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencia y porcentaje de Gobierno electrónico.	26
Tabla 2. Frecuencia y porcentaje de la transparencia de información	27
Tabla 3. Estadístico de prueba Rho de Spearman de la relación nivel de Gobierno electrónico y transparencia de la información.	28
Tabla 4. Estadístico de prueba Rho de Spearman de la relación nivel de Gobierno electrónico y transparencia de la información.	29
Tabla 5. Prueba de correlación entre dimensión interna y transparencia de la información.	30
Tabla 6. Prueba de correlación entre dimensión relacional y variable transparencia de la información.	31
Tabla 7. Prueba de correlación entre dimensión Promocional y variable transparencia de la información.	32

Índice de figuras

Figura 1 Diseño no experimental

18

Resumen

En la actualidad la modernización de la gestión pública se observa como un proceso de transformación constante y progresiva donde el gobierno electrónico tiene un impacto positivo ante la sociedad, los servidores públicos y la institucionalidad; sin embargo, el desconocimiento de la ley de transparencia y poco acceso a la información pública genera una brecha entre el poblador y el gobierno ante su rol dinámico que este debe cumplir en la sociedad. Es por ello, que la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación positiva entre gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo, 2021.

La metodología empleada fue de diseño cuantitativo, con un esquema de tipo no experimental, de corte transeccional y de diseño descriptivo correlacional; se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; el cual fue aplicado a 40 usuarios, logrando una valoración de eficiente al 72.5% para la variable gobierno electrónico, y una valoración de regular al 100% para la variable transparencia de información.

La correlación de las variables es positiva muy alta de 0.912 y significativa al nivel 0,01. En conclusión, se determinó que existe una relación positiva entre gobierno electrónico y transparencia de información.

Palabras clave: Gobierno electrónico, transparencia de información y gestión pública.

Abstract

At present, the modernization of public management is seen as a process of constant and progressive transformation where electronic government has a positive impact on society, public servants and institutions; However, ignorance of the transparency law and little access to public information creates a gap between the population and the government in view of its dynamic role that it must fulfill in society. That is why this research aims to determine the positive relationship between electronic government and transparency of information to users of the Provincial Municipality of Cangallo, 2021.

The methodology used in the research is a quantitative design, with a non-experimental type scheme, with a transectional cut and a correlational descriptive design; The survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument; which was applied to 40 users, achieving a 72.5% efficient assessment for the electronic government variable, and a 100% regular assessment for the information transparency variable.

The correlation of the variables is very high positive of 0.912 and significant at the 0.01 level. In conclusion, it was determined that there is a positive relationship between electronic government and information transparency.

Keywords: Electronic government, information transparency and public management.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo las instituciones públicas con la finalidad de mejorar los servicios, incrementa su eficiencia, además de dar a conocer una mayor accesibilidad y transparencia son cada vez mayores y en ese sentido, es muy importante aplicar tecnologías de información y comunicación (TIC) en la sociedad actual (Lupu & Lazăr, 2015). Dar solución a las brechas digitales en el mundo (Kwaku & Ofori-Adarkwa, 2015) y déficit de infraestructura tecnológico en los tres niveles de gobierno (Silsia y Heredia 2021). En ese contexto aparece el gobierno electrónico también conocido como e-Gov, una importante herramienta tecnológica idónea, la finalidad es perfeccionar los procesos complejos e ineficientes, innovar y contribuir a procesos de reformas (Morales et al, 2020). También se ha convertido en un programa de alta prioridad en el gobierno local, regional, nacional y mundial (Mohammed, 2020).

En el espacio internacional, a fines del siglo XX, la utilización de las tecnologías de información y comunicación (TIC) se ha transformado en una tendencia gubernamental agrupada al progreso de los procesos administrativos y una herramienta de información hacia los ciudadanos (Espinoza, 2017). En la encuesta realizada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) con respecto al Gobierno Electrónico, afirma que Corea del Sur es uno de los primeros países que lidera en el mundo y tiene los puntajes más altos en el Índice de Participación Electrónica y el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico; logrando obtener un distintivo internacional. Donde el liderazgo político, visión clara, y cooperación entre instituciones son los reconocidos componentes de éxito. (Suk Kim y Chung 2016).

Mergel (2018) sostiene que los Estados Unidos, como parte de la estrategia de gobierno digital y mediante la plataforma de innovación abierta -challenge.gov, impulsó donde la población tenía la facultad de publicar y dar a conocer los problemas y deficiencias que ocurre en el gobierno, la finalidad

fue buscar el incremento de la innovación gubernamental. Sin embargo, no todos los proyectos de gobierno electrónico fueron exitosos, algunos de ellos fracasaron sin tener los resultados esperados, especialmente en los niveles de implementación. Como es el caso de las estructuras Iraquíes, por deficiencia de implementación en los programas de gobierno electrónico, las instituciones no brindaron servicios de calidad (Khamees & Tarek, 2020). No obstante, según Akatkin, Yasinovskaya, Drozhzhinov, & Konyavskiy (2016), encuesta realizada por la ONU (2012 y 2014), sobre gobierno electrónico, donde Rusia ocupó el puesto 27 y en el año 2016 descendió 8 puntos posesionándose en el puesto 35 a nivel mundial. Como respuesta implementó el gobierno inteligente.

En México, la agenda digital desarrollado entre los años 2012-2015, como parte de la estrategia en administración pública, se consideró la utilización de las TIC como herramienta que contribuye a la automatización y estandarización de múltiples operaciones y servicios del Gobierno, el objetivo fue facilitar una participación interdisciplinaria, proporcionando mayor operatividad al plan de desarrollo estatal. Sin embargo, faltó una adecuada infraestructura, capacitación al personal y dar un servicio apropiado (Casas, 2016). Por otra parte, Simón (2018) puntualiza, los países catalogados en proceso de desarrollo están en la facultad de dar un salto de varios años utilizando la herramienta de gobierno electrónico y estar a nivel de países desarrollados.

En América Latina, Ecuador puso en práctica el uso de las TICs, situación que no le ha permitido aún despegar y lograr un desempeño adecuado en materia del e-Gov. Así mismo, presenta ciertas falencias en conexión directa con los usuarios, en consecuencia, los servicios brindados fueron ineficientes (Morales et al, 2020). Por otra parte, Argentina, en el 2010 dio a conocer el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, seguidamente se creó el Ministerio de Modernización, con el cual se observó cambios en los programas y servicios de atención al ciudadano (Choquenaira, 2018). González et al. (2020), mencionan, Chile un país con niveles de gobierno electrónico avanzado, continúa teniendo dificultades tecnológicas en los

gobiernos locales por la carencia de infraestructura adecuada, acceso limitado de internet, nivel cultural y educacional en su población. Las TICs, más modernos, permiten el acceso equitativo de información donde la comunicación es eficaz permitiendo a los individuos promover el crecimiento económico, sostenible y social, disminuir la necesidad y ofrecer una calidad de vida mejor (Rodríguez, 2020). En ese contexto, Carreño, et al (2018), mencionan que los países que son parte de la Alianza del Pacífico, en el cumplimiento del gobierno electrónico aún son deficientes, lo cual ocasiona baja prestación de servicios generando incomodidad en el público e inadecuado uso de los recursos.

Dado el contexto nacional, en el año 2013 se aprobó la Política Nacional del Gobierno Electrónico peruano; con el cual se promueve el uso de las TICs, busca el progreso del país; y lograr el ascenso de la gestión pública, también obteniendo la seguridad en la información, aumento de la competitividad, incremento en la transparencia y la información pública, sea de acceso fácil, la articulación entre el Estado y los ciudadanos sea inclusiva fomentando la participación ciudadana (Duarte, 2017). De la misma forma la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico tiene como objetivo la implemente el gobierno electrónico, donde los ciudadanos participen en la gestión pública promoviendo la transparencia y la participación en la rendición de cuentas, por ende, se viene fomentando la capacitación y formación del emprendimiento mediante los Massive Open Online Course.

En la coyuntura local, según el INEI (2020), el Distrito de Cangallo tiene 5842 y capital del distrito 2019 habitantes; la Municipalidad Provincial de Cangallo está liderado por el burgomaestre Daniel Roca Sulca, el personal está compuesto por un total de 180 trabajadores (01 electo, 07 funcionarios de confianza, 25 obreros y 133 administrativos). La institución tiene un portal web <http://www.municangallo.gob.pe>, el cual tiene deficiencia con relación al gobierno electrónico, debido a la falta de planificación, personal no capacitado y deficiente plan de proyección de acuerdo al contexto local.

Ante tal situación se plantea la siguiente interrogante general: ¿En qué medida se relaciona el Gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021? Del cual se desglosan los siguientes problemas específicos: ¿En qué medida se relaciona la dimensión externa con transparencia de información a usuarios?; ¿En qué medida se relaciona la dimensión Interna con transparencia de información a usuarios?, ¿En qué medida se relaciona la dimensión relacional con transparencia de información a usuarios? y finalmente ¿En qué medida se relaciona la dimensión promocional y transparencia de información a los usuarios?.

Respecto a la justificación el presente estudio será muy importante en el Distrito de Cangallo – Ayacucho ya que se logrará determinar la relación del gobierno electrónico y transparencia de la información implementado en dicha institución y el ciudadano esté conforme con el servicio. La justificación teórica de la presente investigación será establecer la correlación entre Gobierno electrónico y transparencia de información a los usuarios y que dimensiones ayudarán a ejecutar la transparencia de la información teniendo como interés primordial el bienestar de los usuarios. La justificación práctica es importante en el presente estudio ya que las variables de gobierno electrónico y transparencia de la información darán a conocer una visión clara de la realidad del contexto local en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo. La justificación social, es tener una visión clara y amplia del contexto local de los usuarios de la Municipalidad y si el desarrollo del gobierno electrónico puesto en contexto de la realidad tiene congruencia con la transparencia de la información y esto permita que los ciudadanos estén de acuerdo.

El objetivo principal planteado de la investigación será: Determinar la relación entre Gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021. Los objetivos específicos serán: OE1. Determinar la relación entre la dimensión Externa y transparencia de información a usuarios; OE2. Determinar la relación entre la dimensión Interna y transparencia de información a los

usuarios de la institución; OE3. Determinar la relación entre la dimensión relacional y transparencia de información a los usuarios y OE4. Determinar la relación entre la dimensión promocional y transparencia de información a usuarios.

Como hipótesis general se plantea: Hay relación positiva entre Gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021 y las hipótesis específicas son: HE1. Existe relación positiva entre la dimensión Externa y transparencia de información a usuarios, HE2. Existe relación positiva entre la dimensión Interna y transparencia de información a los usuarios, HE3. Existe relación positiva entre la dimensión relacional y transparencia de información a usuarios Y HE4. Existe relación positiva entre la dimensión promocional y transparencia de información a usuarios de dicha institución.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes Internacionales, en Europa, Yera et al. (2020) la investigación tuvo como objetivo analizar la adopción y/o uso práctico del gobierno electrónico en 26 países de Europa, aplicaron el manual metodológico de Eurostat, datos proporcionados por la oficina de estadística de la Unión Europea. Los procedimientos lograron una precisión promedio del 73% y determinaron los principales factores relacionados con el uso práctico del gobierno electrónico en cada uno de los países. En conclusión, Los resultados contribuyen a comprender mejor los factores que influyen en el uso de la administración electrónica y los diferentes niveles de adopción.

Del mismo modo en Chile, Gonzales et al. (2020) el objetivo del artículo fue examinar los componentes que se relacionan el avance del gobierno electrónico en cinco municipalidades con mayor población del país. Metropolitana de Santiago, de Coquimbo, de Valparaíso, del Bío Bío y de la Araucanía; se diseñó metodologías de investigación cuantitativos y mixtos. Como resultado los valores estadísticos descriptivos que obtuvo la Región Santiago fue 7.75, de los 8.50 puntos que se obtiene con el modelo al cual fue adaptado, ya que está conformado por comunas en donde tiene un nivel alto de desarrollo humano y tasas bajas de pobreza. En conclusión, la Región Metropolitana de Santiago de acuerdo a sus patrones de distribución espacial, se identificaron lo importante que son las infraestructuras, voluntad del titular y la independencia financiera de la municipalidad.

Según Espinoza (2017) en su estudio tuvo el objetivo de realizar un análisis crítico sobre los comentarios del gobierno electrónico como un instrumento ideológico determinado y neutral. La metodología utilizada en su estudio fue la revisión bibliográfica; y como conclusión se propuso formar a la población socio-técnica con la capacidad de interpretar los efectos de la tecnología chilena, así mismo implementar una tecnología social que busque la inclusión.

Así mismo, Zamora et al. (2017) tuvo como objetivo demostrar de qué manera la administración pública de Ecuador se ha transformado con la

utilización de herramientas del gobierno electrónico, en los últimos ocho años; concluyendo que la invención tecnológica y su aceptación en la administración pública es de suma importancia en el avance, la confianza y transparencia entre el poblador y la administración, fue primordial hacer el uso de los elementos del gobierno electrónico.

Para Oviedo et al. (2018) el objetivo fue evaluar el progreso del Gobierno Electrónico del Ecuador en comparación a los tres países que lideran la región: Chile, Uruguay y Argentina. Concluyendo, que Ecuador y los Países Latinoamericanos tuvieron deficiencias en la implementación del Gobierno Electrónico durante los años 2014 – 2016, según EDGI, el factor limitante fue la carencia de presupuestos, infraestructura de telecomunicaciones, y otros.

Para Carreño et al. (2018) el objetivo del estudio fue estar al corriente sobre la educación, emprendimiento en los países de la Alianza del Pacífico, por medio de sitio web en el e.Gov en el cual se usó la metodología cuantitativa y técnica de observación. Obteniéndose como resultado una administración electrónica inclusiva e imparcial, en Colombia es la triada Estado – academia – empresa, Chile con la formación del enfoque de género, Perú con los Massive Open Online Course y México con metodología lúdico - pedagógico.

Según la investigación de López (2017), el objetivo fue hacer un estudio crítico de gobierno electrónico como medio de cambio en la organización gubernamental. La metodología aplicada en el estudio fue realizar una revisión exhaustiva de 40 publicaciones, de diferentes instituciones de trayectoria a nivel mundial y una revisión de entrevistas informales con expertos relacionados a las TICs en Venezuela. Se concluyó que los mejores enfoques utilizados por los países desarrollados fueron: Conformación de una unidad central, implementar proyectos de infraestructura en tecnologías de telecomunicaciones, descentralización y brindar un servicio adecuado a la comunidad.

Suk Kim y Chung (2016) el objetivo de esta investigación hace conocer medidas en políticas innovadoras después de analizar los elementos de éxito en el proceso del e-gobierno coreano en los últimos 20 años. La metodología utilizada en la investigación fue realizar revisión bibliográfica del proceso de gobierno electrónico en Corea del Sur. Llegando a concluir, que los factores que llevaron al éxito el gobierno electrónico coreano fue el liderazgo gubernamental, inversión económica sostenida, creación de leyes, creación de instituciones de investigación, fundar redes de información, comunicación de gran velocidad y servicio.

En Colombia (Alzahrani et al., 2017) el objetivo del estudio hace referencia a la evaluación, aporte que genera el uso de una plataforma digital como medio de diseño y ejecutar políticas públicas orientadas a fortalecer el aparato productivo en la industria turística y cultural de la región del Tolima, la metodología de investigación aplicada es evaluativa, utilizaron encuestas estructuradas y entrevistas a beneficiarios vinculados al sector turístico y cultural de la región, así mismo a expertos en el funcionamiento de la plataforma. Los resultados muestran el aporte positivo de las TIC, siendo el canal de comunicación entre gobierno y ciudadanía. En conclusión, a través de la plataforma Ethos, se destacó los siguientes aspectos: la generación de nuevos conocimientos, la activación de participación ciudadana, la apropiación de lo digital y la motivación de los cambios en las formas de comunicarse con el público.

A nivel Nacional, en Lima Silsia y Heredia (2021) en el artículo diseñaron como objetivo, determinar la relación directa entre el gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria, en el año 2020. La Metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transeccional y de diseño descriptivo correlacional; empleando la técnica de encuesta a 35 personas. El resultado arrojó que ambas variables tienen una significativa al nivel 0.01 y positiva media de 0.542. Se concluyó la relación directo entre gobierno electrónico, ley de transparencia y acceso a la información pública y el portal institucional.

Alcanzando una valoración muy buena de 69% la primera variable y una valoración de bueno y muy bueno en la segunda variable al 63%.

Según Huamani (2021) en su tesis de investigación tuvo como objetivo establecer la correlación entre la modernización del estado y la gestión administrativa del Municipio Distrital de Villa María del Triunfo, realizado en el año 2020 y la metodología adoptada fue hipotética-deductiva, la población estuvo conformado por 112 trabajadores y la muestra por 20 colaboradores de la institución. Se concluyó existiendo una correlación directa entre la modernización del estado y la gestión, obteniendo como resultado de 0.958 lo cual se encuentra dentro del rango e indica que hay una correlación muy alta.

Infante (2019), el objetivo del estudio fue establecer cómo el Gobierno Electrónico se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC. Cuya metodología utilizada fue no experimental – transversal y de tipo básico, en el cual, la población y muestra del desarrollo de la investigación fue 55 y 48 respectivamente. El valor obtenido del coeficiente de Spearman fue de 0.882. En conclusión, existe una relación significativa entre las dos variables de estudio.

Delgado (2018) en la investigación, el objetivo principal fue diseñar y establecer la correlación entre la modernización del Estado y el gobierno electrónico. El método utilizado fue hipotético deductivo, de nivel correlacional, diseño no experimental, transversal con enfoque cuantitativo, en el cual se aplicó 117 encuestas, 90 fue seleccionado como muestra del estudio, los resultados logrados fueron medido a través de Rho de Spearman de 0.847, $p < 0.05$; y concluyó que la modernización del Estado está relacionada significativa y positivamente con el gobierno electrónico al producto SIS independiente.

Así mismo, en Cerro de Pasco, Simón (2018) en su tesis de investigación su objetivo fue establecer los elementos del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital

de Yanacancha 2016, la metodología utilizada fue de diseño no experimental de corte transversal en el ámbito regional, se trabajó con 182 colaboradores de la entidad; el resultado que arrojó el estadístico t en la gestión pública y dimensión externa fue de 19.540 y 18.849 respectivamente, la gestión pública y dimensión relacional es de 19.540 y 20.659. En conclusión, se logró determinar que existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión pública de la institución.

Según Chucuya (2017) tuvo como objetivo efectuar un ejemplo de gobierno electrónico con el propósito de mejorar la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Chucuito – Juli, en ella se utilizó la siguiente metodología RUP de tipo experimental y de diseño de investigación cuasiexperimental teniendo como muestra 43, la población de investigación fueron los trabajadores de la municipalidad y ciudadanos de la provincia de Chucuito; los resultados se obtuvieron mediante encuestas y la prueba estadística Z normal, alcanzando un nivel de significancia de 0.05%. En conclusión, se implementó exitosamente el ejemplo antes precisado. Lo cual trajo mejoras en la gestión de trámite documentario, caja vía web, boletas de pago, teniendo una aceptación del 56%.

En Puno, Flores (2020) mencionan, el objetivo de estudio fue caracterizar la representación social de los usuarios en relación a la implementación del gobierno electrónico. El método utilizado fue cuantitativo, seccional de corte descriptivo, el instrumento aplicado fue una entrevista a 20 directores de instituciones de secundarias de zonas urbano y rural. Los resultados de la investigación son: La dimensión de la información de los usuarios sin acompañamiento y sin conceptos definidos. La dimensión del imaginario social respecto de las funciones básicas del gobierno electrónico, la función de transparencia no es positiva, la función de eficacia es perceptible en la atención ágil y oportuna; así mismo que la función de eficiencia fortalece el ahorro de tiempo y costo. La dimensión de actitudes es positiva. Se concluyó que la construcción de la representación social de mayor influencia es a través de Internet, seguido de los procesos de capacitación.

De forma similar, en Huamanga, Choquenaira (2018) en su tesis, Gobierno Electrónico, el objetivo fue informar sobre las barreras socioculturales y políticas en la población quechua hablante de la provincia de Huamanga, al ingresar a las plataformas implementadas por el gobierno electrónico. Se realizó revisión (fuente documental, guía de observación, guía de entrevistas, lista de cotejo y diario de campo, los resultados dan a conocer que la información en el internet se encuentra principalmente en el idioma castellano, con respecto al aspecto cultural y aspecto social, los jóvenes no tienen conectividad al internet, carecen de conocimiento en el manejo de equipos de cómputo. Se concluyó que las barreras socioculturales y políticas en el desarrollo del Gobierno Electrónico, se fundamenta en la parte política, donde las municipalidades no promovieron y capacitó el uso de los servicios de línea, aún existe desconocimiento sobre los beneficios del gobierno electrónico.

Las definiciones conceptuales que se consideran, de acuerdo a las dimensiones de la investigación y las variables se muestran a continuación:

Irriarte (2012 como se citó en Chucuya, 2017) La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI) dio a conocer la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico aprobado por Resolución Ministerial el 2006. En la Ley N°27658 Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado, se traza la meta de desarrollo de la sociedad de la información.

Con el DECRETO SUPREMO N°004-2013-PCM, se muestra la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública con el fin de impulsar, articular y orientar a las instituciones públicas, como es el procedimiento de modernización hacia una gestión pública y poder obtener resultados positivos en el desarrollo del país y bienestar ciudadano; y con la R.M. N° 125-2013-PCM se aprueba el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016.

Según la (Alzahrani et al., 2017, Bermeo, et al., 2018, y Organización de los Estados Americanos [OEA], 2021) el gobierno electrónico está definido como: La utilización de la TIC, es proporcionar una prestación de

servicios de calidad, que provengan de las instituciones de gobierno, con la meta de mejorar cuantitativamente la información y servicios ofrecidos a los pobladores, así mismo incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, aumentando la transparencia del sector público y la participación ciudadana. Así mismo (Cruz y Zamudio, 2017), precisan que el e-gobierno es una forma de gobierno que hace uso de las TIC, con la finalidad de facilitar la gestión, planificación y administración de los portales web mediante el internet, interactuando con las distintas instituciones y órganos de gobierno, de los tres niveles, facilitando servicios, trámites y tener mayor contacto con la sociedad. La aparición de plataformas de información digital permite la comunicación de consumidor a consumidor, está cambiando la forma en que los ecosistemas de servicios establecen y crean valor para las innovaciones de servicios (Peltier et al., 2020), de igual forma, estos medios electrónicos y digitales desempeñan el rol de educar (Bao et al., 2020).

Por tanto, el gobierno electrónico tiene las siguientes fases: Presencia, interacción, transacción, transformación y participación ciudadana.

En correspondencia a la operacionalización, Silva (2021) precisa sobre el diseño de resolver y sistematizar las variables que fueron un tema de estudio, agrupándolos en una matriz. La metodología de comprobación de la variable gobierno electrónico se resolverá mediante un cuestionario compuesto por 14 preguntas, estas se ejecutarán bajo cuatro (dimensiones, externa, interna, relacional y promocional)

Rincón y Vergara (2017) La aplicación de la dimensión externa, al ser usado adecuadamente, da la posibilidad de brindar servicios de calidad y ser el medio que se interrelaciona con los usuarios; se ofrezcan un incremento en el acceso y servicios sin fin, y los portales web sean los primordiales, ello no significa dejar de usar los correos electrónicos y servicios online; los indicadores que se tiene son: Nivel de interacción, servicio y el uso de canales de comunicación.

Así mismo Zamora et al (2017) afirma la dimensión interna del gobierno electrónico es principalmente la utilización de las TICs, haciendo una configuración de procedimientos internos en el que se busca un impacto positivo en las personas, empresas y agencias públicas en la forma de realizar los procesos de trabajo y ejecutando la gestión de recursos humanos.

Al implementar la TIC se busca cambios en las instituciones públicas y su estructura interna; lo cual ocasiona cambios estructurales en las organizaciones, realizando reinversión y procesos internos desde la visión de un poblador, en el cual se esté buscando un ambiente de aprendizaje, los profesionales del sector público estén motivados y se implemente una forma de trabajo con otro enfoque, incentivar que los servidores públicos tengan las habilidades de manejar herramientas tecnológicas de manera eficiente. Los indicadores de estudio son: Nivel de adaptación, eficiencia y utilización de las TIC.

La dimensión relacional Zamora et al. (2017) plantea desde el ámbito social o entre entidades que existe la necesidad de interrelacionar; la finalidad es mejorar los servicios y desarrollar nuevas tecnologías de trabajo; la dimensión que se da a conocer en los gobiernos locales, tiene un carácter fundamental inter-organizativo donde participa empresas, entidades sociales y otras de diferentes administraciones; los indicadores que se van a relacionar como: realizar intercambios de recursos, mejorar los procedimientos, mejorar en el servicio y transparencia.

La interrelación y el intercambio favorecen las TICs y establecen protocolos de relación entre las administraciones, Bruzza (2020) define tres tipos de modelos de interacción de gobierno electrónico y son: Modelo G2C (Governmentto Citizen) es cuando hay una relación entre el ciudadano y entidades gubernamentales, ofrecer servicios públicos y poder realizar el intercambio de información en todo momento desde cualquier lugar que tenga acceso. La finalidad es ahorrar capital y tiempo (en desplazarse a las oficinas y largas esperas), automatizar y acceder con facilidad a información

actual de una manera más fácil y sencillo (Chucuya, 2017, Infante, 2019 y Bruzza 2020).

Modelo G2B (Governmentto Bussines) Existe relación entre las entidades del gobierno y empresas. Los cuales se agrupan en iniciativas propuestas y establecer mecanismos de control y de facilitación de las responsabilidades que tienen las empresas y comercios ante el Estado y estas sean eficientes. Se requiere servicios administrativos y de información, lograr una buena relación de negocio, en caso particular con las compras que realiza el Estado (Chucuya, 2017, Simón, 2018, Infante, 2019 y Bruzza 2020).

Modelo G2G (Governmentto Government) Se determinan las relaciones entre entidades del gobierno, que brindan servicios entre sí, solucionando necesidades de coordinación intergubernamental, también gestionar de tareas administrativas comunes como habilitaciones de comercios, planificaciones, compras, inventarios, presupuestos, entre otros (Chucuya, 2017, Simón, 2018 y Infante, 2019)

Sin embargo, existe un cuarto Modelo según Chucuya (2017) G2E (Governmentto Employee) es la relación que existe entre los gobiernos y sus empleados públicos como soporte a su gestión. Los gobiernos implementan TICs con la finalidad de mejorar el servicio de sus empleados, observando desde la perspectiva de un consumidor del servicio. Donde el gobierno fomenta el progreso profesional y laboral de sus trabajadores. La finalidad es que el empleado administre de forma óptima los recursos tecnológicos y brindar servicio al ciudadano, buscando la calidad total.

Dimensión de la promoción. En el sector público local se necesita el desarrollo del conocimiento, infraestructuras y tecnologías básicas, facilitar el fortalecimiento de la sociedad, está debe estar integrada a la institución local en tema relacionado al gobierno electrónico. Actúa alrededor de dos ejes. Se tiene que promover infraestructuras que faciliten el ingreso al soporte físico de las extensiones de redes y la promoción del conocimiento relacionado con el elemento de cohesión social, adecuándolos a retos y

paradigmas recientes que exige las TICs, poniendo a disposición equipos y recursos nuevos, facilitar su uso; el cual tiene un componente de cohesión social (Simón, 2018).

Los ciudadanos desde una perspectiva ética pueden solicitar cualquier información a los agentes institucionales tales como las instituciones que son parte de la Administración Pública o la acción del gobierno y la actuación de los poderes públicos. Diferentes autores determinan que la transparencia en la información es un “factor preventivo”, que recupera la confianza en las diferentes instituciones del gobierno y evitar la corrupción (Midranda, 2017).

Menciona Soto (2007), la transparencia tiene el objetivo de dar a conocer al ciudadano de cómo actúan internamente las instituciones gubernamentales, teniendo un principio constitucional; dando a conocer que hay una relación con otras normas. Así mismo, Segundo (2017), precisa que existen tipos básicos de transparencia, los cuales son: Transparencia clara y transparencia opaca o difusa; hacen mención a las dos caras de la transparencia relacionado a la confiabilidad de la información e impulso a la rendición de cuentas.

Según López (1984, citado por Antón, 2018), la transparencia tiene principios definidos los cuales son: Transparencia o máxima publicidad; publicidad de oficio y promoción del derecho. La operacionalización de la variable transparencia de la información, ésta variable se realizará con una encuesta tipo cuestionario con 14 preguntas, al igual que gobierno electrónico se cuenta con 4 dimensiones.

Dimensión órgano garante; en la Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicado el 02 de agosto del 2002. En el Decreto Supremo N° 021-2019-JUS se aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27806 y en el Art. 10 menciona, toda entidad pública tiene el deber de dar a conocer la información pública. Silva y Heredia (2021) estudio tres dimensiones y son:

Dimensión formas de solicitud, el indicador es actualización del sistema, proceso en el cual las entidades incorporan tecnología.

Dimensión sujetos obligados, se implementa el desarrollo y capacitación con el fin de prevalecer las falencias identificadas. El indicador a analizar es el nivel de capacitación a los servidores de las instituciones con relación a la transparencia.

Dimensión de máxima publicidad, tiene la finalidad de aprovechar lo que ofrece el internet y ofrecer a usuarios la información requerida. El indicador a medir es el grado de cumplimiento en el portal institucional.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Hernández et al. (2014) y Hernández y Mendoza (2018) precisan sobre el estudio a desarrollar, es de tipo básico (su finalidad es aumentar los conocimientos científicos mediante marco teórico o modificar las existentes) de enfoque cuantitativo, se recolecto datos, posterior a evidenciar la hipótesis. Se desarrollará el esquema de tipo no experimental, de corte transversal o transeccional y de diseño correlacional. En este tipo de investigación no se manipula deliberadamente las variables, se ve los fenómenos en una situación natural y después analizarlo, están considerados estudios prospectivos y ex post-facto retrospectivos y las encuestas de opinión.

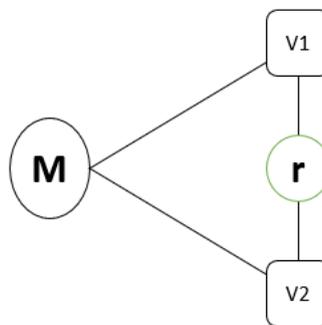
En la investigación el de diseño cuantitativo, no experimental de corte transeccionales o transversales de tipo correlacionales, se prueba la hipótesis formulada previamente y se responde a las preguntas de la investigación recolectando y analizando datos, los instrumentos y variables de investigación se midió haciendo uso de la estadística inferencial y descriptiva, prueba de hipótesis y tratamiento estadístico; diseño de los tipos de investigación y las hipótesis estadísticas formuladas, entre otros (Ñaupas et al., 2018). Así mismo Cortés y Iglesias (2004), indican que el diseño no experimental de corte transeccional es como una fotografía en un tiempo determinado, en el que ocurre el problema, es de correlación y descriptiva, de acuerdo al problema que se presenta. Este tipo se caracteriza porque se recolecta información en un tiempo y momento estipulado. Tiene el objetivo de estudiar su incidencia e interrelación en un tiempo establecido y describe las variables. Por otra parte, Salinas (2010) delimita, la investigación no experimental es muy conocida porque no existe modificación de la variable independiente, los grupos no se escogen al azar; en donde solo se ve los cambios que se ocasionan. Además, está dividido en: 1) investigación metodológica y 2) investigación correlacional o ex post facto.

El estudio correlacional muestra el grado de relación entre dos o más conceptos, variables o categorías en una situación determinada. Este estudio genera una información explicativa de la relación de variables o conceptos (Hernández y Mendoza, 2018).

Los estudios de diseño correlacional tienen como propósito principal ver cómo se comporta una variable que se relacionan. Con este diseño se busca responder a diferentes preguntas de investigación (Vázquez, 2020).

Figura 1

Diseño no experimental



Dónde:

M: Muestra (población del distrito de Cangallo - Ayacucho-2021)

V1: Variable 1: Gobierno electrónico.

V2: Variable 2: Transparencia de información.

r: Relación de las variables (Quispe, 2017).

3.2 Variables y operacionalización

Ñaupas et al. (2018) se define como un medio lógico, que radica en cambiar las variables teóricas en variables intermedias, posteriormente a variables empíricas o indicadores y finalizar produciendo los reactivos en base a los indicadores logrados. De igual manera, Villavicencio (2019) afirma que es la capacidad de analizar las variables estudiadas, insertándole en una matriz de operacionalización.

Definición conceptual:

Variable 1.: Gobierno electrónico

Según la (Organización de los Estados Americanos [OEA], 2021) “Es de suma importancia que las instituciones gubernamentales usen las Tics; y lograr ofrecer servicios de calidad e información a los pobladores.

Variable 2.: Transparencia de información.

Afirma que el fin de la transparencia es que los pobladores tengan conocimiento de las gestiones internas de las instituciones gubernamentales, como principio constitucional, que explica que hay relación de supremacía con otras normas (Silva y Heredia, 2021).

Definición operacional:

Variable 1.: Gobierno electrónico

Está compuesto por sus dimensiones e indicadores que serán investigadas por medio de una encuesta hacia a la institución en estudio y son: Dimensión externa, los indicadores considerados en el estudio son: nivel de servicio, interacción y utilizar canales de información y consideración. Dimensión interna, los indicadores son: hacer uso de las TIC, nivel de adaptación y eficiencia. Dimensión relacional, los indicadores son: cambio de recursos, mejorar en el proceso, en el servicio y la transparencia. Finalmente, la dimensión promocional, el indicador son: acceso de calidad con los ciudadanos y cambiar el paradigma.

Los medidos con una escala de Likert, de tipo ordinal y se aplicará en ambas variables. Donde:

0 (nunca), 1 (casi nunca), 2 (casi siempre) y 3 (siempre)

Variable 2: Transparencia de información.

Está compuesto por cuatro dimensiones e indicadores que serán investigadas por medio de una encuesta y son: La dimensión órgano garante, tiene como indicador: Niveles de inclusión normativa a los documentos de gestión. Dimensión tipos de solicitud, el indicador es:

Modernización del sistema. Dimensión sujetos obligados, el indicador es: Nivel de aprendizaje del servidor público respecto a la normativa de transparencia. Por último, la dimensión máxima publicación, el indicador es: grado de cumplimiento del portal institucional.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: La población de la investigación es el grupo de individuos y objetos del que se quiere conocer, dividido en dos tipos (finita e infinita), asimismo se hará uso del tipo finito ya que se contabiliza los elementos y unidades (Infante, 2019). En ese sentido, se consideró una población de 5474 del Distrito de Cangallo según datos obtenidos del INEI (ver anexo 13), se procedió a la obtención de la muestra mediante la siguiente fórmula (ver anexo 8), de una población finita conocida, como resultado se obtuvo 359 de tamaño de una muestra, por consiguiente, con la finalidad de reducir la cantidad de muestra se aplicó los criterios de selección como:

Criterios de inclusión: Se consideró determinar cómo población de estudio a los ciudadanos de la capital del Distrito de Cangallo, en especial a usuarios que tenía estudios superiores no universitario, superior universitario completa y con post grado. Las edades que oscilaron desde 20 años hasta los 55 años de edad.

Criterios de exclusión: En el presente estudio se excluyó a usuarios adultos mayores, personas iletradas (sin nivel de estudio), personas que desconocen la conducción del TIC, menores de 20 y mayores a 55 años, finalmente a personas que no acceden a aparatos electrónicos.

Silva (2021), el muestreo es catalogado la técnica más eficaz, ya que nos permite elegir la muestra representativa de la población.

Muestra: Es una parte de toda la población ya determinada, del cual solo obtendremos base de datos, desarrollar la investigación y sobre ello se realizará la medición y el análisis de las variables que son objeto de estudio (Según Kumar, 2018). En ese contexto, en el presente estudio se eligió como muestra a 40 usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo, los

mismos que fueron seleccionados a juicio del investigador fundamentado de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión especificadas en líneas arriba.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica mediante encuestas y el cuestionario como herramienta, el cual estuvo compuesto por 14 ítems de cada variable y 28 enunciados; en el cual se analizó y revisó la información relacionada a cada una de las variables de estudio.

Se realizó el uso de la técnica del juicio de expertos con la finalidad de ver la eficacia de la herramienta, siendo el método más adecuado en corroborar la viabilidad de la investigación y fueron validado por profesionales de gran trayectoria (ver anexo 14) evaluaron el instrumento que consta de 28 enunciados y posteriormente se emitió la conformidad.

Sé determinó la confiabilidad de la herramienta utilizando el Alpha de Cronbach (ver anexo 10 y 12), ya que es un indicador con el que se cuantifica la estabilidad de una escala y evaluar si están interrelacionados los instrumentos.

Validez y confiabilidad de instrumentos

En el estudio se realizó la prueba de confiabilidad mediante un análisis estadístico con el programa SPSS v22 y tener el alfa de Cronbach.

Según Oviedo y Campo (2005), el coeficiente de Cronbach mide la consistencia interna y es la primera validación del constructo de una escala; se entiende como una medida de correlación de los ítems que forman una escala. El valor mínimo es 0.70 y el valor máximo es 0.90. Cuando se obtiene un valor menor del valor mínimo la estabilidad interna de la escala utilizada es muy baja y por encima del valor máximo significa que hay duplicación o redundancia. Se recomienda los valores de alfa entre el rango de 0.80 – 0.90. Así mismo, Soler y Soler (2012) afirma que el alfa de Cronbach es fiable cuando más se acerca a uno, los valores que se obtiene están entre el rango de 0 - 1.

La variable: Gobierno electrónico. (Ver anexo 10)

Al usar el programa Spss y Microsoft Excel, la base de datos dio como resultado .948 de confiabilidad del instrumento de la variable de gobierno electrónico, el cuestionario tuvo 40 encuestados y un instrumento de 14 ítems.

La variable: Transparencia de información (Ver anexo 12)

Al usar el programa Spss y Microsoft Excel, de acuerdo a la data dió como resultado 0.947 de confiabilidad del instrumento de la variable gobierno electrónico, el cuestionario se aplica a 40 encuestados, el instrumento tuvo de 14 ítems. En esta investigación los instrumentos construidos fueron validados por el juicio de tres (03) expertos. Profesional especialista en gestión pública y gobernabilidad, quienes validaron el instrumento.

De acuerdo a Villasís et al. (2018), precisa que la validez de investigación es cuando el instrumento con el que se va estudiar no tiene errores y posteriormente serán validados.

En el presente trabajo, fue importante validar los instrumentos elaborados, por lo que se realizó el juicio de valor con profesionales de experiencia, cada uno con grado de doctor quienes revisaron el instrumento de forma detallada validando el contenido y posterior recomendación (ver anexo 14).

3.5. Procedimientos

De acuerdo a Ñaupas et al. (2018), el empleo del proceso científico como el único procedimiento válido del conocimiento establecido en información proporcionados por la observación y en la comprobación de los objetos o hechos de investigación.

Primero se realizó el cuestionario, seguidamente se sometió a una prueba de confiabilidad y validez, así mismo se solicitó el permiso ante la entidad de estudio correspondiente, posteriormente se utilizó el cuestionario de los 28 enunciados a los 40 usuarios del Distrito de Cangallo; luego se procedió a la digitalización data recolectada al programa SPSS Statistics 24 resultados de la base de datos.

Recolección de data: Se empleó un cuestionario cuyas variables son gobierno electrónico y acceso a la información (ver anexo 7). Cada ítem cuenta con el valor según la escala de Likert posteriormente se realizó la tabulación de la información.

Previo al levantamiento de la información se coordinó con el titular de la Municipalidad Distrital de Cangallo, una vez aceptado. Se presentó una carta por mesa de partes de la institución el cual fue brindada por la Escuela de Post Grado de la UCV (ver anexo 5).

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de los data se realizó en un ordenador o computadora, posteriormente se interpretó y analizó los resultados obtenidos de la matriz de datos con un programa. Los procedimientos realizados se mencionan a continuación: 1) Determinar que software apropiado se utilizara al estudiar los datos, 2) Establecer el programa: SPSS, estadística, SAS u otro equivalente, 3) Analizar los datos a) Describir los datos por cada una de las variables y b) Observar los datos por cada variable, 4) Valorar la confiabilidad y validez obtenidas por el o los instrumentos de medición, 5) Analizar con pruebas estadísticas las hipótesis planteadas (análisis estadístico inferencial), 6) Ejecutar análisis adicionales y 7) Preparar los resultados (tablas, gráficos, figuras, cuadros, entre otros) (Hernández et al., 2018). También, Veiga et al. (2020) precisan que la estadística inferencial es cuando deduce un paso general a partir de la información obtenida en una muestra que se tiene de manera particular. Se aplicará la prueba de coeficiente de correlación y establecer si existe similitud entre las dos variables.

Una vez ejecutado el instrumento (encuesta), los resultados obtenidos en la investigación, se procedió a evaluar mediante el método estadístico descriptivo, obteniendo como medio probatorios los gráficos, cuadros generados por el programa de Microsoft Excel y SPSS Statistics 24. Finalmente se desarrolló la técnica de análisis inferencial y finalmente se obtuvo resultados y conclusiones.

Carmona y Carrión (2015) define, la normalidad son valores establecidos, miden en un conjunto de individuos normales de una población determinada; también ajustado como una distribución teórica, llamada también: distribución Normal o Gaussiana (Moreno, 2015). Fue importante realizar la distribución normal, validar las suposiciones de los valores experimentales y estas se ajusten a un tipo probabilístico. Se usó como pruebas de bondad con el fin de establecer si los valores son exactos o ajustan, modelar con alguna función de distribución.

En el caso del presente trabajo, se utilizó la prueba de Shapiro Wilk cuyas características de significación estadística permitió verificar la distribución y normalidad de los datos de muestra, debido a que el tamaño muestral es menor a 50 participantes.

3.7. Aspectos éticos

Salazar et. al. (2018), La ética es un instrumento de estudio establecido y tiene como objetivo los valores morales, se considera que el investigador con altos principios morales. Así mismo, Fróes y De Pádua (2020) mencionan que la ética tiene que ver con la perfección intelectual del individuo el cual tiene que estar acompañado con principales virtudes como: prudencia, justicia, coraje y moderación.

En el Informe de Belmont (2003, citado por Lara y Pompa, 2018) se desarrollan tres principios éticos principales: Principio de beneficencia; en el que se garantizó que la información recolectada no sea utilizada en otros fines; Principio de justicia; los usuarios del distrito de Cangallo tuvieron un trato imparcial, equitativo y Principio en el que se buscó respetar a la dignidad de las personas; los usuarios del distrito de Cangallo se desarrollaron libremente, sin miedo a recibir un trato diferenciado.

En la revisión de información se tuvo en cuenta los valores éticos descritas en: RD-0262-2020/UCV cuyos principios se establecen por:

- a) Respeto de la propiedad intelectual, se respetan las definiciones de los autores quienes han sido citados en este proyecto de investigación.
- b) Libertad, se informará a los participantes que serán parte de la

investigación con consentimiento informado, del cual ya fue aceptado por ellos. c) Transparencia, los resultados se presentarán con transparencia y veracidad. d) Competencia profesional y científica, se hará la revisión exhaustiva y respaldar epistemológicamente las variables en estudio. e) Precaución, se tiene presente el Manual de estilo APA en la redacción del proyecto de investigación.

En la presente investigación la identidad de los colaboradores se manejó de manera anónima. Los datos almacenados son totalmente auténticos.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

En adelante se presenta los resultados alcanzados del cuestionario sobre el Gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios.

Variable 1: Gobierno electrónico

Interpretación

Se observa en la Tabla 1, de 40 encuestados que representan al 100% de la muestra, el 72.5 % de la población considera el nivel eficiente la implementación del gobierno electrónico y el 27.5 % de la población considera como regular, predominando el eficiente.

Tabla 1.

Frecuencia y porcentaje de Gobierno electrónico.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	0	0.0
Regular	11	27.5
Eficiente	29	72.5
Total	40	100.00

Fuente: Excel – Elaboración propia.

Variable: Transparencia de información

Con respecto a la *transparencia de información* se tiene la siguiente tabla 2

Interpretación

De acuerdo a los descriptivos que muestra la Tabla 2, el 100 % de la población muestra considera en el nivel regular, la transparencia de la información, el cual es el predominando absoluto.

Tabla 2.

Frecuencia y porcentaje de la transparencia de información

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	0	0.0
Regular	40	100.0
Eficiente	0	0.0
Total	40	100.0

Fuente: Fuente: Excel – Elaboración propia.

Análisis inferencial

A continuación, se presenta los resultados y posteriormente se desarrollará el análisis inferencial como la “t” de student para probar la hipótesis general y las específicas.

Hipótesis general

Interpretación

Se observa en la tabla 3, la correlación obtenida es 0.912, indica que existe una relación positiva alta entre las variables, así mismo, el nivel de significancia obtenida es menor a 0.05; por lo que se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la nula, donde existe una relación significativa al nivel 0.01 entre el gobierno electrónico y transparencia de la información.

Tabla 3.

Estadístico de prueba de Spearman de la correlación nivel de Gobierno electrónico y transparencia de la información.

		Correlaciones		
		Gobierno electrónico	Transparencia de Información	
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	.912**	
	N	40	40	
	Transparencia de Información	Coeficiente de correlación	.912**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
	N	40	40	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS - Elaboración propia

Hipótesis específica 1

Interpretación

Se observa en la tabla 4, la correlación según Spearman de 0.816 lo cual indica que muestra una relación positiva moderada entre las variables, también, el nivel de significancia obtenida es $0,00 < 0.05$; por la tanto se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la nula, donde existe una relación significativa al nivel 0.01 entre la dimensión externa y transparencia de la información.

Tabla 4.

Estadístico de prueba Rho de Spearman de la relación nivel de Gobierno electrónico y transparencia de la información.

Correlaciones				
		Dimensión externa	Transparencia de Información	
Rho de Spearman	Dimensión externa.	Coeficiente de correlación	1.000	.816**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	N	40	40	
	Transparencia de Información	Coeficiente de correlación	.816**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
	N	40	40	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS - Elaboración propia

Hipótesis específica 2

Interpretación

Se observa en la tabla 5, la correlación obtenida es 0.926 indica que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, así mismo, el nivel de significancia obtenida es menor a 0.05; se aprueba la hipótesis alterna y rechaza la nula, donde existe una correlación significativa al nivel 0.01 entre la dimensión interna y transparencia de la información.

Tabla 5.

Prueba de correlación entre dimensión interna y transparencia de la información.

Correlaciones				
			Dimensión interna	Transparencia de Información
Rho de Spearman	Dimensión interna	Coefficiente de correlación	1.000	.926**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Transparencia de Información	N	40	40
		Coefficiente de correlación	.926**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS - Elaboración propia

Hipótesis específica 3

Interpretación

Se observa en la tabla 6, la correlación según Rho de Spearman de 0.694 lo cual indica que existe una relación positiva moderada entre las variables, así mismo, el nivel de significancia obtenida es $0,00 < 0.05$; por lo tanto se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la nula, donde existe una relación significativa al nivel 0.01 entre la dimensión relacional y transparencia de la información.

Tabla 6.

Prueba de correlación entre dimensión relacional y variable transparencia de la información.

Correlaciones				
			Dimensión relacional	Transparencia de Información
Rho de Spearman	Dimensión relacional	Coefficiente de correlación	1.000	.694**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Transparencia de Información	N	40	40
		Coefficiente de correlación	.694**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS - *Elaboración propia*

Hipótesis específica 4

Interpretación

Se observa en la tabla 7, la correlación obtenida es 0.709 indica que existe una relación positiva muy alta entre las variables, también, el nivel de significancia obtenida es menor a 0.05; se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la nula, donde existe una correlación significativa al nivel 0.01 entre la dimensión Promocional y transparencia de la información.

Tabla 7.

Prueba de correlación entre dimensión Promocional y variable transparencia de la información.

Correlaciones				
			Dimensión promocional	Transparencia de Información
Rho de Spearman	Dimensión promocional	Coeficiente de correlación	1.000	.709**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Transparencia de Información	N	40	40
		Coeficiente de correlación	.709**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS - *Elaboración propia*

V. DISCUSIÓN

En la actualidad la innovación en la gestión pública se observa como un proceso de transformación continuo que tiene el fin de optimizar sus funciones en las entidades públicas como: Gobierno abierto, simplificación administrativa, gestión administrativa, entre otros. Donde optimicen gestión interna y prestación de servicios que brindan para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, generando confianza a la población.

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gobierno electrónico y transparencia de información. Sobre las variables de estudio, se obtuvo valores que indican una correlación significativa entre las variables, lo que determina que la relación gobierno electrónico y transparencia de información no está separada. Para establecer la relación continua entre las variables, de acuerdo a los resultados se aprecia que un 72.5% valoró como eficiente y un 27.5% como regular a la variable gobierno electrónico; mientras que un 100% valoró como regular a la variable transparencia de la información. Con el resultado hay relación como lo indica Serpa (2020), en su estudio de gobierno electrónico y procesos administrativos concluyó que las TIC implementadas en la gestión pública proporcionan eficiencia en la gestión de servicios, lo cual mejora la transparencia en los procesos administrativos en las instituciones. Sobre la relación existente entre gobierno electrónico y transparencia de la información, los resultados obtenidos muestran la existencia de una correlación positiva de 0.912 y significativa al nivel 0,01 entre ambas variables, corroborando así nuestra hipótesis mediante el Rho de Spearman. De acuerdo a los resultados se relaciona con lo que menciona el estudio realizado por Morales et al. (2020) en la actualidad los gobiernos a nivel mundial han adoptado la tendencia e-Gov, demandan la aplicación y el adecuado uso de las TIC, con el objetivo de mejorar los servicios que brindan en las instituciones públicas, además de ser productivas, competitivas y eficientes; así mismo son un soporte a las acciones de

gobierno, que mejora las relaciones entre los usuarios. También, Silsia y Heredia (2021) concluyen que existe una relación directa entre gobierno electrónico y ley de transparencia mediante el portal institucional. Alcanzando una valoración muy buena. Así también, Alzahrani et al., (2017) en su investigación concluye, que la aplicación del gobierno electrónico a través de la plataforma Ethos, destaca la generación de nuevos conocimientos, participación ciudadana, la adaptación de la población a lo digital. Por otra parte, Bayona y Morales (2017) en su investigación indican que los estados en vías de desarrollo, tienen dificultades por la carencia de políticas definidas relacionadas con las TICs, por ello precisa instaurar una táctica Municipal e-Gov, encargando una evaluación dicotómica, con el objetivo fortalecer y ofrecer un mejor servicio. Precisa, López (2017) los mejores enfoques usados en la implementación del gobierno electrónico por los países desarrollados fueron: Creación de una unidad central, implementar proyectos de infraestructura en tecnologías de telecomunicaciones, descentralización y brindar un servicio adecuado a la comunidad.

En relación a la primera hipótesis específica, existe una correlación significativa entre dimensión externa y transparencia de información, esto coincide con la investigación de Vásquez (2018) la implementación de un gobierno electrónico y su adecuado funcionamiento de los portales web, se relacionan con la calidad del internet, navegación óptima y cierre de brechas con el ciudadano; en el que busca transparencia, confianza al sector público y privado, por consiguiente, es ser de fácil acceso y amigable. No obstante, Arroyo et al., (2013) concluye que la transparencia de información en las organizaciones no gubernamentales mediante los sitios web considera un valor primordial ya que sin ella difícilmente pueden generar confianza y compromiso con el ciudadano. Así mismo Fath-Allah et al., (2016) ratifica que los paginas web de e-Gov, ayudan a la población tener mayor interacción, facilidad a la información y servicios sin limitaciones de tiempo y lugar. Por lo que concuerdo, que

fortalecer las políticas públicas ayudarán a mejorar al gobierno en sus tres niveles, acceso rápido a la transparencia y obtener la información, estas tienen un posicionamiento positivo en la sociedad, generando acercamiento entre el estado y ciudadano, lo cual ayudará en la reducción de la corrupción. Teniendo en cuenta lo mencionado por Maldonado (2018) quién en su estudio precisa el desacuerdo de la población debido a no contar con profesionales capacitados en el uso adecuado uso herramientas tecnológicas en la parte administrativa del proyecto Naylamp. Al contrario, los resultados logrados en el estudio indican que los portales web son más accesibles al ciudadano; lo que refleja que si bien, aún se deben implementar estrategias concernientes a la variable transparencia, donde la brecha es cada vez menos entre el gobierno y usuarios.

En la actualidad, los gobiernos en el desarrollo de sus actividades, participan mediante los servicios en línea, ofrecen una interacción dinámica, eficiente entre el ciudadano y el Gobierno para brindar servicios de mayor calidad, consolidándose con el uso de la Internet, las páginas Webs, el cual transparenta el ejercicio de sus funciones suministrando información gubernamental a la población.

Sobre la segunda hipótesis específica de estudio, los resultados indican la presencia de una relación significativa entre la dimensión interna y la transparencia de información. También, concuerda con Juell-Skielse et al., (2017) precisa para el crecimiento del gobierno electrónico es fundamental con la colaboración entre organizaciones gubernamentales, es de vital importancia fortalecer los procedimientos interna de las instituciones del sector público. De igual forma, el estudio guarda semejanza con lo mencionado por Rincón y Vergara (2017), revelan que el e-gov se establece en la aplicación, utilización de las TIC en los distintos niveles de gobierno con el objetivo de perfeccionar los tecnologías internos, ofreciendo conexión e interacción de los usuarios, entidades del estado y las instituciones privadas; se busca simplificar procesos que ofrecen las diversas

instituciones a optimizar los servicios, También Soto (2007) indica que la transparencia tiene como fin que los ciudadanos conozca la gestión interna del estado, amparándose en un principio constitucional; que implica que existe una supremacía en relación a otras normas. En ese marco reflexiono, la entidad en estudio debe efectuar acciones que empoderen la transparencia mediante la constante actualización de sus páginas, portales webs y redireccionamiento de la página al sitio web en Gob.pe, aplicando estrategias donde todos los servidores públicos brinden una información adecuada, fidedigna dentro de las medidas señaladas en la norma. Por otro lado, Przeybilovics et al. (2018) concluye, para que coexista una apropiada aplicación del gobierno electrónico se debe seguir tres pautas esenciales: Cooperación ciudadana, mejorar la gestión interna, relación entre proveedores y socios. De acuerdo a la coyuntura vivida durante la emergencia sanitaria, se reflejó una mejora en los procedimientos internos debido a la implementación, uso de las TIC, donde existe página y portal institucional actualizado de fácil acceso a la información.

Sobre la tercera hipótesis específica de estudio, los resultados muestran la existencia de una correlación significativa entre la dimensión relacional y la transparencia de información. Este resultado guarda relación con lo investigado por Gonzales et al., (2020) quien, en su investigación en la Región Metropolitana de Santiago, de acuerdo a los patrones de distribución espacial, se identificaron lo importante relación de infraestructura, voluntad política del titular y la independencia financiera de la Municipalidad, para fortalecer el avance del gobierno electrónico. Así mismo, Quispe (2020) precisa, la ejecución del gobierno electrónico generaría reducción en el tiempo de tramitación y fiscalización de los expedientes; debiendo ir en conjunto, tal como lo indica Chorres (2019), quién demuestra el cumplimiento estricto de las normas de transparencia de la información en el sector público en la provincia de Chiclayo, sin embargo se muestran deficiencias, que concluyen que los ciudadanos

no tienen cursos y capacitaciones en relación al tema de transparencia, los cuales no están designados con una resolución. Lo cual va teniendo relación con los datos recolectados a los usuarios de la Municipalidad provincial de Cangallo, al existir porcentaje menor a la mitad de encuestados con conocimientos de la normativa de transparencia, los reglamentos internos y pasos. Con mayor importancia en la emergencia sanitaria, se debe efectuar medidas para que la información pueda ser publicada pertinentemente y de forma rápida en su portal institucional, la finalidad es acceder a la mayor cantidad de usuarios a información relevante en tiempo real desde su ubicación actual.

Ydrogo (2019) en su estudio demuestra que el gobierno electrónico en la municipalidad provincial de Lambayeque, es deficiente, por falta de conocimiento de la población por ende recomienda capacitar constantemente el uso de las herramientas tecnológicas innovadoras. Sin embargo, en la Municipalidad Provincial de Cangallo, se muestra un avance con relación a la implementación de tecnología nuevas, teniendo resultados confortadores.

Sobre el cuarto hipótesis específica de estudio, los resultados dan a conocer la existencia de una relación significativa entre la dimensión promocional y la transparencia de información. Este resultado guarda relación con la investigación de Crespo et al. (2017) al mencionar sobre los cambios que tiene la utilización del e-gobierno y el beneficio institucional, ya que afirma que es una herramienta de transparencia de información por medio de los portales web, donde las Municipalidades brindan información minuciosa sobre obras, proyectos de inversión, entre otros; accediendo de esa forma la intervención y fiscalización ciudadana, disminución de la corrupción y generar mayor gobernabilidad. También señalan Joshi e Islam (2018) el ejercicio de la transparencia en las políticas públicas tendrá una repercusión positiva en la sociedad, como beneficio reducir la corrupción; los avances de las políticas públicas buscaran lograr un

gobierno eficiente, encaminado a resguardar los derechos del habitante para acceder a la información y la institución a brindar de manera oportuna. En el nivel nacional, según López (2017), el Perú comienza la transformación e invención de la misión pública, en el que busca obtener cambios propicios en la gestión, e iniciar adecuarse a las nuevas tendencias, obteniendo transparencia en la administración pública. Por lo que, según la ONU el índice de gobierno electrónico 2016, Perú estuvo ubicado en el lugar 81 de un total de 193 países seleccionados, sin embargo, en el contexto de la Covid – 19, se logró cambios significativos en los 3 niveles de gobierno gradualmente, siendo el Estado responsable de implementar nuevas tecnologías, incentivando la transparencia de la información.

En ese contexto, la presente investigación aparte de mostrar cifras notorias de como la Municipalidad de Cangallo viene implementando el gobierno electrónico y la transparencia de información; fomenta fortalecer las deficiencias halladas con la finalidad de resguardar los derechos de los ciudadanos a recibir información y por otra parte la obligación que tienen organismos gubernamentales de brindarla, por medios accesibles y en tiempo real. En ese entender, se precisa que la variable gobierno electrónico como la variable transparencia de la información, requieren de profesional involucrado que goce de una capacitación en el uso adecuado de las TIC, gobierno abierto y transformación digital, además de conocer los procedimientos internos o reglamentos establecidos por la institución, con el fin de destacar las deficiencias halladas. En efecto, de la investigación se menciona los resultados de lo esencial en una institución pública, exista compromiso del personal que forma parte de la entidad, además de asumir responsabilidades, estar en constante capacitación en temas de gobierno electrónico, la ley de transparencia y acceso a la información pública, alcanzar un gobierno Municipal transparente y eficaz, considerando los plazos establecidos y la norma que deben ir paralelamente con la implementación de tecnológicas apropiadas y hacer frente a un e-Gov eficiente.

Finalmente, se busca un equilibrio adecuado del uso de todos los instrumentos tecnológicos que se puedan implementar en el marco del gobierno electrónico, asimismo promocionar el cumplimiento de la ley Ley N° 27806, a través de los portales de transparencia, esto como un accionar del Estado Peruano que busca contribuir a través de la tecnología en aras de mejorar las relaciones con ciudadanos, entidades privadas y gubernamentales. Toda vez que, mediante los Portales, las entidades ofrecen generar servicio de calidad a los usuarios y colaboradores, de tal modo recuperar confianza, dar facilidades al ciudadano y satisfacer las necesidades de la población, teniendo e-Gov amigable.

VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto al primer objetivo se determinó que existe una relación positiva moderada entre las dimensión externa y transparencia de la información a usuarios de la Municipalidad. través del coeficiente de correlación de Spearman se demuestra su significancia entre ambas variables.
2. En cuanto al segundo objetivo se determinó que existe una relación positiva moderada entre la dimensión interna y transparencia de la información a usuarios de la Municipalidad.
3. En cuanto al tercer objetivo se determinó que existe una relación positiva moderada entre la dimensión relacional y transparencia de la información a usuarios de la Municipalidad. Con el coeficiente de correlación de Spearman se comprueba su significancia entre las variables.
4. En cuanto al cuarto objetivo se determinó que existe una relación positiva moderada entre la dimensión promocional y transparencia de la información a usuarios de la Municipalidad. Con el coeficiente de correlación de Spearman se comprueba su significancia entre las variables.

VII. RECOMENDACIONES

La investigación realizada permite hacer las siguientes recomendaciones, según la aplicación de encuestas a un sector de la población focalizada en futuras trabajos.

Primero: Recabar información semestralmente de la percepción del ciudadano del servicio que ofrece la Municipalidad con el fin de perfeccionar la interacción entre el ciudadano y el gobierno local con el fin de identifique debilidades y las fortalezas de los servicios que se brinda.

Segundo: Recabar información semestralmente de los cambios internos en el marco de implementación del gobierno electrónico, donde se pueda fomentar el uso de la firma digital y otros, optimizar los tiempos, simplificar procedimientos administrativos.

Tercero: Realizar una evaluación sobre la atención al usuario y la relación con instituciones privadas, públicas y organizaciones civiles.

Cuarta: Realizar una investigación concerniente a la implementación de infraestructura, soporte físico, red de internet y la operatividad del gobierno electrónico en la Municipalidad.

REFERENCIAS

- Arroyo, A. Baladrón, P. y Martín T. (2013). La comunicación en redes sociales: percepciones y usos de las Ong españolas. Realys.org. DOI: 10.7764/cdi.32.497
- Akatkin, Y. Yasinovskaya, E. Drozhzhinov, V. & Konyavskiy, V. (2020). Towards the digital government in Russia: Integrative approach. <http://dx.doi.org/10.1145/3014087.3014093>
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2017). Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International Business Review*, 26(1),164–175. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2016.06.004>
- Antón, G. F. (2018). *Transparencia y Reserva de la Información para Mejorar la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes].<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/249/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20-%20JOSEFINA%20ANTON%20GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bayona, S., & Morales, V. (2017). E-government models for municipalities. *Journal of computational methods in sciences and engineering* 17(2017) S47-S59. <https://www.sci-hub.ren/10.3233/JCM-160679>
- Bermeo, A. Gonzales, B. Hernández, U. & Calderón, P. (2018). Citizen participation in the design of public policy through ICTs in Colombia. DOI: 10.25100/cdea.v34i60.5990
- Bao, H., Cao, B., Xiong, Y., & Tang, W. (2020). Digital media's role in the COVID-19 pandemic. *JMIR MHealth and UHealth*, 8(9), 19–21.

<https://doi.org/10.2196/20156>

- Bruzza, M. (2020). *Diseño de un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales*. [Tesis de Doctorado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17147>
- Casas. U. J. (2016.) *El gobierno del estado de México y del distrito federal frente a la agenda digital 2012- 2015*. [Tesis de maestría, Universidad autónoma de México]. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/65538/tesis-ubaldo.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Carreño, M., Mazuera, R. & Abornoz, N. (2018). Formación para el emprendimiento en el gobierno electrónico en países de la alianza del pacífico. *Revista Espacios*, 39(16),32. <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2170/Formaci%c3%b3n%20para%20el%20emprendimiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carmona, M. y Carrión, H (2015). *Potencia de la prueba estadística de normalidad Jarque-Bera frente a las pruebas de Anderson-Darling, Jarque-Bera Robusta, Chi-Cuadrada, Chen-Shapiro y Shapiro-Wilk*. [Tesis de Licenciado de la Universidad Autónoma del Estado de México]. <https://core.ac.uk/download/pdf/159384191.pdf>
- Cortez, M. y Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de Investigación. Colección Material Didáctico. *Universidad Autónoma del Carmen*. https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

- Crespo, C., Ripoll, V., Tamarit, C., & Valverde, R. (2017). Institutional characteristics and managers perceptions of accounting information impact on e-government use and organisational performance. *Spanish Journal of Finance and Accounting*, pages 352-365. <https://doi.org/10.1080/02102412.2017.1416743>
- Costillo, S. A. (2020). Gobierno digital y la gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el Periodo 2019 – 2020. *Ciencia Lática*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.413
- Choquenaira, Y. (2018). *Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechua hablante*. [Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17408>
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016*. [Tesis para optar el título profesional de la Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya_Gomez_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, M. C., y Zamudio V. A (2017). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.04>
- Chorres, S. (2019). *Nivel de cumplimiento de las normas de transparencia de la información pública en la provincia de Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29573/Chorres_GSL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

DECRETO SUPREMO N°004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. 08 de enero del 2013. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

Decreto Supremo N° 021-2019-JUS se aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/460895/DECRETO_SUPREMO_N__021-2019-JUS_.pdf

Delgado, L. (2018). *Modernización del Estado y gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25269>

Duarte, G. (2017). El gobierno electrónico y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el Perú. *Informe Temático del Congreso de la República*.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FC0390555289CCAF052581D800615E50/\\$FILE/Informe_tematico_Gobierno_Electronico_y_TIC_FINAL.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FC0390555289CCAF052581D800615E50/$FILE/Informe_tematico_Gobierno_Electronico_y_TIC_FINAL.pdf)

Espinoza, H. B (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social.
<http://dx.doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>

Flores, C. (2020). Representaciones Sociales Del Gobierno Electrónico Social. Vol. 9No.3, pp. 1705-1717, julio/setiembre2020. DOI:
<http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2020.3.185>

- Fath-Allah, A.; Cheikhi, L.; Al-Qutaish, R. & Idri, A. (2016). A Measurement – Based E-Government portals' maturity model: International perspectives on socio-economic development in the era of globalization. https://www.researchgate.net/publication/313339725_A_Measurement-Based_EGovernment_Portals%27_Maturity_Model
- Fróes, C. F. & P, C. A. (2020). the Other Side of Compliance Systems and Codes of Ethics: A Foucauldian Perspective on Rule-Based Ethics and Corruption Control. *Innovar*, 30(78), 135-148. 10,2020. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n78.90299>
- González, B., Carbajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades: *Evidencia del caso chileno*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097
- Huamaní, C. (2021). *Modernización del estado y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo – 2020*. [Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57001?show=full&locale-attribute=es>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y Mixta. ISBN: 978-1-4562-6096-5.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2014). Metodología de la Investigación. *Sexta Edición*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Infante, Z. (2019). *Aplicación del Gobierno Electrónico para Optimizar la Gestión Pública de la Procuraduría Pública del RENIEC*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal].

<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871/INFA NTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Nacional de Estadística e Informática-INEI (2018-2020). Perú: Estimaciones y proyecciones de población por departamento, provincia y distrito. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1715/libro.pdf

Joshi, P. & Islam, S. (2018). E-Government maturity model for sustainable E-Government services from the perspective of developing countries. <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.3390/su10061882>

Juell-Skielse, J.; Lonn, C. & Päivärinta, T. (2017). Modes of collaboration and expected benefits of inter-organizational E-government initiatives: A multi-case study. <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.008>

Khamees, M., & Tarek, A. (2020). E-Government strategies as a modern perspective of learning organizations: Practical study in the directorate of work-Iraq of anbar. *International journal of Ibero-American philosophy and social theory*, 65-78. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7406151>

Kumar, M. (2018). Qualitative research methodology in social sciences and related subjects. *Journal of economic development, environment and people*, 23-48. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/85654/1/MPRA_paper_85654.pdf

Kwaku, F. L. & Ofosu-Adarkwa, K. (2015). Overcoming the digital divide in developing countries an examination of Ghana's strategies to

promote universal access to information communication technologies (ICTs). DOI: 10.1177/0169796X14536970

Lara, Y. A. y Pompa, M. (2018). Ética en la investigación en educación médica: consideraciones y retos actuales. *Revista Investigación en Educación Médica*. Año7. Núm26. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/facmed.2007865x.2018.26.04>

Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2002, 2 de agosto) el del. https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley_27806.pdf

López, J. (2017). Evaluación crítica de gobierno electrónico como herramienta para el cambio de la estructura gubernamental. *Revista enfoques*, 1(2),113-127. <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/10/33>

Lupu, D., & Lazăr, C. G. (2015). Influence of e-government on the Level of Corruption in some EU and Non-EU States. *Procedia Economics and Finance*, 20(15),365–371. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00085-4](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00085-4)

Maldonado, V. (2018). *Aplicación de la Agenda Digital 2.0 para la mejora en la eficiencia y transparencia en la unidad ejecutora Proyecto Naylamp, Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31745/maldonado_zv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mergel, I. (2018). Open innovation in the public sector: Drivers and barriers for the adoption of Challenge.gov. *Public Management Review*,726-745.<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1320044>

- Medranda, N. (2017). *Calidad y Transparencia en la Información y Comunicación que se emite a través de las páginas Webs de los municipios: comparación de caso Ecuador y España*. [Tesis doctoral de la Universidad Autónoma de Barcelona]. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/458654/njmm1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mohammed, K. N. (2020). E-Government Strategies as a Modern Perspective of Learning Organizations: Practical Study in the Directorate of Work-Iraq of Anbar. *Utopía y Praxis Latinoamericana*. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.3766118>
- Moreno, L. (2015). Normalidad. Universidad Nacional Autónoma de México. Consultado el 16 de octubre del 2021. http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/sapu/wp-content/uploads/2015/10/U6_matcompl_morenoalta_epiclin.pdf
- Morales, X. Morales, D. Simbaña, L. y Guerrero, C. (2020). Desempeño del gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial. *Iberian Journal of Information Systems and Technologies* <https://www.researchgate.net/publication/341216665>
- Morales, X., Morales, D., Simbaña, L., & Guerrero, C. (2020). Desempeño del gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial. *RISTI – Revista Iberica de sistemas e tecnologías de informacao*, 214-244. <https://www.researchgate.net/publication/341216665> Desempeno del gobierno electronico desde una perspectiva comparada a a nivel mundial
- Ñaupas, H. Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. *Quinta Edición*.

<https://drive.google.com/file/d/1HehdGk3bQMq2nD5GYrp56VTmKnjip0PQ/view>

Organización de los Estados Americanos. (2021). Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp.

Oviedo, H. y Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, Vol XXIV, n°04 <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>

Oviedo, E., Ulloa, P. y Cortez, C. (2018) El gobierno electrónico ecuatoriano en el contexto latinoamericano. *ISSN 0798 1015* <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p18.pdf>

Peltier, J. W. Dahl, A. J. y Swan, E. L. (2020). Digital information flows across a B2C/C2C continuum and technological innovations in service ecosystems: A service-dominant logic perspectiveSwan, *Journal of Business Research*, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.03.020>

Przeybilovics, E., Cunha, M. & De Souza, F. (2018). The use of information and communication technology to characterize municipalities: Who they are and what they need to develop egovernment and smart city initiatives. *Brazilian journal of public administration*, 630-649, *Rio de Janeiro*. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612170582>

Quispe, L. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del Distrito de San Luis*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41463/Quispe_VOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe, S. (2017). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios internos de la sede central de Essalud 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22091/Quispe_HSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

RESOLUCION MINISTERIAL N° 125-2013-PCM, se aprueba el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Publica 2013-2016.16 de mayo del 2013.

Rincón, E. y Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. [https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+\(2017\).+Administraci%C3%B3n+p%C3%ABlica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAieye1efmAhWqFLkGHauaB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+(2017).+Administraci%C3%B3n+p%C3%ABlica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAieye1efmAhWqFLkGHauaB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=true)

Rodríguez, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno electrónico y abierto. *Revista Cubana de Información y comunicación*. <http://orcid.org/0000-0002-8982-1256>

Salazar, M., Icaza, M. y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es.

Salinas, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. Universidad de los Andes. Venezuela. <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34398/meto>

dologia_investigacion.pdf;jsessionid=D1677AE10C5D038D69255ECA7F702235?sequence=1

Segundo, E. (2017). *Transparencia y acceso a la información en la gestión pública municipal. Metepec y Zinacantepec Estado de México: 2009-2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma del Estado de México]. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/68197/Tesis%20Maestr%EDa%202017%20C%E9sar%20Alfredo%20.pdf;jsessionid=D9A3C1897392A26B3085D854072C0410?sequence=1>

Serpa, W. (2020). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso- Carabayllo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44530/Serpa_RWASD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silsia, D. y Heredia, F. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de la victoria. *Rev. Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1), 179-194. ISSN: 2313-1926

Simón, W. (2018) *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf

Silva, D. (2021). *Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53126>

- Silvia, D. y Heredia, F. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la victoria. *Rev. INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*. Enero – Julio 2021. Vol.8/No.1,pp.179-194.ISSN:2313-1926,versión electrónica.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1549/2233>
- Soler, F. Soler, L. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrón*.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v34n1/spu01112.pdf>.
- Soto, D. (2007). Indicadores en materia de derecho de la información. Curso de Derecho Internacional, *Rio de Janeiro, Brasil*.
<http://www.oas.org/dil/xxxiv/Documentos/Dario%20Soto/DSoto.Indicadores%20Acceso%20a%20la%20Informacion%20Publica-Regionales.pdf>
- Suk Kim, P. & Chung, C. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y política pública*, 25(2), 627-662.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792016000200627
- Vásquez, M. (2018). *Eficacia en los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la Región San Martín*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26073/V%c3%a1squez_VME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vázquez, W. (2020). Metodología de la investigación, Manual del estudiante. Universidad de San Martín de Porres.
<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

- Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Midranda, G., Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*. 65(4) 414-421. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>
- XIA, S., (2017). "E-Governance and Political Modernization: An Empirical Study Based on Asia from 2003 to 2014", *Administrative Sciences*, Vol.7, No.25. <https://doi.org/10.3390/admsci7030025>
- Ydrogo, M. (2019). *Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] [.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43239/Ydrogo_DMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43239/Ydrogo_DMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Yera A, Arbelaitz O, Jauregui O, Muguerza J (2020) Characterization of e-Government adoption in Europe. *PLoS ONE* 15(4): e0231585. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231585>
- Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2017). El gobierno electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

ANEXO

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variable: Gobierno Electrónico

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Gobierno electrónico	Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la modernización de la gestión pública, es una de las herramientas de más importancia es el uso de las TIC ya que acompaña y complementa la gestión por procesos, el seguimiento y evaluación, lo que conlleva a un gobierno abierto. El uso de estas herramientas en la gestión pública coadyuba en ofrecer mejor los servicios y la información, siendo más eficiente y eficaz, así mismo se incrementa la transparencia del sector público e impulsando la participación ciudadana activamente. (Binimelis Espinoza, 2017)	Gobierno electrónico está compuesto por sus dimensiones e indicadores que serán investigadas por medio de una encuesta de la Municipalidad Provincial de Cangallo-Ayacucho, en base a las dimensiones de externa, interna, racional y promocional	Externa	-Nivel de servicio -Nivel de interacción -Uso de canales de información y comunicación	1,2,3,4,5	De tipo ordinal Escala de Likert : (0) Nunca o nada satisfecho. (1) Casi nunca o poco satisfecho (2) Casi siempre o muy satisfecho (3) Siempre o totalmente satisfecho.	Ineficiente (0 – 14) Regular (15-29) Eficiente (30-42)
			Interna	-Utilización de las TIC -Nivel de adaptación -Eficiencia	6,7,8,9		
			Relacional	-Intercambio de recursos. -Mejoras en el proceso. -Mejoras en el servicio. -Transparencia	10,11,12		
			Promocional	-Acceso adecuado para los ciudadanos y Cambio de paradigma	13, 14		

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variable: Transparencia de información

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Transparencia de información	Silva (2021) señala que la transparencia tiene como objetivo que la población conozca del actuar interno de las instituciones del estado, basándose en un principio constitucional; que implica que existe una supremacía en relación a otras normas.	Derecho de todo ciudadano de solicitar gratuitamente la información generada, administrada o en posesión de las autoridades públicas, quienes tienen la obligación de entregarla sin que el ciudadano necesite acreditar interés alguno ni justificar su uso.	Órgano garante	Niveles de inclusión normativa a los documentos de gestión	1,2,3	De tipo ordinal Escala de Likert : (0) Nunca o nada satisfecho. (1) Casi nunca o poco satisfecho. (2) Casi siempre o muy satisfecho (3) Siempre o totalmente satisfecho.	Ineficiente (0 - 14) Regular (15 - 29) Eficiente (30 - 42)
			Formas de solicitud	Actualización del sistema.	4,5,6,7,8		
			Sujetos obligados	Nivel de capacitación del servidor público respecto a las normas de transparencia.	9,10,11		
			Máxima Publicación.	Grado de cumplimiento del portal Institucional	12,13, 14		

Anexo 3. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho 2021				
AUTOR: Salvatierra Gómez Wilber				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS	
<p>Problema principal: ¿En qué medida se relaciona el Gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021?</p> <p>Problemas secundarios: ¿En qué medida se relaciona la externa con transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021? ¿En qué medida se relaciona la Interna con transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021? ¿En qué medida se relaciona entre la relacional con transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021? ¿En qué medida se relaciona entre la promocional y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre Gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021</p> <p>Objetivos específicos: OE1. Determinar la relación entre La Externa y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021. OE2. Determinar la relación entre la Interna y transparencia de información a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021. OE3. Determinar la relación entre la relacional y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021. OE4. Determinar la relación entre la promocional y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre Gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021.</p>	<p>Variable Independiente: Gobierno electrónico</p> <p>Variables Independiente: transparencia de información</p>	
		<p>Hipótesis específicas:</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>
		<p>(HE1). Existe relación entre la Externa y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021.</p> <p>(HE2). Existe relación entre la Interna y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021.</p> <p>(HE3). Existe relación entre la relacional y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021</p> <p>(HE4). Existe relación entre la promocional y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho, 2021.</p>	<p>-Externa. -Interna. -Relacional. -Promocional.</p> <p>*Órgano garante. *Formas de solicitud. *Sujetos obligados. *Máxima Publicación.</p>	<p>-Nivel de servicio. -Nivel de interacción. -Uso de canales de información y comunicación.</p> <p>-Utilización de las TIC. -Nivel de adaptación. -Eficiencia.</p> <p>-Intercambio de recursos. -Mejoras en el proceso. -Mejoras en el servicio. -Transparencia.</p> <p>-Acceso adecuado para los ciudadanos y Cambio de paradigma.</p> <p>*Niveles de inclusión normativa a los documentos de gestión. *Actualización del sistema. *Nivel de capacitación del servidor público respecto a las normas de transparencia. *Grado de cumplimiento del portal Institucional.</p>

ANEXO 4. Certificado de Validez



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Considera usted, que se debe implementar la comunicación y difusión como estrategias adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de la Municipalidad?	X		X		X		
2	¿Considera usted, que la Municipalidad al implementar el gobierno electrónico, minimizará el tiempo y recursos en brindar servicios en trámites a los ciudadanos?	X		X		X		
3	¿Aceptaría usted, la implementación de los sistemas de trámites y servicios en la Municipalidad?	X		X		X		
4	¿Considera usted, que le será más fácil solicitar trámites y/o servicios desde su hogar u otro lugar desde un aparato digital?	X		X		X		
5	¿Considera usted, que es relevante estar informado sobre las actividades de la Municipalidad a través de su página web?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted, que la Municipalidad cuenta con plataforma digital adecuadas de fácil acceso?	X		X		X		
7	¿Considera usted, que durante el proceso de implementación del gobierno electrónico se debe efectuarse capacitación al personal de la Municipalidad?	X		X		X		
8	¿Considera usted, que es necesario la implementación de políticas y medidas de seguridad de la información?	X		X		X		
9	¿Considera usted, una vez implementado el gobierno electrónico, la Municipalidad brindará servicios de calidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera usted, que la implementación de gobierno electrónico facilitará una adecuada supervisión y fiscalización de la población?	X		X		X		
11	¿Considera usted, que es importante que la Municipalidad efectúe notificaciones electrónicas al ciudadano?	X		X		X		
12	Considera usted, que se brindarán trámites y/o servicios eficientes con la implementación del gobierno electrónico?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted, los seguimientos de trámites se realicen vía página web de la Municipalidad?	X		X		X		
14	¿Considera usted, se adecua sin problemas a la nueva modalidad del servicio electrónico?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr : Fredy Ruben LLancce Atao

DNI: 40678208

Especialidad del validador: Contador Público / Dr. Gestión Pública

08 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

 UNIVERSIDAD PÚBLICA LOS ANGELES
DE CHIMBOTE

Dr. CPCO. Fredy R. Llanccce Atao
DOCENTE TUTOR INVESTIGADOR

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Conoce usted, que la ley de transparencia y acceso a la información pública es importante?	X		X		X		
2	¿Considera usted, que es de fácil acceso la información pública de la Municipalidad?	X		X		X		
3	¿Considera usted, que se difunde a través de la página web, la información cuya disponibilidad está orientada por la ley y reglamento de acceso a la información pública?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2							
4	¿Considera usted, contactar con la Municipalidad mediante la página web, chat o correo?	X		X		X		
5	¿Considera usted, si la página web cuenta con herramientas eficiente para ubicar información de forma precisa y rápida?	X		X		X		
6	¿Considera usted, si la página web se encuentra actualizada?	X		X		X		
7	¿Considera usted, accede de manera rápida a la información pública de la Municipalidad?	X		X		X		
8	¿Considera usted, tiene conocimiento de la información que se encuentra publicada en la página web de la Municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3							
9	¿Considera usted, los trabajadores de la Municipalidad reciben capacitación acerca de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		X		X		
10	¿Considera usted, las consecuencias de no atender una solicitud el funcionario público sobre el acceso a la información pública en el plazo establecido?	X		X		X		
11	¿Considera usted, que funcionarios cumplen con los plazos establecidos al brindar un servicio y/o trámite documentario?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4							
12	¿Considera usted, que la información que brinda por la Municipalidad a través de su página web y portal web es confiable?	X		X		X		
13	¿Considera usted, se puede apreciar fácilmente la última fecha de actualización página web de la Municipalidad?	X		X		X		
14	¿Considera usted, que los reglamentos y procedimientos de gestión son publicadas en el portal web institucional?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr : Fredy Ruben LLancce Atao DNI: 40678208

Especialidad del validador: Gestión Pública

08 de octubre del 2021

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

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


 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
DE CHIMBOTE
Dr. CPCG- Fredy R. Llanccce Atao
DOCENTE TUTOR INVESTIGADOR

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿Considera usted, que se debe implementar la comunicación y difusión como estrategias adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de la Municipalidad?	X		X		X		
2	¿Considera usted, que la Municipalidad al implementar el gobierno electrónico, minimizará el tiempo y recursos en brindar servicios en trámites a los ciudadanos?	X		X		X		
3	¿Aceptaría usted, la implementación de los sistemas de trámites y servicios en la Municipalidad?	X		X		X		
4	¿Considera usted, que le será más fácil solicitar trámites y/o servicios desde su hogar u otro lugar desde un aparato digital?	X		X		X		
5	¿Considera usted, que es relevante estar informado sobre las actividades de la Municipalidad a través de su página web?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
6	¿Considera usted, que la Municipalidad cuenta con plataforma digital adecuadas de fácil acceso?	X		X		X		
7	¿Considera usted, que durante el proceso de implementación del gobierno electrónico se debe efectuarse capacitación al personal de la Municipalidad?	X		X		X		
8	¿Considera usted, que es necesario la implementación de políticas y medidas de seguridad de la información?	X		X		X		
9	¿Considera usted, una vez implementado el gobierno electrónico, la Municipalidad brindará servicios de calidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
10	¿Considera usted, que la implementación de gobierno electrónico facilitará una adecuada supervisión y fiscalización de la población?	X		X		X		
11	¿Considera usted, que es importante que la Municipalidad efectúe notificaciones electrónicas al ciudadano?	X		X		X		
12	Considera usted, que se brindarán trámites y/o servicios eficientes con la implementación del gobierno electrónico?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4								
13	¿Considera usted, los seguimientos de trámites se realicen vía página web de la Municipalidad?	X		X		X		
14	¿Considera usted, se adecua sin problemas a la nueva modalidad del servicio electrónico?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr : Pastor Quispe Morales

DNI: 28200784

Especialidad del validador: Contador público / Dr. En gestión pública

08 de octubre del 2021

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿Conoce usted, que la ley de transparencia y acceso a la información pública es importante?	X		X		X		
2	¿Considera usted, que es de fácil acceso la información pública de la Municipalidad?	X		X		X		
3	¿Considera usted, que se difunde a través de la página web, la información cuya disponibilidad está orientada por la ley y reglamento de acceso a la información pública?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera usted, contactar con la Municipalidad mediante la página web, chat o correo?	X		X		X		
5	¿Considera usted, si la página web cuenta con herramientas eficiente para ubicar información de forma precisa y rápida?	X		X		X		
6	¿Considera usted, si la página web se encuentra actualizada?	X		X		X		
7	¿Considera usted, accede de manera rápida a la información pública de la Municipalidad?	X		X		X		
8	¿Considera usted, tiene conocimiento de la información que se encuentra publicada en la página web de la Municipalidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera usted, los trabajadores de la Municipalidad reciben capacitación acerca de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		X		X		
10	¿Considera usted, las consecuencias de no atender una solicitud el funcionario público sobre el acceso a la información pública en el plazo establecido?	X		X		X		
11	¿Considera usted, que funcionarios cumplen con los plazos establecidos al brindar un servicio y/o trámite documentario?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Considera usted, que la información que brinda por la Municipalidad a través de su página web y portal web es confiable?	X		X		X		
13	¿Considera usted, se puede apreciar fácilmente la última fecha de actualización página web de la Municipalidad?	X		X		X		
14	¿Considera usted, que los reglamentos y procedimientos de gestión son publicadas en el portal web institucional?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Pastor Quispe Morales**

DNI: 28200784

Especialidad del validador: Contador público / Dr. En gestión pública

08 de octubre del 2021

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

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



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Considera usted, que se debe implementar la comunicación y difusión como estrategias adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de la Municipalidad?	X		X		X		
2	¿Considera usted, que la Municipalidad al implementar el gobierno electrónico, minimizará el tiempo y recursos en brindar servicios en trámites a los ciudadanos?	X		X		X		
3	¿Aceptaría usted, la implementación de los sistemas de trámites y servicios en la Municipalidad?	X		X		X		
4	¿Considera usted, que le será más fácil solicitar trámites y/o servicios desde su hogar u otro lugar desde un aparato digital?	X		X		X		
5	¿Considera usted, que es relevante estar informado sobre las actividades de la Municipalidad a través de su página web?	X		X		X		
	DIMENSION 2	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted, que la Municipalidad cuenta con plataforma digital adecuadas de fácil acceso?	X		X		X		
7	¿Considera usted, que durante el proceso de implementación del gobierno electrónico se debe efectuarse capacitación al personal de la Municipalidad?	X		X		X		
8	¿Considera usted, que es necesario la implementación de políticas y medidas de seguridad de la información?	X		X		X		
9	¿Considera usted, una vez implementado el gobierno electrónico, la Municipalidad brindará servicios de calidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera usted, que la implementación de gobierno electrónico facilitará una adecuada supervisión y fiscalización de la población?	X		X		X		
11	¿Considera usted, que es importante que la Municipalidad efectúe notificaciones electrónicas al ciudadano?	X		X		X		
12	Considera usted, que se brindarán trámites y/o servicios eficientes con la implementación del gobierno electrónico?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted, los seguimientos de trámites se realicen vía página web de la Municipalidad?	X		X		X		
14	¿Considera usted, se adecua sin problemas a la nueva modalidad del servicio electrónico?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_ El instrumento es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Dra. Sandra Cecilia Ramírez Lau

DNI: 18100336

Especialidad del validador: Asesor tesis

08 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1							
	¿Conoce usted, que la ley de transparencia y acceso a la información pública es importante?	X		X		X		
	2	¿Considera usted, que es de fácil acceso la información pública de la Municipalidad?	X		X		X	
3	¿Considera usted, que se difunde a través de la página web, la información cuya disponibilidad está orientada por la ley y reglamento de acceso a la información pública?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera usted, contactar con la Municipalidad mediante la página web, chat o correo?	X		X		X		
5	¿Considera usted, si la página web cuenta con herramientas eficiente para ubicar información de forma precisa y rápida?	X		X		X		
6	¿Considera usted, si la página web se encuentra actualizada?	X		X		X		
7	¿Considera usted, accede de manera rápida a la información pública de la Municipalidad?	X		X		X		
8	¿Considera usted, tiene conocimiento de la información que se encuentra publicada en la página web de la Municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera usted, los trabajadores de la Municipalidad reciben capacitación acerca de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		X		X		
10	¿Considera usted, las consecuencias de no atender una solicitud el funcionario público sobre el acceso a la información pública en el plazo establecido?	X		X		X		
11	¿Considera usted, que funcionarios cumplen con los plazos establecidos al brindar un servicio y/o trámite documentario?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Considera usted, que la información que brinda por la Municipalidad a través de su página web y portal web es confiable?	X		X		X		
13	¿Considera usted, se puede apreciar fácilmente la última fecha de actualización página web de la Municipalidad?	X		X		X		
14	¿Considera usted, que los reglamentos y procedimientos de gestión son publicadas en el portal web institucional?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Sandra Cecilia Ramírez Lau

DNI: 18100336

Especialidad del validador: Asesor tesis

08 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Carta de presentación



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

Lima, 09 de noviembre de 2021

Carta P. 803-2021-UCV-EPG-SP

Licenciado
DANIEL ROCA SULCA
ALCALDE
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANGALLO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SALVATIERRA GOMEZ, WILBER**; identificado(a) con DNI/CE N° 41792270 y código de matrícula N° 7002528393; estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de **MAESTRO(A)**, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANGALLO – AYACUCHO 2021

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

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

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 6. Autorización para aplicación del instrumento.

 **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANGALLO** **A LOS CONSTANTES PATRIOTAS DE CANGALLO** 

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

El alcalde de la Municipalidad Provincial de Cangallo, expide la siguiente:

AUTORIZACIÓN

Visto a solicitud presentada por el señor **Wilber Salvatierra Gómez**, maestrante de la Universidad César Vallejo, donde solicita aplicar su proyecto de tesis, se dispone lo siguiente:

AUTORIZAR al señor **WILBER SALVATIERRA GÓMEZ**

Aplicar el proyecto de tesis titulado **“Gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho 2021”**

Cangallo, 29 de noviembre del 2021

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANGALLO
Dámaso Roca Sulca
ALCALDE

Dirección: Plaza Principal de Cangallo N° 012 - Oficina de Coordinación Av. Cusco 948 - San Juan Bautista - Ayacucho
Web: www.municangallo.gob.pe - Email: municipalidaddecangallo@gmail.com / Cel: 966962810
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANGALLO 2019 - 2022  **BICENTENARIO**

Anexo 7. Instrumento de recolección de datos de la variable gobierno electrónico y Transparencia de la información.

Encuesta sobre Gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho 2021.				
Estimado colaborador(a): El presente cuestionario tiene por objetivo Determinar la relación entre Gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo; por lo que se le agradece, ser responsable y objetivo en cada una de sus respuestas y así estará contribuyendo al desarrollo de la presente investigación. la información brindada será tratada de forma confidencial y anónima				
Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados, marque con aspa (x) la alternativa que a su criterio sea la correcta, considerando la siguiente escala valorativa:				
Nunca (0) - Casi nunca (1) - Casi siempre (2) - Siempre (3)				ESCALA VALORATIVA
Ítem	CONCEPTO A EVALUAR			
	0	1	2	3
1	¿Considera usted, que se debe implementar la comunicación y difusión como estrategias adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de la Municipalidad?			
2	¿Considera usted, que la Municipalidad al implementar el gobierno electrónico, minimizará el tiempo y recursos en brindar servicios en trámites a los ciudadanos?			
3	¿Aceptaría usted, la implementación de los sistemas de trámites y servicios en la Municipalidad?			
4	¿Considera usted, que le será más fácil solicitar trámites y/o servicios desde su hogar u otro lugar desde un aparato digital?			
5	¿Considera usted, que es relevante estar informado sobre las actividades de la Municipalidad a través de su página web?			
6	¿Considera usted, que la Municipalidad cuenta con plataforma digital adecuadas de fácil acceso?			
7	¿Considera usted, que durante el proceso de implementación del gobierno electrónico se debe efectuarse capacitación al personal de la Municipalidad?			
8	¿Considera usted, que es necesario la implementación de políticas y medidas de seguridad de la información?			
9	¿Considera usted, una vez implementado el gobierno electrónico, la Municipalidad brindará servicios de calidad?			
10	¿Considera usted, que la implementación de gobierno electrónico facilitará una adecuada supervisión y fiscalización de la población?			
11	¿Considera usted, que es importante que la Municipalidad efectúe notificaciones electrónicas al ciudadano?			
12	Considera usted, que se brindarán trámites y/o servicios eficientes con la implementación del gobierno electrónico?			
13	¿Considera usted, los seguimientos de trámites se realicen vía página web de la Municipalidad?			
14	¿Considera usted, se adecua sin problemas a la nueva modalidad del servicio electrónico?			

Variable 2: Transparencia de la información.					
1	¿Conoce usted, que la ley de transparencia y acceso a la información pública es importante?				
2	¿Considera usted, que es de fácil acceso la información pública de la Municipalidad?				
3	¿Considera usted, que se difunde a través de la página web, la información cuya disponibilidad está orientada por la ley y reglamento de acceso a la información pública?				
4	¿Considera usted, contactar con la Municipalidad mediante la página web, chat o correo?				
5	¿Considera usted, si la página web cuenta con herramientas eficiente para ubicar información de forma precisa y rápida?				
6	¿Considera usted, si la página web se encuentra actualizada?				
7	¿Considera usted, accede de manera rápida a la información pública de la Municipalidad?				
8	¿Considera usted, tiene conocimiento de la información que se encuentra publicada en la página web de la Municipalidad?				
9	¿Considera usted, los trabajadores de la Municipalidad reciben capacitación acerca de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública?				
10	¿Considera usted, las consecuencias de no atender una solicitud el funcionario público sobre el acceso a la información pública en el plazo establecido?				
11	¿Considera usted, que funcionarios cumplen con los plazos establecidos al brindar un servicio y/o trámite documentario?				
12	¿Considera usted, que la información que brinda por la Municipalidad a través de su página web y portal web es confiable?				
13	¿Considera usted, se puede apreciar fácilmente la última fecha de actualización página web de la Municipalidad?				
14	¿Considera usted, que los reglamentos y procedimientos de gestión son publicadas en el portal web institucional?				

Gracias por la completar el cuestionario.

Anexo 8. Fórmula, finita conocida para hallar población.

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

n=?

De la formula describimos los elementos que se muestran.

n: Tamaño de muestra

N: Población

Z²: Valor (1.96)² nivel de confianza

P: Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

e: Precisión (en la investigación 5%)

Anexo 09. Análisis de confiabilidad para la variable de Gobierno electrónico – prueba.

PRUEBA DE CONFIABILIDAD (ALFA DE CRONBACH)																
	PREGUNTAS (Itms)															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14		
N U M E R O	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	36	
	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34	
	3	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	
	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	30	
	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	29	
	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	
	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	
	D E E N C U E S T A D	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34
		3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	37
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
		3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	36
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	
3		3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	
2		2	3	3	3	2	0	2	3	3	2	2	2	3	32	
3		3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	34	

O S (4 0)	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34
	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	36
	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34
	3	3	3	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	29
	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	36
	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34
	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	36
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	0	2	3	33
	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34
	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	36
	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	33
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	32
	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	37
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	36
	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34	
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	
0.4 0.5 0.3 0.3 0.3 0.3 0.3 0.3 0.4 0.5 0.1 0.4 0.2 0.3 3 6 3 4 4 3 4 3 0 2 0 7 2 7															

Fórmula
$$\alpha = \frac{K}{K-1} * \left[1 - \frac{\sum vi}{vt} \right]$$

Fiabilidad	
(α) Alfa de Cronbach (Coeficiente de confiabilidad del cuestionario)	0.948
(K) Número de ítems del instrumento	14
(Vi) Varianza de los ítems	5.07
(Vt) Varianza total del instrumento	42.374

Anexo 10. Resultados del análisis de confiabilidad para la variable de Gobierno electrónico – prueba piloto.

Fiabilidad de la variable Gobierno electrónico	
Alpha de Cronbach	Nº de elementos
.948	14

Fuente: Información aplicada Microsoft Excel.

Anexo 11. Análisis de confiabilidad para la variable de transparencia de información – prueba.

PRUEBA DE CONFIABILIDAD (ALFA DE CRONBACH)															
	PREGUNTAS (Itms)														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
N	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	36
U	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34
M	3	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
E	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	30
R	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	29
O	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34
D	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34
N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
C	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34
U	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	37
E	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
S	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	36
T	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
D	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
O	2	2	3	3	3	2	0	2	3	3	2	2	2	3	32
S	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	34
(2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34
4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	36
0	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34
)	3	3	3	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	29
	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	36
	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34
	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	36
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	0	2	3	33
	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34
	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	36
	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
	2	2	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	32
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34
	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	37
	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26
	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	32

	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34
	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
	0.4	0.5	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.4	0.5	0.1	0.4	0.2	0.3	
	3	6	3	4	4	3	4	3	0	2	0	7	2	7	

Fórmula:
$$\alpha = \frac{K}{K-1} * \left[1 - \frac{\sum vi}{vt} \right]$$

Fiabilidad	
(α) Alfa de Cronbach (Coeficiente de confiabilidad del cuestionario)	0.947
(K) Número de ítems del instrumento	14
(Vi) Varianza de los ítems	5.07
(Vt) Varianza total del instrumento	42.1194

Anexo 12. Resultados obtenidos de la fiabilidad de la variable Transparencia de la Información.

Fiabilidad de variable Transparencia de información	
Alpha de Cronbach	Nº de elementos
.947	14

Anexo 13. Distribución de Población según sexo en el Distrito de Cangallo.

Descripción	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Pobladores	2557	2922	5474
Total	2557	2922	5474

Nota. Fuente: Instituto Nacional de Informática y Estadística (INEI)

Anexo 14. Juicio de valor de los expertos

Validador	Grado académico	Resultado
Fredy LLance Atao	Doctor	Aplicable
Pastor Quispe Morales	Doctor	Aplicable
Sandra Cecilia Ramírez Lau	Doctor	Aplicable

Anexo 15. Desarrollo de Resultados de la variable gobierno electrónico

GOBIERNO ELECTRONICO														MINI	14-33			
														REGULAR	34-57			
														MAXIMO	58-78			
														INEFICIENTE				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14					
pozzana 1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	23	13	1	
pozzana 2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	38	15	2	
pozzana 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	28	3	
pozzana 4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	13	13	4	
pozzana 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	23	5	
pozzana 6	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	24	6	
pozzana 7	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	36	26	7	
pozzana 8	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	15	28	8	
pozzana 9	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	36	23	3	
pozzana 10	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	33	38	10	
pozzana 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	31	11	
pozzana 12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	31	12	
pozzana 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	31	13	
pozzana 14	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	21	32	14	
pozzana 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	33	15	
pozzana 16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	33	16	
pozzana 17	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	33	33	17	
pozzana 18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	34	1	
pozzana 19	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	34	34	2	
pozzana 20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	34	3	
pozzana 21	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	36	34	4	
pozzana 22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	35	5	
pozzana 23	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	36	35	6	
pozzana 24	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	34	35	7	
pozzana 25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	35	8	
pozzana 26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	35	3	
pozzana 27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	36	10	
pozzana 28	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	23	36	11	
pozzana 29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	36	12	
pozzana 30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	36	13	
pozzana 31	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	35	36	14	
pozzana 32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	36	15	
pozzana 33	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	33	36	16	
pozzana 34	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	35	37	17	
pozzana 35	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	35	37	18	
pozzana 36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	37	19	
pozzana 37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	38	20	
pozzana 38	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	38	38	21	
pozzana 39	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	33	38	22	
pozzana 40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	33	23	

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	17	43%
Regular	23	58%
Eficiente	8	20%
Total	48	100%

Anexo 16. Desarrollo de Resultados de la variable transparencia de información

TRANSPARENCIA DE INFORMACION																		
0	1	1	0	2	1	2	0	2	1	2	1	0						
pozzana 1	0	1	1	0	2	1	2	0	2	1	2	1	0	16	0	1		
pozzana 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	9	2		
pozzana 3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	21	13	3		
pozzana 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	13	4		
pozzana 5	3	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	13	13	5		
pozzana 6	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	17	14	6		
pozzana 7	3	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	21	16	7		
pozzana 8	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	3	1	1	26	17	8		
pozzana 9	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	28	17	9		
pozzana 10	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	17	10		
pozzana 11	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	36	17	11		
pozzana 12	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	17	19	12		
pozzana 13	3	3	1	3	3	2	1	3	2	1	1	2	3	31	19	13		
pozzana 14	1	2	3	1	2	1	3	3	1	1	1	3	3	9	20	14		
pozzana 15	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	14	20	15		
pozzana 16	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	1	3	1	26	20	16		
pozzana 17	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	32	21	17		
pozzana 18	3	1	1	3	2	1	1	1	2	3	3	1	1	21	21	18		
pozzana 19	3	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	17	21	19		
pozzana 20	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	2	24	24	20		
pozzana 21	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	19	25	21		
pozzana 22	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	25	25	22	
pozzana 23	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	19	26	23		
pozzana 24	3	3	2	3	2	1	1	1	3	1	3	1	1	20	26	24		
pozzana 25	3	3	3	2	1	1	3	1	3	1	2	1	2	29	26	25		
pozzana 26	3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	25	27	26	
pozzana 27	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	32	27	27		
pozzana 28	3	3	3	2	3	3	1	1	3	1	3	1	1	13	28	28		
pozzana 29	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	28	28	29		
pozzana 30	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	20	28	30		
pozzana 31	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	3	26	28	31	
pozzana 32	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	37	29	32		
pozzana 33	3	3	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	17	30	33		
pozzana 34	1	1	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	27	31	34	
pozzana 35	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	1	2	3	1	13	32	35	
pozzana 36	1	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	1	2	28	32	36		
pozzana 37	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	33	32	37		
pozzana 38	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	32	33	38		
pozzana 39	3	2	2	2	3	3	2	1	1	3	2	3	3	30	36	1		
pozzana 40	2	3	1	3	2	3	1	2	3	2	1	2	1	1	27	37	2	

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	38	95%
Regular	2	5%
Eficiente	0	0%
Total	40	100%

Anexo 17. Encuesta con data de los variables 1 y 2 (físico).

Encuesta sobre Gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho 2021.

Encuesta N° 003	Género: H () M (x)	Fecha: 27-10-21	Edad: 56		
Estimado colaborador(a): El presente cuestionario tiene por objetivo Determinar la relación entre Gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo ; por lo que se le agradece, ser responsable y objetivo en cada una de sus respuestas y así estará contribuyendo al desarrollo de la presente investigación. La información brindada será tratada de forma confidencial y anónima.					
Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados, marque con aspa (x) la alternativa que a su criterio sea la correcta, considerando la siguiente escala valorativa:					
Nunca (0) - Casi nunca (1) - Casi siempre (2) - Siempre (3)			ESCALA VALORATIVA		
N°	CONCEPTO A EVALUAR				
		0	1	2	3
1	¿Considera usted, que se debe implementar la comunicación y difusión como estrategias adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de la Municipalidad?				X
2	¿Considera usted, que la Municipalidad al implementar el gobierno electrónico, minimizará el tiempo y recursos en brindar servicios en trámites a los ciudadanos?			X	
3	¿Aceptaría usted, la implementación de los sistemas de trámites y servicios en la Municipalidad?			X	
4	¿Considera usted, que le será más fácil solicitar trámites y/o servicios desde su hogar u otro lugar desde un aparato digital?				X
5	¿Considera usted, que es relevante estar informado sobre las actividades de la Municipalidad a través de su página web?				X
6	¿Considera usted, que la Municipalidad cuenta con plataforma digital adecuadas de fácil acceso?				X
7	¿Considera usted, que durante el proceso de implementación del gobierno electrónico se debe efectuarse capacitación al personal de la Municipalidad?				X
8	¿Considera usted, que es necesario la implementación de políticas y medidas de seguridad de la información?			X	
9	¿Considera usted, una vez implementado el gobierno electrónico, la Municipalidad brindará servicios de calidad?			X	
10	¿Considera usted, que la implementación de gobierno electrónico facilitará una adecuada supervisión y fiscalización de la población?			X	
11	¿Considera usted, que es importante que la Municipalidad efectúe notificaciones electrónicas al ciudadano?			X	
12	Considera usted, que se brindarán trámites y/o servicios eficientes con la implementación del gobierno electrónico?			X	
13	¿Considera usted, los seguimientos de trámites se realicen vía página web de la Municipalidad?				X

14	¿Considera usted, se adecua sin problemas a la nueva modalidad del servicio electrónico?			X	
	Variable 2: Transparencia de la información.	0	1	2	3
1	¿Conoce usted, que la ley de transparencia y acceso a la información pública es importante?				X
2	¿Considera usted, que es de fácil acceso la información pública de la Municipalidad?	X			
3	¿Considera usted, que se difunde a través de la página web, la información cuya disponibilidad está orientada por la ley y reglamento de acceso a la información pública?			X	
4	¿Considera usted, contactar con la Municipalidad mediante la página web, chat o correo?			X	
5	¿Considera usted, si la página web cuenta con herramientas eficientes para ubicar información de forma precisa y rápida?		X		
6	¿Considera usted, si la página web se encuentra actualizada?			X	
7	¿Considera usted, accede de manera rápida a la información pública de la Municipalidad?		X		
8	¿Considera usted, tiene conocimiento de la información que se encuentra publicada en la página web de la Municipalidad?		X		
9	¿Considera usted, los trabajadores de la Municipalidad reciben capacitación acerca de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública?		X		
10	¿Considera usted, las consecuencias de no atender una solicitud el funcionario público sobre el acceso a la información pública en el plazo establecido?				X
11	¿Considera usted, que funcionarios cumplen con los plazos establecidos al brindar un servicio y/o trámite documentario?		X		
12	¿Considera usted, que la información que brinda por la Municipalidad a través de su página web y portal web es confiable?			X	
13	¿Considera usted, se puede apreciar fácilmente la última fecha de actualización página web de la Municipalidad?		X		
14	¿Considera usted, que los reglamentos y procedimientos de gestión son publicadas en el portal web institucional?		X		

Gracias por completar el cuestionario.

"La educación no cambia el mundo, cambia a las personas que van a cambiar el mundo". (Paulo Freire)

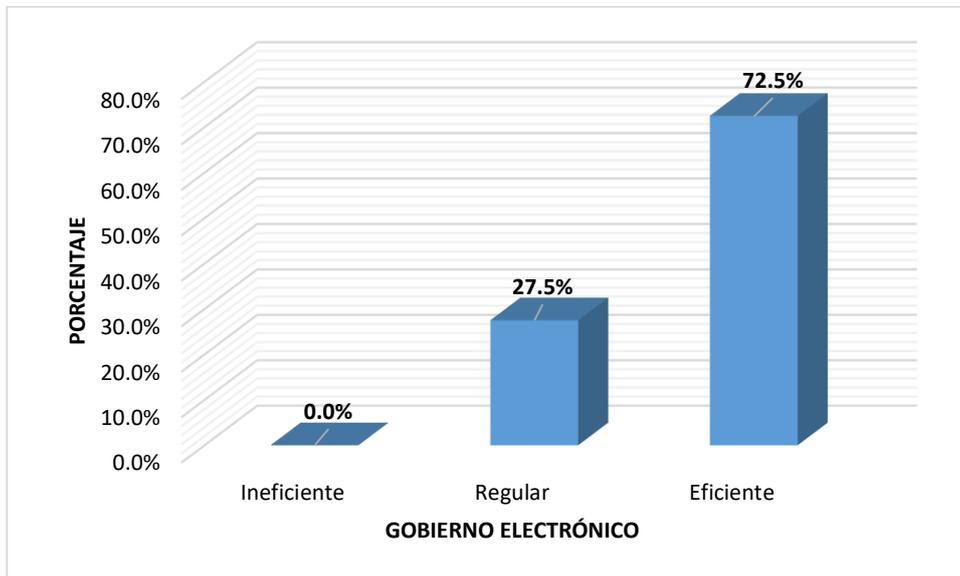
Anexo 18. *Distribución de la población según características sociales*

Indicador	Descripción	Frecuencia	Frecuencia (%)
Edad (años)			
De 20 a 30		28	70
De 31 a 40		5	12.5
De 41 a 50		3	7.5
De 50 a más		4	10
Total		40	100
Sexo	Femenino	20	50
Masculino		20	50
Total		40	100
Grado de Instrucción			
Superior Técnica		10	25
Superior Universitaria - Pregrado		29	72.5
Superior Universitaria - Post Grado		1	0.5
Total		40	100
Fuente: Elaboración propia			

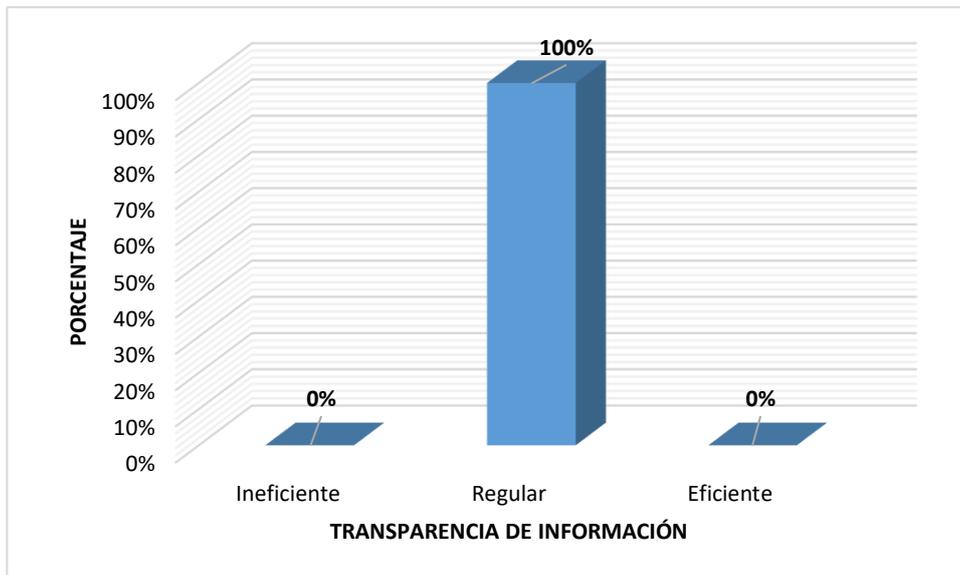
Se observa que prevalece con un 70% colaboradores con edad entre los 20-30 años; el 50% son varones y 50% son mujeres y existe un predominio del 72.5% con grado de instrucción superior universitario a nivel de pregrado.

Anexo 19. Complemento estadístico (Descriptivo)

Niveles de la variable Gobierno electrónico



Niveles de la variable transparencia de información



Anexo 20. Prueba de normalidad

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	sig.
Gobierno electrónico	.936	40	.026
Transparencia de la Información	.916	40	.006

Fuente: Elaboración propia

Se muestra como están adaptadas las variables y de qué forma los valores esperados discrepan. La variable de transparencia de la información tiene un resultado menor 0.05% y cumple la prueba no paramétrica y la variable gobierno electrónico tiene un resultado menos al 0.05%, siendo también una prueba no paramétrica.

Anexo. 21: Ficha técnica de programas penitenciario

Ficha técnica 1

Denominación	: Gobierno electrónico
Realizado por	: Salvatierra (2021)
Objetivo	: Obtener información de la primera variable sobre las perspectivas de los ciudadanos encuestados.
Ámbito de Aplicación	: Municipalidad Provincial de Cangallo.
Tiempo de Aplicación	: 10 a 15 minutos por usuario aproximadamente.
Muestra	: 40 Ciudadanos encuestados

Ficha técnica 2

Denominación	: Transparencia de la información
Realizado por	: Salvatierra (2021)
Objetivo	: Obtener información de la segunda variable sobre las perspectivas de los ciudadanos encuestados.
Ámbito de Aplicación	: Municipalidad Provincial de Cangallo.
Tiempo de Aplicación	: 10 a 15 minutos por usuario aproximadamente.
Muestra	: 40 Ciudadanos encuestados