



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Influencia del gobierno electrónico en la obtención de trámites
de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de Lima Sur
en el año 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Vásquez Picón, Linda Cary (orcid.org/0000-0001-8776-0843)

ASESOR:

Mg. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

Dedico la presente tesis a Dios por darme fuerza para seguir adelante, a mis padres, hermanos, esposo y sobrinos que son la inspiración más sublime, con su apoyo y motivación hacen De mi un mejor ser humano.

Linda Cary.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad “Cesar Vallejo” por darme la oportunidad de haber cumplido una de mis metas y anhelos como es el optar el grado de maestro es Gestión Pública.

Mi agradecimiento y reconocimiento al Mg. Emil Rento Beraun Beraun y a toda la plana docente de esta prestigiosa universidad quienes compartieron sus experiencias para el buen desenvolvimiento de nuestra formación profesional.

Al asesor de la municipalidad distrital de Villa María del Triunfo, a los funcionarios que me apoyaron con la recopilación de información, y a todos los pobladores de la comunidad por haber aportado con la información necesaria para la conclusión del trabajo de investigación y a los expertos quienes validaron los instrumentos, asimismo por brindar sus recomendaciones para mejorar el presente trabajo.

Linda Cary.

Índice de contenido

Dedicatoria:.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I INTRODUCCIÓN	9
1.1. La Realidad Problemática.	10
1.2. Formulación del Problema.	12
1.3. Justificación del Estudio.	12
1.4. Objetivos.....	14
1.5. Hipótesis.....	15
II MARCO TEÓRICO	16
III METODOLOGÍA	28
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	28
3.2. Variables y operacionalización.....	30
3.3. Población, muestra y muestreo.....	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5. Procedimientos.....	32
3.6. Método de análisis de datos.....	32
3.7. Aspectos éticos.....	33
IV RESULTADOS	34
V DISCUSIÓN.....	48
VI CONCLUSIONES.....	52
VII RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS.....	59

Índice de tablas

Tabla 01. Matriz de operacionalización.....	30
Tabla 02. Cantidad de funcionarios que trabajan en la parte administrativa.....	31
Tabla 03. Resultado Descriptivo de la variable 01: influencia del gobierno electrónico.....	34
Tabla 04. Resultado Descriptivo de la dimensión 01: uso de las TIC.....	35
Tabla 05. Resultado Descriptivo de la dimensión 02: participación del ciudadano en el proceso de toma de decisiones.....	36
Tabla 06. Resultado Descriptivo de la dimensión 03: prestación de servicios por parte del estado en forma eficiente.....	37
Tabla 07. Resultado Descriptivo de la variable 02: obtención de trámites de Licencias de Funcionamiento.....	38
Tabla 08. Resultado Descriptivo de la dimensión 01: Seguimiento a los requisitos mínimos.....	39
Tabla 09. Resultado Descriptivo de la dimensión 02: Ejecución de los Procesos.....	40
Tabla 10. Resultado Descriptivo de la dimensión 03: Evaluación.....	41
Tabla 11. Correlación entre las variables gobierno electrónico y obtención de trámites de licencias de funcionamiento.....	43
Tabla 12. Correlación entre gobierno electrónico y seguimiento a los requisitos mínimos.....	44
Tabla 13. Correlación entre gobierno electrónico y ejecución de los procesos.....	45
Tabla 14. Correlación entre gobierno electrónico y evaluación.....	46

Índice de figuras

Figura 01: Gobierno electrónico.....	22
Figura 02: Resultados descriptivos de la variable 01 influencia del gobierno electrónico.....	35
Figura 03: Resultados descriptivos de la dimensión 01 uso de las TIC.....	36
Figura 04: Resultados descriptivos de la dimensión 02 participación del ciudadano en el proceso de toma de decisiones.....	37
Figura 05: Resultados descriptivos de la dimensión 03 prestación de servicios por parte del estado en forma eficiente.....	38
Figura 06: Resultados descriptivos de la variable 02 obtención de trámites de licencias de funcionamiento.....	39
Figura 07: Resultados descriptivos de la dimensión 01 Seguimiento a los requisitos mínimos.....	40
Figura 08: Resultados descriptivos de la dimensión 02 Ejecución de los Procesos.....	41
Figura 09: Resultados descriptivos de la dimensión 03 Evaluación.....	42

RESUMEN

El objetivo de la presenta investigación fue Analizar la Influencia del gobierno electrónico en la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020. El tipo de investigación es descriptiva explicativa, el diseño fue no experimental, transversal correlacional causal. La muestra fue conformada por 20 trabajadores de la municipalidad de villa maría del triunfo, a quienes se les aplicaron un cuestionario de gobierno electrónico y el cuestionario sobre obtención de trámites de licencias de funcionamiento, instrumentos con la validez y confiabilidad requerida. Los hallazgos indican que existe una influencia inversa y significativa entre el gobierno eelectrónico en la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la municipalidad de villa maría del triunfo en el año 2020; donde el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0.702; del mismo modo el significado bilateral (0.001) es menor que el error estimado (0.05). Se concluyó que un bajo nivel de gobierno electrónico influye en la obtención de trámites de licencias de funcionamiento y viceversa.

Palabras claves: Gobierno electrónico, obtención de tramites de licencias, trámites administrativos, transformación.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to analyze the influence of electronic government in obtaining operating license procedures in the municipality of villa maria of triunfo. in the year 2020. The type of research is descriptive explanatory, the design was non-experimental, cross-sectional correlational causal. The sample was made up of 20 workers from the municipality of villa maria del triunfo, to whom an electronic government questionnaire and the questionnaire on obtaining operating license procedures were applied, instruments with the required validity and reliability. The findings indicate that there is an inverse and significant influence between the electronic government in obtaining operating license procedures in the municipality of Villa María del Triunfo in the year 2020; where the Pearson correlation coefficient has a value of 0.702; Similarly, the two-sided significance (0.001) is less than the estimated error (0.05). It was concluded that a low level of electronic government influences obtaining operating license procedures and vice versa.

Keywords: Electronic government, obtaining licensing procedures, administrative procedures, transformation.

I INTRODUCCIÓN

La tecnología desde su aparición fue el mecanismo de desarrollo y eficiencia en todas las empresas privadas y del estado, a su vez en las instituciones del estado se consideraba como la administración de un mundo moderno, no cabe duda que el internet a transformado la figura en como los gobiernos interactúan con los residentes, el gobierno electrónico tiene como propósito motivar asistencia e información a los pobladores, empresas y entidades del estado, permitiendo cada vez una mejora continua en el control en sus procesos.

Durante muchos años los gobiernos locales no implementaban la modernización de las políticas pública, asimismo no tomaban en cuenta la implementación de un gobierno digital – TIC, el cual brindaría un mejor servicio a la ciudadanía. La PCM con decreto legislativo N° 1412, aprobado en setiembre del 2018, donde autoriza la ley del gobierno digital, manifiesta el uso de la tecnología digital en todos los servicios que brinda el estado, con la única idea de mejorar los servicios que brindan y aumentar la eficiencia, brindando transparencia en sus procesos y entrega de información oportuna.

Con la llegada de la pandemia covid-19, el gobierno peruano declara estado de emergencia nacional y sanitaria, donde indica cuarentena, aislamiento y distanciamiento social, asimismo muchas empresas del estado optaron por el trabajo remoto, esto indicaba que la pandemia seguiría con nosotros por un buen tiempo. Los funcionarios públicos de las diferentes entidades empezaron a darle más énfasis a la virtualidad, a la información mediante sus plataformas digitales, esto quiere decir que toda información se tenía que realizar de forma virtual. El gobierno local de villa maría del triunfo viendo que coyuntura que estábamos pasando a nivel nacional y para tener interacción con sus ciudadanos propone mejorar sus plataformas digitales, con la única idea que el ciudadano tenga la información de su gestión de forma oportuna, brindando transparencia en la gestión cuando se necesite, también interactuando en línea con los ciudadanos

para cubrir sus necesidades. Esto también ayudaría a la gestión de sus funcionarios, agilizando sus labores y optimizando sus tiempos.

En esta investigación, analizamos desde el punto de vista personal la influencia que tuvo la implementación del gobierno electrónico y como ayudo al municipio a mejorar la comunicación con sus pobladores, así como también en las labores de sus funcionarios, mejorando su eficiencia y en busca de una mejora continua.

También en la presente investigación se utilizó referencias bibliografías que fueron utilizados como apoyo y consultas, a su vez se revisaron tesis, revistas y ensayos científicos referentes de los antecedentes de la investigación, utilizando como complemento las redes sociales con el fin de indagar modelos de estructura de los antecedentes de la investigación.

Ahora bien, antes a la definición de la investigación, debemos tener en cuenta algunas observaciones acerca del tipo de investigación; primero, el estudio no es solo buscar y adjuntar documentos informativos sobre el tema; dos, no se trata de recitar las distintas ideas de los autores; tercero, no es copiar la información que se encuentra de las diferentes fuentes informativas. La investigación que estamos haciendo es un tema más amplio, porque se trata de analizar y plantear alternativas que ayuden a mejorar el sistema gubernamental, enfocados en implementar políticas modernas que permitan la actualización de la administración pública.

1.1. La Realidad Problemática.

El problema que presenta el gobierno local de villa maría del triunfo es no implementar de forma adecuada las plataformas digitales, los cuales fueron aprobados por el gobierno peruano, asimismo se demostrando deficiencia en su uso, porque no se mostraba una información actualizada, al mismo tiempo las diferentes opciones que aparece en las plataformas digitales no permitía hacer un seguimiento de las gestiones que cada ciudadano tenía pendiente.

Asimismo, la poca información que presentaba el gobierno local de villa maría del triunfo en sus diferentes plataformas digitales era muy baja, porque sus funcionarios no tenían el conocimiento necesario para manejar dicha información y a su vez fomentar la implementación y el uso; con todo ello se demostraba que todavía teníamos una gran brecha y teníamos que trabajar en varios aspectos con la finalidad de tener un gobierno local enfocado en la modernización. El autor Osiptel en el año 2017 presento el “planeamiento estratégico de gobierno electrónico 2017-2021-osiptel” donde manifestó lo siguiente: un gobierno electrónico nos va permitir acercarnos al ciudadano, por ende, es importante poner en marcha mejores servicios en línea. Es fundamental ofrecer al ciudadano herramientas, servicios y opciones que nos permitan interactuar con ellos, con la finalidad de saber sus necesidades y mejorar la atención.

En los últimos años se aprobó el decreto legislativo N° 1412, dando pase a la implementación de ley del gobierno electrónico, de tal forma que damos un paso muy importante en la modernización del estado, asimismo todas las instituciones del estado tenían la plena disposición de poder implementar dicho decreto, sin embargo, no todos tomaron el interés respectivo; esto conlleva a que todos los funcionarios deberían de saber manejar las tecnologías informáticas y las comunicaciones. Los autores Menacho et al. (2020), realización una investigación en la Institución del Estado Peruano – Ministerio de Trabajo, el cual tomo como nombre “gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú”, manifiestan lo siguiente, “el análisis que se consiguió fue, que a todo el personal le falta actualizarse en las nuevas plataformas tecnológicas y digitales, mostrando falta de interés y trabajando de forma ineficiente; asimismo el gobierno no pone énfasis para mejorar la relación entre el estado peruano y el ciudadano, al mismo tiempo trae como consecuencia el abandono a la implementación del gobierno electrónico en el área del centro de empleo” (pág. 13).

También la importancia que el gobierno local de villa maría del triunfo realice una reingeniería en el uso y desarrollo de las plataformas digitales, con la finalidad que puedan ser utilizados y que puedan cubrir la necesidad del ciudadano que lo utilice. Brindando transparencia en la información que muestran, rapidez en sus procesos, funcionarios que brinden información en línea, que permita hacer

seguimiento a los tramites que los ciudadanos realizan. El autor Arcentales (2019), en su investigación, “impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador”, indica “el uso que se da, a las plataformas digitales de parte del gobierno, indicando que permiten llegar de forma oportuna a todos los planes que se encuentran en marcha, tanto de la ciudadanía como de las empresas, siendo una labor compleja y el beneficio directo es para los ciudadanos como empresarios; por ende, es necesario que las instituciones públicas cambien o hagan una reingeniería. Asimismo, las plataformas digitales son importantes para mejorar el trabajo de las entidades del estado, con la finalidad de mejorar la gestión del estado y la relación que se tiene con el ciudadano y las empresas.

1.2. Formulación del Problema.

Problema General.

¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020?

Problema Específico.

- ¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en el seguimiento de los requisitos mínimos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020?
- ¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la ejecución de los procesos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020?
- ¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la evaluación para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020?

1.3. Justificación del Estudio.

Poner en práctica un gobierno electrónico en las entidades de nuestro país es complejo por las carencias que se tiene, además no se estarían aprovechando de forma apropiada las plataformas digitales, de tal forma que se observa

deficiencia al momento de utilizar las herramientas digitales; Asimismo no solo es la implementación también implica darle un soporte diario para tener la información actualizada. Por ende, es importante que la administración pública bajo las políticas públicas modernas empiece a fortalecer el uso de Internet, con ello las plataformas digitales y capacitar a todo usuario que interactúe con el sistema; En tal sentido que el ciudadano también pueda familiarizarse y utilizar en beneficio de su necesidad. Asimismo, uno de los soportes de la modernización del estado peruano y la gestión pública es que se alfabetice digitalmente a la población, que todos los procesos se hagan de forma electrónica, de esta manera se simplificaría y existiría más transparencia. También el Estado implemento políticas gubernamentales que avalan un gobierno digital. mediante decreto supremo N° 081-2013-PCM, admite la política nacional de gobierno digital 2013 - 2017. Pero a su vez no se logró el impacto que se propuso, porque no todas las entidades del estado han aplicado al 100% dicho decreto, a su vez el presupuesto destinado para la implementación se dirección a otras gestiones porque no vieron el impacto que tendría.

El aporte sería mejorar la implementación de un gobierno electrónico, mejorando las plataformas digitales que actualmente tienen, al mismo tiempo que emitan reportes que nos permitan identificar la cantidad de usuarios que utilizan las plataformas digitales y que canales son los más usados. Con esta modernización permitirá que el gobierno local de villa maría del triunfo tenga mapeado que canales son los más usados, con la finalidad de reforzar y enriquecer la información que se pueda mostrar. Asimismo permitirá que cada ciudadano haga un seguimiento en línea a su expediente, contando con una información real e interactuado a su vez con un funcionario público que brinde información oportuna, también que nos permita como usuarios saber en qué estado se encuentra nuestro requerimiento; Por ende, es necesario que los trabajadores también se capaciten y puedan manejar las plataformas digitales que se implementarían, con esta nueva forma de gestión pública moderna estaríamos cambiando la imagen que se tiene de las Administraciones Publicas.

Justificación Metodológica:

La investigación cuenta con justificación metodológica porque se ampara en el procedimiento científico para efectuar el trabajo de investigación y a su vez utilizaremos la herramienta de recolección de datos para poder medir y analizar la implementación de un gobierno electrónico.

Justificación Teórico:

La presente investigación se justifica porque vamos a emplear lineamientos teóricos de un gobierno electrónico enfocado en la modernización del estado. Asimismo, la investigación cuenta por aportes teóricos de diferentes autores en la implementación de un gobierno electrónico, todos ellos aportan como referencia para el desarrollo de futuras investigaciones.

Justificación Practica:

La investigación cuenta con justificación practica porque vamos examinar la transformación de un gobierno local en un estado de modernización, donde utilizaremos los resultados, con el propósito de recoger la investigación necesaria para tomar una iniciativa que permitan mejorar de forma paulatina y que sean sostenibles con el tiempo, el cual ayuda a los funcionarios públicos en sus gestiones.

1.4. Objetivos.

Objetivo General:

Analizar la Influencia del gobierno electrónico en la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020.

Objetivo Específico:

- Analizar la influencia del gobierno electrónico en el seguimiento de los requisitos mínimos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020
- Analizar la influencia del gobierno electrónico en la ejecución de los procesos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020

- Analizar la influencia del gobierno electrónico en la evaluación para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020

1.5. Hipótesis.

Hipótesis General:

Existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020.

Hipótesis Especifico:

- Existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en el seguimiento de los requisitos mínimos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020
- Existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en la ejecución de los procesos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020
- Existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en la evaluación para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020

II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Dentro del escenario se mencionan algunos trabajos encontrados, que nos sirvieron de apoyo como marco referencial. La información encontrada fue muy sustancial para la presente investigación.

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Menacho, Camarena, Fernández, Iburguen y Supo (2020), desarrollaron su trabajo de análisis sobre el ministerio electrónico en las agrupaciones del estado, teniendo como objetivo el estudio que permita saber su punto de vista del poblador en vista a la realización del gobierno digital, la afinidad estado a morador que aplica el eje de trabajo del ministerio de trabajo y promoción del empleo. El trabajo se fundamentó en los criterios y apreciaciones de un conjunto de 20 personas que utilizan la portal web para indagar empleos, el ajuste de indagación utilizado fue cualitativo, el boceto metodológico utilizado fue el fenomenológico, se empleó dos utensilios: una conversación semiestructurada, formada por siete interrogantes; y la inspección, la cual se anotó en una cuadrante de puntos, estos utensilios permitieron acopiar información en tres ramas: conocimiento, opiniones personales y nuevas tendencias tecnológicas, donde nos permite llegar a la siguiente conclusión, que los consumidores del trabajo del centro de empleo del portal del ministerio de trabajo y promoción del empleo, sienten que no operan las actualizaciones en las nuevas novedades en la tecnologías de información y comunicación: y que el gobierno no le da la merecida estimación en el progreso de la afinidad estado a residente, originando como resultado la discontinuidad de la ejecución del gobierno digital en el trabajo del centro de empleo, a partir de ello se puede afirmar el poco interés en prosperar las clases de acceso a la investigación, es necesario tener una plataforma amigable para los usuarios del mismo modo las personas tienen que ser capacitadas, de tal forma que la información que se muestra pueda ayudar al ciudadano.

Osiptel (2017), en la investigación del plan estratégico de gobierno electrónico PEGE 2017-2021-OSIPTTEL, planteo como finalidad llegar a los habitantes por lo que se hace obligatorio implementar más y mejores trabajos en línea, con el límite de corregir el paso a la investigación, diligencias y trabajos ofrecidos a nuestros consumidores; incrementando la operatividad y aptitud de la administración pública, aumentando la transparencia y participación de los habitantes, empleo un enfoque de muestra cuantitativa de la data OSIPTTEL, permitiendo hacer la siguiente apreciación, es imprescindible que se brinde al morador instrumentos y/o trabajos que nos permitan interactuar con ellos, con el finalidad de recabar una retroalimentación para progresar los trabajos electrónicos de osiptel, también resulta imprescindible afianzar la información obtenida de los moradores, en el ámbito de un gabinete abierto y de modernización del estado, garantizando los derechos esenciales del individuo, por consecuencia podemos decir lo siguiente: para toda institución del estado, el implementar un gobierno electrónico demanda un presupuesto donde se debe tomar en cuenta las herramientas tecnológicas que se van a usar, con la idea de poder guarda la información de los usuarios en equipos sofisticas y de alta tecnología. Asimismo, favorecer la dialogo con los moradores, mostrando transparencia, eficiencia y teniendo la participación de la comunidad.

Flores (2020), desarrollo la investigación de representaciones sociales del gobierno electrónico, teniendo como objetivo calificar la representación social en la ugel puno en el año 2019, se utilizó la metodología cualitativa de corte descriptivo, como herramienta se aplicó una dialogo a 20 jefes de las instituciones educativas de nivel secundario de ámbito de la ciudad y zonas aledañas, donde se llegó a la siguiente conclusión: con respecto al camino a la tecnología recién está en proceso de implementación en todas las áreas rurales, con respecto a la información de transparencia no es positivo porque la información todavía está restringido cuando se trata de presupuesto y finanzas, en asunto de eficacia si hay buena acogida ya que la información es ágil y oportuna, para finalizar los directivos están con toda la pre disposición de incursionar en las tecnologías informáticas, por consecuencia la representaciones sociales influye mucho a través de las redes sociales y un

punto importante son las capacitaciones que los directivos recibirían para empezar a implementar las políticas modernas que ayuden a mejorar la comunicación con el ciudadano.

Ydrogo (2019), en su trabajo de investigación de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque, planteo como finalidad presentar un guía de colaboración del ciudadano en un gobierno electrónico, desarrollo un óptica mixta, con un diseño triangular concurrente de forma proyectivo, su población fueron los funcionarios públicos y consumidores del municipio, se trabajó con un ejemplar de 170 trabajadores públicos y 120 usuarios, donde su pudo analizar lo siguiente: la mayoría de usuarios se niegan a manejar los recursos electrónicos, no tienen confianza en la actividad, manifiestan que sus procesos lo realizan de forma tradicional, por ende, el modelo de gobierno electrónico va dependen del municipio como actor principal, su difusión e implementar implica estrategias de un gobierno de políticas modernas que brinde y cubra las expectativas de los ciudadanos.

Fernandez (2020), en su investigación de tesis sobre el gobierno electrónico en el jurado nacional de elecciones, propone como propósito disponer el grado de entendimiento de un gabinete electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística del jurado nacional de elecciones, su estudio fue básica, no experimental, transversal y el método fue cuantitativo, con una comunidad y muestra de 71 funcionarios del jurado nacional de elecciones, el método que trabajo fue en base a encuestas, trabajado mediante un cuestionario, concluyendo que no hay diferencia entre las áreas con respecto al conocimiento del gobierno electrónico, por consecuencia podemos decir que existen entidades del estado que han avanzado en sus políticas modernas implementando el beneficio de las redes sociales para corregir la eficiencia en sus labores.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Melchor (2020), desarrollo su investigación sobre satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico, tiene como objetivo la influencia de la información que se pueda presentar al ciudadano, la calidad de información, la facilidad del uso y la seguridad que sienten las personas en el uso de las herramientas, la metodología que han usado fue mediante encuestas a un grupo de 488 ciudadanos, además se empleó un enfoque de muestra cuantitativa, donde nos permite obtener la siguiente conclusión, es importante la realización de la tecnología para un gobierno moderno, de la misma forma medir el impacto que pueda tener para los ciudadanos, con la única idea de brindar información transparente, en tiempo real. Muchos países alrededor del mundo iniciaron la evolución con la única idea de brindar información clara e interactuar con el ciudadano sin importar el tiempo, por ende, la evolución sobre un gobierno electrónico se realizó ya en todos los países del mundo, tantos en las empresas privadas como estatales, el fin es brindar información oportuna, en el tiempo oportuno, interactuando en línea con los ciudadanos y saber cuál es su necesidad, a su vez utilizar la tecnología que permita realizar sus trabajos eficientes.

Arcentales (2019), con su investigación de impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador, planteo como finalidad puntualizar cómo la unión implica la aplicación intensiva de las TIC, las cuales presentan categorías distintas como en la dirección, distribución y organización, todo nos sitúa como una reciente forma de gobierno, la metodología de la indagación es de elemento bibliográfica en el que se empleó un examen descriptivo, analítico y sintético, así podemos manifestar que permite engrosar la participación del poblador e incluso aclarar los trabajos o desarrollo en la dirección pública. A su vez tiene un efecto de acercar a los ciudadanos y el estado. Con la única finalidad de tener mayor participación del ciudadano en las decisiones públicas, por consecuencia el efecto que tiene el gobierno electrónico en los organismos del estado es muy bueno, eso ha implicado cambios significativos en diferentes áreas. La idea de una reforma política es que ayude y perdure en el tiempo. Es por ello que se

tiene que hacer objetivos claros que ayuden a medir el desempeño y efectividad del proceso.

Rodríguez (2017), desarrollo su investigación el gobierno electrónico para Venezuela y sus implicaciones en el riesgo país, planteo como finalidad enseñar la convivencia del gobierno electrónico para el computo del riesgo país, asegurar la investigación transparente, verídico y apto a todos los actores, incluyendo las posibles inversionistas foráneas, su metodología fue un enfoque de variables cuantitativas y cualitativas. Evidentemente la alternativa de las variables y la ponderación de cada una de ellas son subjetivas e imperfectas, donde nos permite llegar a la siguiente conclusión, el computo del riesgo país, los factores subjetivos pueden minimizarse, con el manejo de la tecnología como herramienta fuerte para mostrar los puntos cuantitativos y cualitativos del desempeño de la patria, debido a que los mercados internacionales requieren averiguación oportuna, confiable y verificable para determinar sus elecciones de inversión, por ende, con la llegada de la tecnología existen organizaciones internacionales que se encargan de monitorear a cada país, con la finalidad de tener información al momento que la nación necesite financiar sus proyectos, por consecuencia es importante que cada país sea transparente al momento de subir su información en las diferentes plataformas digitales.

Moreira y Hidalgo (2020), desarrollo su investigación gobierno electrónico en el Ecuador, plantea como objetivo analizar la situación actual de cómo se implementa el gobierno electrónico en el Ecuador, el impacto que tiene en el trabajo de calidad en atención al residente, analizando sus principales componentes, la metodología que se utilizo fue un investigación descriptivo, método científico, se revisó bibliografías de publicaciones gubernamentales, libros e informes, como conclusión podemos manifestar que permite que los países tengan avances significativos, como servicios en líneas, mejor infraestructura en telecomunicaciones y mejor capital humano, con la finalidad de interactuar con el ciudadano y conocer sus necesidades, implementando

políticas públicas modernas, por tal motivo un buen servicio de calidad mejora la imagen de las instituciones del estado.

González-Bustamante, Carvajal y González (2020), en su investigación determinantes del gobierno digital en las municipalidades. Certifica el caso chileno, tiene como objetivo examinar los factores principales que determina el incremento del gobierno digital en los consejos de la región de Chile, encima se empleó un enfoque de muestra cuantitativa, la metodología que se utilizó fue descriptiva utilizando estadística univariada y georreferenciación, como conclusión podemos manifestar que la investigación se ha basado en el crecimiento del gobierno electrónico en las municipalidades chilenas, los hallazgos que se hizo en base al análisis es que existe una madurez digital, también hay patrones que tienen que ser copiados por otras municipalidades para implementar de forma adecuada el gobierno electrónico, por consecuencia hay municipios que trabajan en la modernización y eso permite que tengan claro su enfoque de cómo lidiar con un gobierno electrónico que permita conocer las necesidades de sus ciudadanos.

Dentro de la revisión teórica, se encontraron investigaciones efectuadas a nivel local, de las cuales podemos citar a Honores (2021), estudio el gobierno electrónico hacia una tecnología humana, democrática y transparente, donde manifiesta que el gobierno electrónico es uno de los ejes transversales de una gestión pública moderna, su implementación implica que se utilice la tecnología al 100%, con el único fin de mejorar el trabajo que se presta a favor de los residentes. A su vez indica que existen cuatro modelos de gobierno electrónico que son parte importante para iniciar el espacio a la información (gobierno a gobierno, gobierno empleado, gobierno a empresa y gobierno a ciudadano), esto significa una mejora en los trabajos que se ofrecen al residente, mostrando eficacia en la gestión pública, transparencia y reduciendo los costos en todo orden y sentido.

Asimismo, Luna, Gil y Sandoval (2015), su estudio indica que el gobierno electrónico significa el manejo de la tecnología para el desarrollo y la

implementación, con la finalidad de brindar mejores servicios públicos, que exista una mejora continua en sus procesos, mejorando la validez en la administración de las corporaciones públicas; a su vez mostrando transparencia e interacción con los ciudadanos, haciendo propuestas de mejoras en el marco legal y reglamentos, con la idea que brinden facilidades a las instituciones del estado a mejorar el uso de la información.

También Silva y Heredia (2021), su estudio indica que el gobierno electrónico posee un gran efecto positivo ante las entidades y los servidores públicos, por otra parte, no conocer el reglamento de la ley de transparencia y de la información básica, origina una grieta entre el morador y el estado, a su vez es importante establecer un enlace entre el gobierno digital y transparencia del municipio de la victoria, siendo importante establecer políticas integradoras de modernización de la gestión pública, con la idea que los tres niveles de régimen trabajen de forma articulada, para reforzar a través del decreto supremo N° 004-2013-PCM, se consintió la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021, teniendo como objetivo fomentar la transformación de modernización para una gestión por resultados, con un impacto real de cara al poblador.



Fuente: perutecnogob.

Figura 01: Gobierno electrónico.

Por otro lado, García (2013), su estudio manifiesta que el gobierno digital crea la necesidad de usar la tecnología para atravesar las tareas de un gobierno conservador hacia un portal web, con la finalidad de ocasionar una cercanía

hacia los ciudadanos, mejorando la comunicación y promover el trabajo transparente del gobierno. Asimismo, el ciudadano sería el representante principal de la transformación, tomando un papel relevante en la toma de decisiones, el manejo de la tecnología de la información y comunicación por el lado de la nación va permitir mejores trabajos e información al ciudadano, incrementando la eficiencia en la gestión pública; Es importante que exista una planificación y estrategias que ayuden a implementar uso de las redes sociales, eliminando las barreras que existen, muchas veces generada por el gabinete de turno o la misma corrupción.

Asimismo, Atachagua y Chaca (2019), en su investigación indican que los avances de la modernización de la tecnología permiten mayor productividad en los trabajadores, por ende, la importancia de la trazabilidad en los tramites documentarios, donde se tiene que tener el control del proceso de la gestión, para dar seguimiento a cada documento registrado, la idea es tener mapeado toda la gestión administrativa, sabes el status de cada documento cuando se solicite. También indican que implementado un software que ayude a la gestión de tramite documentario, se tendrá identificado todo documento que ingresa desde su origen hasta su estado final, con el objetivo de tener más eficiencia en sus procesos.

A continuación, la teoría base que nos va acompañar es de Silva y Heredia (2021), porque en su análisis de un gobierno electrónico manifiesta que mantiene un efecto significativo en las instituciones y los funcionarios públicos, también hace mención que por falta de desconocimiento en las leyes e información básica del gobierno electrónico existen brechas que afectan la realización y ejecución de las redes sociales, hace hincapié en el trabajo integrado de una gestión pública moderna basado en resultados.

Otro punto importante es la alfabetización digital, el comercio (2020), en un artículo informativo comenta sobre la brecha digital en nuestro país, es un problema nos viene aumentando en los últimos años y más aún en tiempo de pandemia, donde se mostró mucha diferencia en el camino al internet y tecnologías de información, el sector educación fue el más afectado, conlleva

que las personas de los lugares más lejanos quedaran aisladas y no tuvieron oportunidad de aprender, de igual manera fue el sector de trabajo también fue afectado, las personas de bajos recursos perdieran oportunidad de un trabajo digno. Un país con una brecha digital revelador pierde muchas oportunidades de prosperar, tanto en lo económico, como en el nivel de vida, buenos trabajos, salud, educación, comunicación, etc.

Dentro de la modernización del estado está el gobierno electrónico que fue promulgado en el diario el peruano, con decreto legislativo 1412, por el presidente Vizcarra, teniendo como objetivo principal una acertada dirección de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, etc, aplicándose en los tres niveles de gobierno. Un punto importante es el planeamiento estratégico que busca el desarrollo integral del país, donde busca una administración pública al servicio del ciudadano, también el desarrollo del gobierno digital y transformación digital, mejorando la conexión entre el morador y el gobierno, mejorando su experiencia e incrementando su confianza en el entorno digital.

Acto seguido voy a pasar a indicar aquellos conceptos que me parecen más importantes asociados con cada una de mis variables; gobierno electrónico, gobierno digital, transformación tecnológica del gobierno. Su finalidad es brindar servicios públicos eficientes, al servicio de la ciudadanía, mejorando la administración en las instituciones públicas, al mismo tiempo haciendo rediseño del marco legal

Sobre la primera variable, gobierno electrónico, se encuentra Jijena (2016), quien menciona que el gobierno electrónico se relaciona con el uso de la tecnología para hacer eficiente el trabajo de administración del estado, permitiendo entregar la información de manera rápida y permite brindar mejor servicio al ciudadano, asimismo con la globalización es necesario tener mayor competitividad. Se puede concluir indicando que la modernización del estado permite avanzar implementando nuevas políticas públicas que ayuden al crecimiento del estado.

La primera dimensión “uso de las TIC”, nos indica el uso de la tecnología de las plataformas digitales en las entidades del estado, con la idea de conseguir eficiencia en el trabajo de los servidores públicos, al mismo tiempo brindar transparencia; con este enfoque, se desea obtener una administración pública organizada, que permita la confianza de todos los ciudadanos, trabajando en línea, a su vez brindando información en el momento que se requiera, cumpliendo con las responsabilidades que se puedan presentar, comunicación fluida con los usuarios cuando realicen sus gestiones, también trabajando en línea permite que los funcionarios públicos de otras áreas visualicen la información en línea.

La segunda dimensión “participación del ciudadano en el proceso de toma de decisiones”, la idea de tener un gobierno electrónico, enfocado a la satisfacción del ciudadano, permite saber las necesidades del ciudadano, con la finalidad que puedan aportar ideas en las tomas de decisiones cuando se requiera. La importancia que el ciudadano participe es fundamental, porque va permitir que se identifiquen y analicen los cambios significativos que se estaría realizando, a partir que se considera sus puntos de vista y sugerencias para mejorar la gestión pública, tomando consciencia que su opinión importa y analizando el riesgo que se pueda generar, al mismo tiempo los ciudadanos deberían involucrarse proporcionando objetivos adecuada para el beneficio de todos los ciudadanos.

La tercera dimensión “prestación de servicios por parte del estado en forma eficiente”, con un gobierno electrónico permite la optimización de los procesos administrativos, por ende, la eficiencia en los trabajos que se realizan, para mantener una buena gestión, es necesario que los trabajadores del estado se encuentren capacitados, que cuenten con tecnología moderna, también los softwares deben ser amigables en su uso, tanto para el ciudadano como los trabajadores, con el fin que agilice los proceso de la gestión pública.

Acto seguido voy a pasar a indicar aquellos conceptos que me parecen más importantes asociados a mi segunda variable; obtención de trámites de licencias de funcionamiento, trámites administrativos, gestión documentarios. Su

propósito es brindar información oportuna al ciudadano, trabajando de forma eficiente y optimizando los procesos en beneficio del ciudadano, mejorando de forma paulatina la administración pública, al mismo tiempo aplicando las políticas modernas del estado.

Sobre la segunda variable “obtención de trámites de licencias de funcionamiento”, encontramos a Perez (2021), manifestando que la simplificación administrativa en la gestión documentaria es importante en las instituciones del estado, con la finalidad de optimizar los procesos en todas las labores que realiza el funcionario público; el uso de la tecnología tiene un papel importante en la modernización del estado, su objetivo es dejar atrás la forma tradicional que se ha venido trabajando, el cual muestra falencias en sus procesos. La tecnología permite el avance, mostrando eficiencia en las labores cotidianas, a su vez mostrando una mejora continua en las gestiones.

La primera dimensión “seguimiento a los requisitos mínimos”, para obtener las licencias de funcionamiento, es indispensable tener el dominio y hacer el seguimiento de la gestión de uno realiza, con la finalidad que el proceso siga el conducto regular; a su vez utilizando la tecnología y las redes sociales, podemos hacer el seguimiento del trámite que vamos gestionando, respetando las políticas y procedimiento que están establecidos en cada institución del estado.

La segunda dimensión “ejecución de los procesos”, teniendo un orden en la gestión documentario, se podrá brindar la información respectiva a los ciudadanos, también se puede utilizar las redes sociales para informar al ciudadano sobre su gestión; la idea es que los funcionarios públicos conozcan los procesos administrativos, para que puedan brindar una mejor información al ciudadano mostrando eficiencia en sus labores y mejorando su efectividad. Con las políticas públicas modernas que trae con gobierno electrónico conlleva a una evolución en las gestiones administrativas del estado, mostrando transparencia, agilizando los procesos, optimizando tiempo y costos.

La tercera dimensión “evaluación”, con la idea de mejorar los tramites documentarios en los procesos para obtener las licencias de funcionamiento, es

importante realizar evaluaciones continuas a todo el proceso administrativos, con la finalidad de favorecer los trabajos que se prestan al ciudadano, con la única idea de mejorar en el tiempo y hacer políticas públicas que perduren, para que el ciudadano se sienta involucrado en las tomas de decisiones y lograr tener una intervención más activa en las gestiones públicas.

III METODOLOGÍA

A. Proyecto de investigación cuantitativo.

La presente investigación, tiene un enfoque cuantitativo porque se va utilizar la recolección y el análisis de datos, con la finalidad de responder las preguntas de la averiguación y probar hipótesis, confía en la división algorítmica, su fin es conceptualizar los apuntes de una muestra a una población, Ahora según Sampieri (2006) cuando se habla de una investigación cuantitativa, se enfoca en leer una existencia objetiva a partir de medidas algorítmicas y análisis estadístico, emplea la recaudación de información para comprobar una hipótesis. Con una orientación cuantitativa se traza una incógnita y preguntas precisas de los cual se originan las hipótesis, una característica importante del enfoque cuantitativo es que se proyecta experimentaciones y análisis de causa y efecto.

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

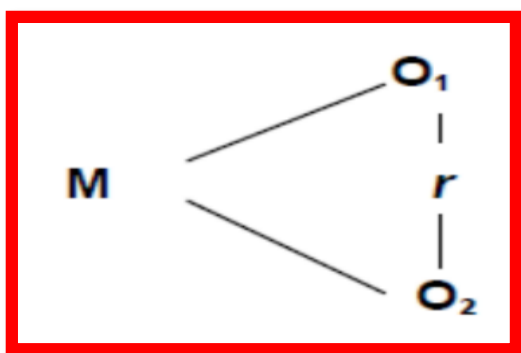
La presente investigación en cuanto al tipo, tiene dos aspectos importantes por su profundidad será descriptiva explicativa, porque su propósito es explicar posiciones y sucesos, de cómo es, y se evidencia determinado fenómeno; la indagación busca precisar los atributos relevantes de gente, grupos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que sea supeditado al estudio, al mismo tiempo tiene un vínculo causal, no solo requiere aproximarse al problema, sino que pretende hallar las causas del mismo. Por su alcance será aplicada, porque su objetivo es resolver un problema orientándose en la búsqueda de conocimientos para poder aplicar, en un estudio de investigación Vargas (2009) manifestó que, para entender la importancia de una investigación aplicada en el área de la orientación, se empieza de cómo se entiende la realidad en la disciplina, luego se argumenta el por qué y para estudiar con la finalidad de conocer las realidades desde la evidencia misma.

El proyecto de la investigación es no experimental, porque no se contralan y operan las variables; según manifiesta Hernandez, Fernandez y Baptista

(2012) se trata de observar y como se da en el contexto natural, con la finalidad que después podamos analizar.

Es también transversal o transeccional, porque se limitan a estudiar el suceso de estudio en el tiempo presente, su característica es recoger información en un solo instante y plazo único. Su estudio es correlacional causal, teniendo como finalidad conocer la relación entre dos variables, su propósito es averiguar el proceder de una variable, sabiendo el comportamiento de la otra variable, a su vez las relaciones de las dos variables, deben ser lógicas y reales, que permita comprobar hipótesis.

Figura del diseño correlacional causal



M: Muestra

O₁: Observación de la variable gobierno electrónico

O₂: Observación de la variable Obtención de trámites de licencias de funcionamiento

R: Correlación entre las variables

El método es hipotético deductivo, porque las hipótesis son puntos de partidas para las nuevas deducciones, se trata de hipótesis sugeridas por los datos empíricos y empleando las reglas de deducción, se arriba a pronósticos que se someten a verificación empírica. La esencia del método consiste en hacer el uso de la verdad o falsedad del enunciado, a partir de una constatación empírica (Behar, 2008).

3.2. Variables y operacionalización.

Tabla 01.

Matriz de operacionalización.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V01: Gobierno Electrónico	* Uso de las TIC	01. Cumple las responsabilidades	LIKERT Deficiente (1) Regular (2) bueno (3) Muy bueno (4) Excelente (5)
		02. Comunicación Externa de los Usuarios	
		03. Comunicación Interna de los Trabajadores	
	* Participación del ciudadano en el proceso de toma de decisiones	04. Identifica y analiza cambios significativos	
		05. Identifica y analiza el riesgo	
		06. Especifica objetivos adecuados	
	* Prestación de servicios por parte del Estado en forma eficiente	07. Responsabilidad de vigilancia	
		08. Estructura autoridad y responsabilidad	
		09. Compromiso	
V02: Obtención de trámites de licencias de Funcionamiento	* Seguimiento a los requisitos mínimos	10. Control y desarrollo de actividades	LIKERT Deficiente (1) Regular (2) bueno (3) Muy bueno (4) Excelente (5)
		11. Selección y desarrollos generales sobre tecnología	
		12. Despliegue a través de políticas y procedimiento	
	* Ejecución de los procesos	13. Información relevante	
		14. Conocimiento del proceso	
		15. Verificación de los procesos	
	* Evaluación	16. Evaluaciones continuas	
17. Evaluación y comunicación de deficiencias			

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Población, muestra y muestreo.

La población estará conformada por todo el personal administrativo del municipio de villa maría del triunfo que en total suman 185 trabajadores de toda la parte administrativa. Como manifestó Rodrigues (2007), define como población un grupo de sujetos y objetos que son fuente de investigación y cuentan con particularidades comprobables, al mismo tiempo puede ser infinita o finita.

Tabla 02.

Cantidad de funcionarios que trabajan en la parte administrativa.

N°	Cargos	Número
01	Funcionarios	20
Total		20

Fuente: Elaboración propia.

El análisis se realizó con una muestra, ahora según Sánchez et al. (2018) indica que la muestra que está compuesta por elementos que conforman una población, asimismo la muestra está compuesta por 20 funcionarios.

Para la presente investigación se aplica una muestra no probabilística, por convivencia del investigador, eso quiere decir que la elección de la muestra no está sujeto a las fórmulas y tampoco a las probabilidades, nos comenta Sánchez (2002) que este tipo de muestreo es el más aplicado por la facilidad que se obtiene una muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se emplea en esta indagación es la encuesta, Sánchez et al. (2018) indica que la encuesta es una mezcla de procesos empleados en la recolección de información; según la investigación de Hernández y Mendoza (2018) esta técnica se lleva a cabo mediante cuestionarios diseñados para una muestra de personas.

El mecanismo que se aplicó fue el cuestionario, según Chávez (2015) el cuestionario está compuesto por una lista de preguntas que están estandarizadas para el grupo del cual se busca obtener una información.

3.5. Procedimientos.

La recopilación de datos, de acuerdo a Behar (2008), se refiere a la conveniencia de distintas herramientas que al sobreponerlas se podrá estudiar la referencia que se adquirirá en la investigación, entre ellas se encuentra la entrevista, el cuestionario, la observación, entre otros. (p.55).

Previamente, se realizaron las coordinaciones con las autoridades de la entidad, también se procedió con una pequeña charla informativa sobre el tema a tratar, para que los trabajadores tengan conocimiento de que se trata el trabajo de investigación, con la idea de poder aplicar nuestra encuesta en sus funcionarios; la encuesta se aplicó de forma presencial, asimismo se solicitó la participación libre y voluntaria de los trabajadores, tomando todas las precauciones de seguridad que tiene la institución.

3.6. Método de análisis de datos.

El análisis en la investigación según Hernández y Mendoza (2018), hace referencia que es un proceso que incorpora el desarrollo de ejecución de técnicas que el científico debe exponer la investigación recopilación para lograr las metas planteadas por el estudio.

En la primera fase, se utilizará la estadística descriptiva, donde se mostrarán las tablas y gráficas de frecuencias, por lo consiguiente serán analizadas y las tablas y gráficas serán trabajadas de acuerdo a las dimensiones y las variables.

En la segunda fase, se utilizará el esquema inferencial, y para la demostración de hipótesis se trabajará el Rho de Spearman, porque el ensayo de normalidad arrojó valores no normales, por lo consiguiente se estima que los instrumentos son no paramétricos.

3.7. Aspectos éticos.

Para desarrollar el presente estudio respetaremos la privacidad de los datos recolectados de las personas encuestadas, es decir de los funcionarios de la municipalidad de villa maría del triunfo, asimismo se utilizará citas textuales a través de la normatividad APA para los trabajos de investigación en su séptima edición. Esto se trabajará con respecto al consentimiento y otorgamiento, también el instrumento de estudio será sujeto a la comprobación mediante el juicio de los expertos en la materia.

IV RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos, en la aplicación del instrumento “cuestionario” que consta de preguntas cerradas de acuerdo a las dimensiones de la investigación. Se aplicó a los pobladores de la muestra una encuesta para recoger información que nos permita conocer los resultados.

Para la mejor interpretación, se ha organizado una tabla de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos, los que corresponden cada uno de los objetivos de la investigación.

Tabla 03.

Resultado Descriptivo de la variable 01: influencia del gobierno electrónico.

Variable 01: Influencia del Gobierno Electrónico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	10,0	10,0	10,0
	Bueno	16	80,0	80,0	90,0
	Muy bueno	1	5,0	5,0	95,0
	Excelente	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos.

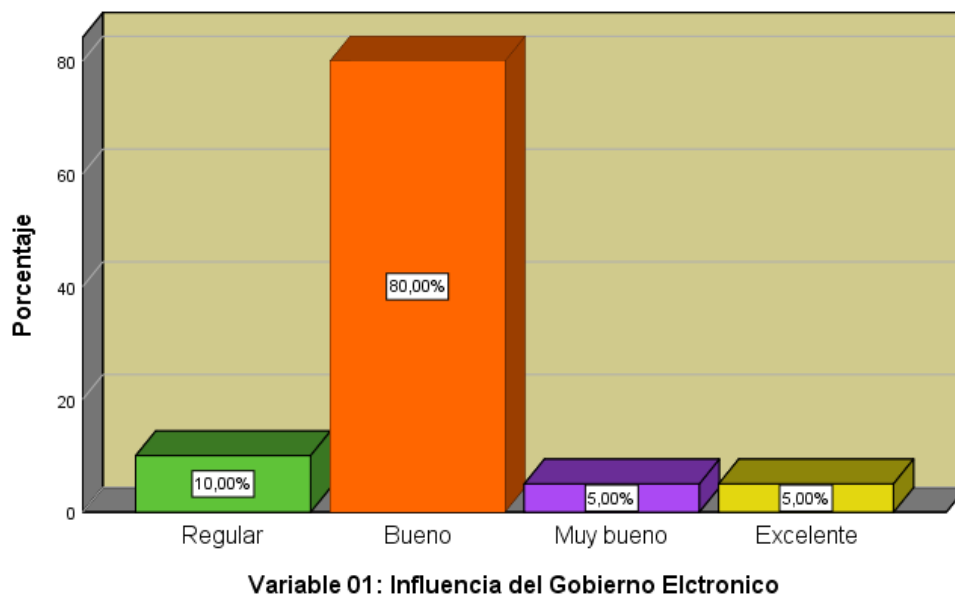


Figura 02: Resultados descriptivos de la variable 01: influencia del gobierno electrónico

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 01, el 5% de los trabajadores de la municipalidad de villa maría del triunfo presentan una excelente influencia del gobierno electrónico, el 5% tienen niveles muy buenos, el 80% muestra un nivel bueno y 10% tienen un nivel bajo.

Lo presentado manifiesta que dichos trabajadores se caracterizan por indicar que la influencia del gobierno electrónico es bueno.

Tabla 04.

Resultado Descriptivo de la dimensión 01: uso de las TIC.

		D01: Uso de las TIC			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	15,0	15,0	15,0
	Bueno	15	75,0	75,0	90,0
	Muy bueno	1	5,0	5,0	95,0
	Excelente	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos.

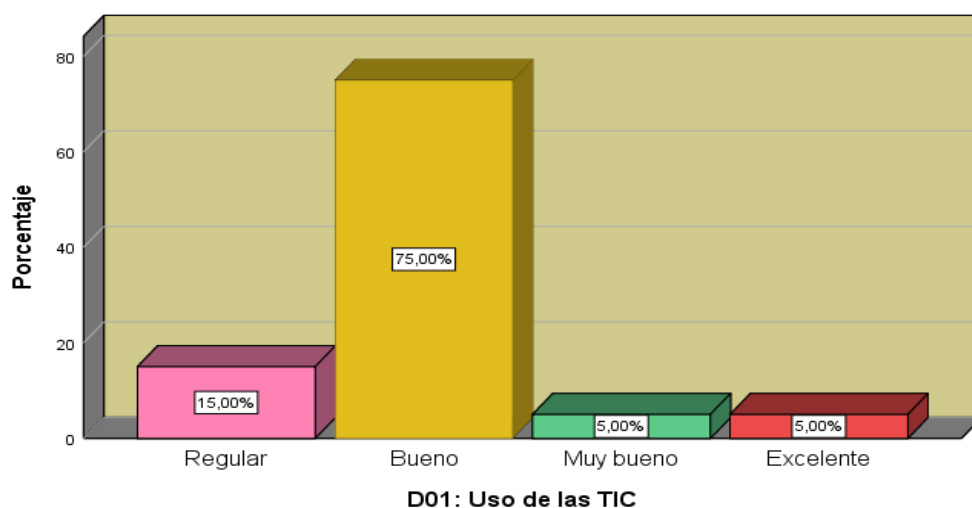


Figura 03: Resultados descriptivos de la dimensión 01: uso de las TIC

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 02, el 5% de los trabajadores de la municipalidad de villa maría del triunfo presentan un excelente uso de las TIC, el 5% tienen niveles muy buenos, el 75% presentan un nivel bueno y el 15% tienen un nivel regular.

Lo expuesto manifiesta que dichos trabajadores se caracterizan por indicar que el uso de las TIC es bueno.

Tabla 05.

Resultado Descriptivo de la dimensión 02: participación del ciudadano en el proceso de toma de decisiones.

D02: Participación del ciudadano en el proceso de toma de decisiones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	25,0	25,0	25,0
	Bueno	13	65,0	65,0	90,0
	Muy bueno	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

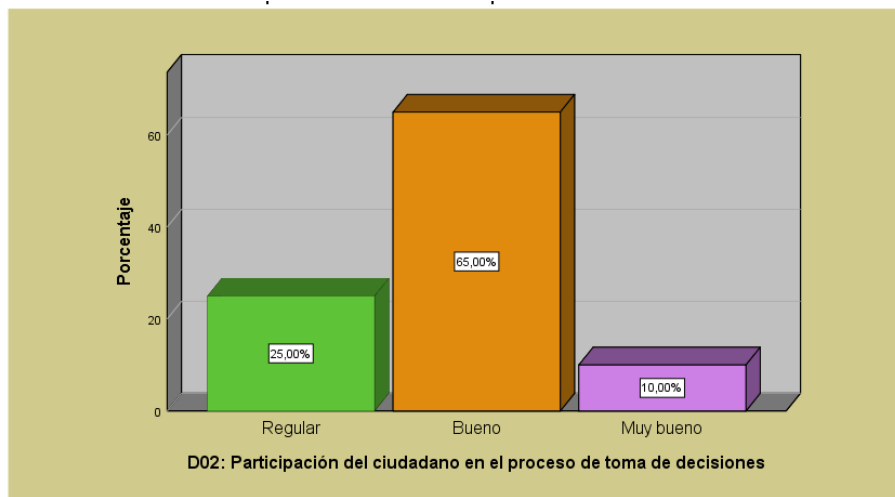


Figura 04: Resultados descriptivos de la dimensión 02: participación del ciudadano en el proceso de toma de decisiones

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 03, el 10% de los trabajadores de la municipalidad de villa maría del triunfo presentan una muy buena participación de los residente en el proceso de toma de decisiones, el 65% tienen niveles bueno y el 25% tienen un nivel regular.

Lo expuesto manifiesta que dichos trabajadores se caracterizan por indicar que la participación del ciudadano en el proceso de toma de decisiones es bueno.

Tabla 06.

Resultado Descriptivo de la dimensión 03: prestación de servicios por parte del estado en forma eficiente.

D03: Prestación de servicios por parte del Estado en forma eficiente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	25,0	25,0	25,0
	Bueno	14	70,0	70,0	95,0
	Excelente	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos.

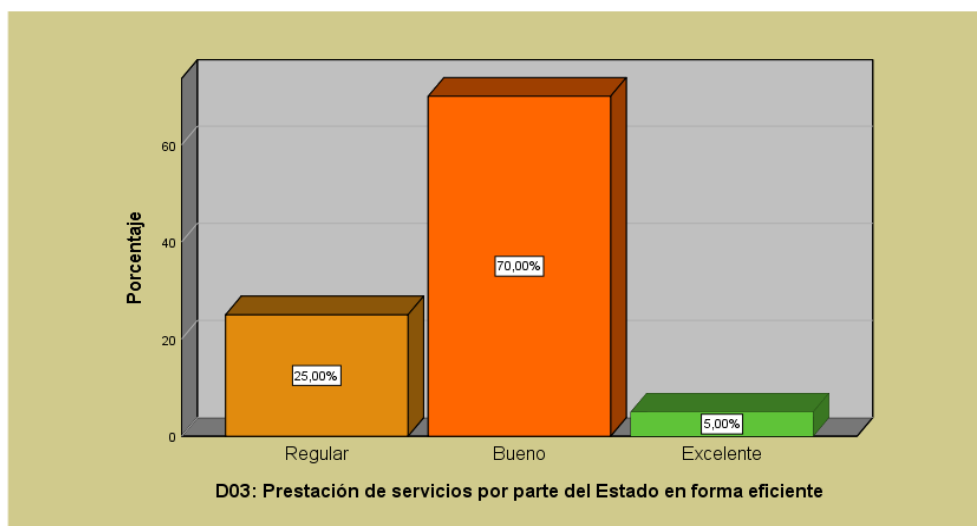


Figura 05: Resultados descriptivos de la dimensión 03: prestación de servicios por parte del estado en forma eficiente

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 04, el 5% de los trabajadores de la municipalidad de villa maría del triunfo presentan una excelente prestación de servicios por parte del estado en forma eficiente, el 70% tienen niveles bueno y el 25% tienen un nivel regular.

Lo expuesto manifiesta que dichos trabajadores se caracterizan por indicar que la prestación de servicios por parte del estado en forma eficiente es bueno.

Tabla 07.

Resultado Descriptivo de la variable 02: obtención de trámites de Licencias de Funcionamiento.

Variable 02: Obtención de trámites de Licencias de Funcionamiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	20,0	20,0	20,0
	Bueno	11	55,0	55,0	75,0
	Muy bueno	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

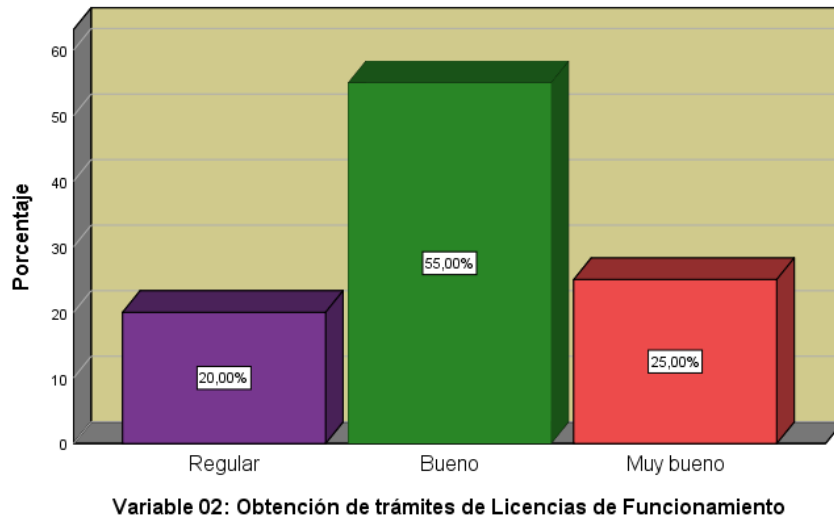


Figura 06: Resultados descriptivos de la variable 02: obtención de trámites de Licencias de Funcionamiento

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 05, el 55% de los trabajadores de la municipalidad de villa maría del triunfo evidencian que hay una buena obtención de tramites de licencias de funcionamiento, el 25% tiene nivel muy bueno y el 20% tienen un nivel regular.

Lo expuesto manifiesta que dichos trabajadores se caracterizan por indicar que la obtención de tramites de licencias de funcionamiento es bueno.

Tabla 08.

Resultado Descriptivo de la dimensión 01: Seguimiento a los requisitos mínimos.

D01: Seguimiento a los requisitos mínimos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	30,0	30,0	30,0
	Bueno	9	45,0	45,0	75,0
	Muy bueno	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos.

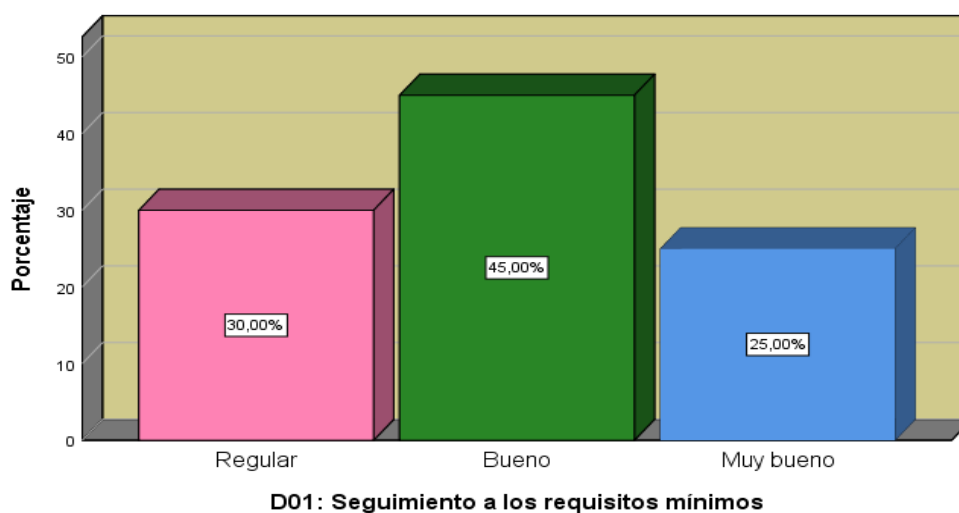


Figura 07: Resultados descriptivos de la dimensión 01: Seguimiento a los requisitos mínimos

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 06, el 45% de los trabajadores de la municipalidad de villa maría del triunfo opinan que hay un buen seguimiento a los requisitos mínimos, el 25% tiene nivel muy bueno y el 30% tienen un nivel regular.

Lo expuesto manifiesta que dichos trabajadores se caracterizan por indicar que el seguimiento a los requisitos mínimos es bueno.

Tabla 09.

Resultado Descriptivo de la dimensión 02: Ejecución de los procesos.

		D02: Ejecución de los procesos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	20,0	20,0	20,0
	Bueno	11	55,0	55,0	75,0
	Muy bueno	4	20,0	20,0	95,0
	Excelente	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos

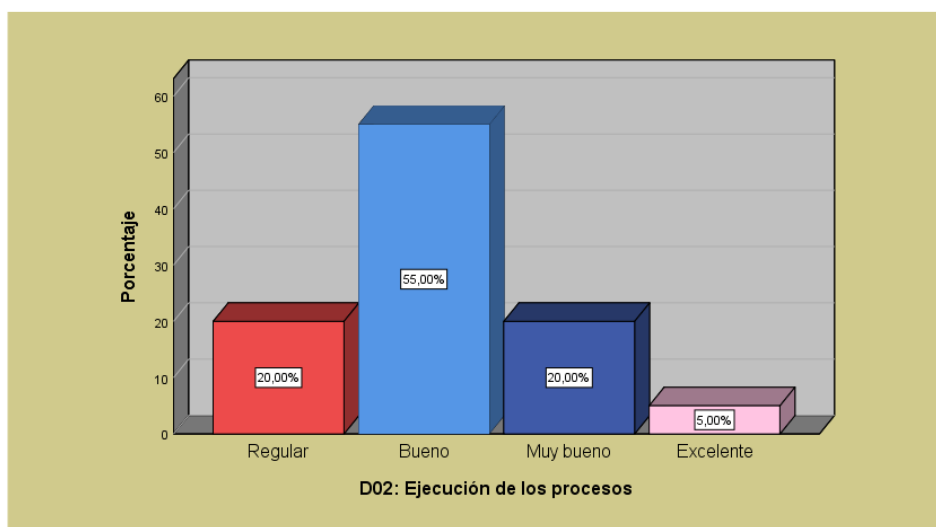


Figura 08: Resultados descriptivos de la dimensión 02: Ejecución de los procesos

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 07, el 55% de los trabajadores de la municipalidad de villa maría del triunfo opinan que existe una buena ejecución de procesos, el 20% tiene nivel muy bueno, el 5% cuenta con un nivel excelente y el 20% tienen un nivel regular.

Lo expuesto manifiesta que dichos trabajadores se caracterizan por indicar que la ejecución de procesos es bueno.

Tabla 10.

Resultado Descriptivo de la dimensión 03: Evaluación.

		D03: Evaluación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	3	15,0	15,0	20,0
	Bueno	12	60,0	60,0	80,0
	Muy bueno	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Base de Datos.

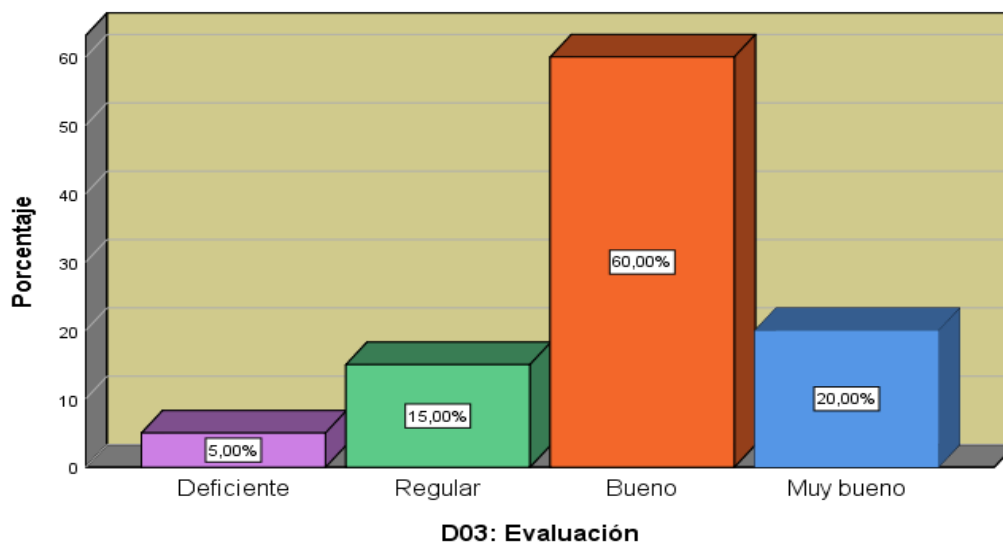


Figura 09: Resultados descriptivos de la dimensión 03: Evaluación

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 08, el 60% de los trabajadores de la municipalidad de villa maría del triunfo opinan que existe una buena evaluación, el 20% tiene nivel muy bueno, el 5% cuenta con un nivel deficiente y el 15% tienen un nivel regular.

Lo expuesto manifiesta que dichos trabajadores se caracterizan por indicar que la evaluación es bueno.

4.2. Descripción de Hipótesis

Para proceder a contrastar la hipótesis tanto para la hipótesis general como las específicas, se formulan las hipótesis de investigación y las respectivas hipótesis nulas, para ello se utiliza el coeficiente de correlación Pearson, asimismo para su procedimiento se utiliza el software SPSS. v.25.

Contrastación de la hipótesis general.

- Existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en el seguimiento de los requisitos mínimos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020
- Existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en la ejecución de los procesos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020
- Existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en la evaluación para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020

Tabla 11.

Correlación entre las variables gobierno electrónico y obtención de tramites de licencias de funcionamiento.

		Gobierno Electrónico	Obtención de trámites de licencias de funcionamiento
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	1	,702**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
Obtención de trámites de licencias de funcionamiento	Correlación de Pearson	,702**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

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

Fuente: Base de Datos.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla de coeficiente de correlación tiene un valor de 0.702; del mismo modo el significado bilateral (0.001) es menor que el error estimado (0.01), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, quiere decir, la relación entre el gobierno electrónico y la obtención de tramites de licencias de funcionamiento es significativa en la municipalidad de villa maría del triunfo, 2020.

Contrastación de la hipótesis especifica 1.

Hi: Existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en el seguimiento de los requisitos mínimos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020.

Ho: No existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en el seguimiento de los requisitos mínimos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020

Tabla 12.

Correlación entre gobierno electrónico y seguimiento a los requisitos mínimos.

		Gobierno Electrónico	Seguimiento a los requisitos mínimos
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	1	,596**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	20	20
Seguimiento a los requisitos mínimos	Correlación de Pearson	,596**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	20	20

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

Fuente: Base de Datos.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla de coeficiente de correlación tiene un valor de 0.596; del mismo modo el significado bilateral (0.006) es menor que el error estimado (0.01), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, quiere decir, la relación entre el gobierno electrónico y el seguimiento a los requisitos mínimos es significativa en la municipalidad de villa maría del triunfo, 2020.

Contrastación de la hipótesis específica 2.

Hi: Existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en la ejecución de los procesos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020

Ho: No existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en la ejecución de los procesos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020

Tabla 13.

Correlación entre gobierno electrónico y ejecución de los procesos.

		Gobierno Electrónico	Ejecución de los procesos
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	1	,651**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	20	20
Ejecución de los procesos	Correlación de Pearson	,651**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	20	20

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

Fuente: Base de Datos.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla de coeficiente de correlación tiene un valor de 0.651; del mismo modo el significado bilateral (0.002) es menor que el error estimado (0.01), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, quiere decir, la relación entre el gobierno electrónico y la ejecución de los procesos es significativa en la municipalidad de villa maría del triunfo, 2020.

Contrastación de la hipótesis específica 3.

Hi: Existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en la evaluación para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020

Ho: No existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en la evaluación para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020

Tabla 14.

Correlación entre gobierno electrónico y evaluación.

		Gobierno Electrónico	Evaluación
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	1	,688**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
Evaluación	Correlación de Pearson	,688**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

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

Fuente: Base de Datos.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla de coeficiente de correlación tiene un valor de 0.688; del mismo modo el significado bilateral (0.001) es menor que el error estimado (0.01),

se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, quiere decir, la relación entre el gobierno electrónico y la evaluación es significativa en la municipalidad de villa maría del triunfo, 2020.

V DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la Influencia del gobierno electrónico en la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020.

Teniendo como $p\text{-valor}=0,000$ es inferior al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, quiere decir, la relación entre el gobierno electrónico y la obtención de tramites de licencias de funcionamiento es significativa en la municipalidad de villa maría del triunfo, 2020. Siendo su coeficiente de correlación de Spearman de 0,702.

Asimismo, coincide esta realidad con la tendencia, donde se observa niveles de insatisfacción significativos, donde se considera que todavía falta implementar el gobierno electrónico en la municipalidad de villa maría del triunfo. Además, se adiciona que falta actualizar sus plataformas digitales y todos los servicios que se brinda.

Además, no solo se debe tener en cuenta la necesidad de los pobladores, sino también los servicios que brinda el gobierno local; así lo manifiesta Moreira y Hidalgo (2020), quien luego de analizar bibliográficas de publicaciones gubernamentales, libros e informes, llega a la conclusión que el gobierno electrónico nos permite tener avances significativos, como servicios en línea, mejor infraestructura en telecomunicaciones y muy importante mejor capital humano, teniendo el único objetivo interactuar con el ciudadano y conocer sus necesidades, a su vez implementar políticas publicas modernas que ayuden acercarnos más a los pobladores.

Ahora con la hipótesis especifica existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en el seguimiento de los requisitos mínimos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020.

Teniendo como $p\text{-valor}=0,000$ es inferior al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, quiere decir, la relación entre el gobierno electrónico y el seguimiento a los requisitos mínimos es significativa en la municipalidad de villa maría del triunfo 2020. Siendo su coeficiente de correlación de Spearman de 0,596.

Es importante comprender que los ciudadanos necesitan hacer seguimiento a sus gestiones para saber en qué estado se encuentra sus procesos administrativos, por ende, es relevante que los funcionarios públicos que operan las redes sociales de la municipalidad tienen que estar preparados. Como lo sostiene Ydrogo (2019), en su trabajo de investigación indica que los funcionarios de los gobiernos locales se niegan a manejar los recursos electrónicos, no tienen confianza en la actividad, manifiestan que sus trabajos prefieren hacerlo de forma tradicional, por ende, el modelo de gobierno electrónico va depender del municipio como actor principal.

También con la hipótesis específica existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en la ejecución de los procesos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020.

Teniendo como $p\text{-valor}=0,000$ es inferior al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, quiere decir, la relación entre el gobierno electrónico y la ejecución de los procesos es significativa en la municipalidad de villa maría del triunfo, 2020. Siendo su coeficiente de correlación de Spearman de 0,651.

Debemos entender que el gobierno electrónico para que pueda ser implementado en su totalidad es necesario implementar procesos estandarizados y los mismo deben ser medibles y ejecutados. Como lo sostiene González-Bustamante, Carvajal y González (2020), en su investigación a las municipalidades existe madurez digital, también manifiesta que existen patrones que tienen que ser copiados de otras municipalidades para implementar de forma adecuada el gobierno electrónico y todo lo que conlleva. Por consecuencia existen municipios que trabajan en la modernización y eso permite que tengan claro su enfoque de

cómo lidiar con un gobierno electrónico que permita conocer las necesidades del ciudadano.

También con la hipótesis específica existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en la evaluación para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020.

Teniendo como $p\text{-valor}=0,000$ es inferior al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, quiere decir, la relación entre el en la evaluación para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la municipalidad de villa maría del triunfo. en el año 2020. Siendo su coeficiente de correlación de Spearman de 0,688.

Debemos entender que todo trámite administrativo que se realiza ante cualquier entidad del estado o privado, debe ser evaluado y analizado. Asimismo, los documentos que se presentan tienen que pasar por un proceso de evaluación, donde tiene que reunir ciertos requisitos para que puedan ser aprobados y autorizados para que sigan su proceso de gestión. Como indica Flores (2020), en su investigación a la UGEL de la provincia de Puno en el año 2019, donde llegó a la siguiente conclusión: con respecto al camino a la tecnología recién está en proceso de implementación en todas las áreas rurales, con respecto a la información de transparencia no es positivo porque la información todavía está restringido cuando se trata de presupuesto y finanzas, en asunto de eficacia si hay buena acogida ya que la información es ágil y oportuna, para finalizar los directivos están con toda la pre disposición de incursionar en las tecnologías informáticas.

Por otro lado, se identificó que los trabajadores de la municipalidad les cuestan estar a la vanguardia de la tecnología, indican que es para los más jóvenes. Asimismo, reconocen que podría ayudar en sus labores, pero todavía son tímidos con el uso porque les cuesta adaptarse a los cambios. También se reusan a utilizar las redes sociales, manifiestan que las plataformas no son amigables y les cuesta mucho procesarlo. A su vez tampoco desean invertir su tiempo en actualizarse en la tecnología, indican que prefieren trabajar de la forma tradicional porque es mas

seguro y manejan el proceso de forma rápida. El municipio trabaja en la modernización, el cual implica implementar el gobierno electrónico para transparentar su información y acercarse al ciudadano, pero se tiene que trabajar bastante con sus funcionarios y empezar una reingeniería en sus procesos adecuados a un gobierno electrónico. Según Melchor (2020), en su investigación nos permite obtener la siguiente conclusión, es importante la realización de la tecnología para un gobierno moderno, de la misma forma medir el impacto que pueda tener para los ciudadanos, con la única idea de brindar información transparente, en tiempo real. Muchos países alrededor del mundo iniciaron la evolución con la única idea de brindar información clara e interactuar con el ciudadano sin importar el tiempo, por ende, la evolución sobre un gobierno electrónico se realizó ya en todos los países del mundo, tantos en las empresas privadas como estatales, el fin es brindar información oportuna, en el tiempo oportuno, interactuando en línea con los ciudadanos y saber cuál es su necesidad, a su vez utilizar la tecnología que permita realizar sus trabajos eficientes.

VI CONCLUSIONES

1. Al existir un nivel de influencia inversa y significativa entre el gobierno electrónico y la obtención de tramites de licencias de funcionamiento en la municipalidad de villa maría del triunfo en el año 2020, en la tabla 11, el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0.702 del mismo modo el significado bilateral (0.001) es menor que el error estimado (0.05). Lo expuesto implica que existe una insuficiente gestión del gobierno electrónico; por tanto, los resultados son evidencias estadísticas suficiente para afirmar que existe una relación causal directa y significativa entre las variables de estudio, por lo que podemos decir que existe influencia del gobierno electrónico en la obtención de tramites de licencias de funcionamiento en la municipalidad de villa maría del triunfo en el año 2020.
2. Al existir un nivel de influencia inversa y significativa entre el gobierno electrónico en el seguimiento de los requisitos mínimos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de villa maría del triunfo en el año 2020, en la tabla 12, el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0.596 del mismo modo el significado bilateral (0.001) es menor que el error estimado (0.05). Lo expuesto implica que el seguimiento de los requisitos mínimos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la municipalidad de villa maría del triunfo en el año 2020, se ubica en el nivel regular (30%) y bueno (45%), con estos resultados son evidencia estadística suficiente para afirmar que los requisitos mínimos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento influyen directa y significativamente en la implementación de un gobierno electrónico.
3. Al existir un nivel de influencia inversa y significativa entre el gobierno electrónico en la ejecución de los procesos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la municipalidad de villa maría del triunfo en el año 2020, en la tabla 13, el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0.651 del mismo modo el significado bilateral (0.002) es menor que el error estimado (0.05). Lo expuesto implica que la ejecución de los

procesos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la municipalidad de villa maría del triunfo en el año 2020, se ubica en el nivel regular (20%) y bueno (55%), con estos resultados son evidencia estadística suficiente para afirmar que la ejecución de los procesos influye directa y significativamente en la implementación de un gobierno electrónico.

4. Al existir un nivel de influencia inversa y significativa entre el gobierno electrónico en la evaluación para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la municipalidad de villa maría del triunfo en el año 2020. en la tabla 14, el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0.688 del mismo modo el significado bilateral (0.001) es menor que el error estimado (0.05). Lo expuesto implica la evaluación para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la municipalidad de villa maría del triunfo en el año 2020, se ubica en el nivel bueno (60%) y muy bueno (20%), con estos resultados son evidencia estadística suficiente para afirmar que la evaluación para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento influye directa y significativamente en la implementación de un gobierno electrónico.

VII RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que los regidores, jefes y encargados de áreas de la municipalidad de villa maría del triunfo se comprometan para que implemente en su totalidad el gobierno electrónico, tomando en consideración a los usuarios, quienes son las personas finales que van a utilizar las plataformas digitales para realizar algún proceso administrativo.
2. Se sugiere que la municipalidad de villa maría del triunfo, difunda mediante sus redes sociales, los procesos administrativos que los usuarios puedan acceder para realizar cualquier gestión, con la finalidad de saber los requisitos para hacer la gestión y su respectivo seguimiento.
3. Se recomienda que el municipio tenga personal capacitado en las plataformas digitales, con la idea que puedan brindar un buen servicio y tengan claro sus procesos, para que realicen una buena ejecución en los servicios, mostrando transparencia y eficiencia en sus labores.
4. Se sugiere que la municipalidad de villa maría del triunfo implemente nuevas políticas internas, donde se pueda conocer de forma clara el proceso de evaluación de los trámites administrativos que cada usuario pueda gestionar y al mismo tiempo se pueda mostrar en sus plataformas, para poder realizar el seguimiento oportuno.

REFERENCIAS

- Menacho, Camarena, Fernández, Ibarguen y Supo (2020). Gobierno electrónico en las entidades del estado. *Revista de humanidades y ciencias sociales*. <http://revistainclusiones.org/pdf10/7%20VOL%207%20NUM%20CONGRESOGOBERNANZAABRILJUNIO2020REVINCLUSI.pdf>.
- Osiptel (2017). *Plan estratégico de gobierno electrónico PEGE 2017-2021-OSIPTEL*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD_PEGE.pdf.
- Ydrogo (2019). *Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43239/Ydrogo_DMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Fernandez (2020). *Gobierno electrónico en el jurado nacional de elecciones*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43399/Fern%c3%a1ndez_JL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Melchor (2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Artículo investigación administrativa*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100004&lang=es.
- Arcentales (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación*. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4591/1/Arcentales%20Macas%20Ricardo%20Alberto%20%281%29.pdf>.
- Luna, Gil y Sandoval (2015). Gobierno digital en México. *Revista avances y retos*. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/41353/Avances+y+Retos+del+Gobierno+Digital+en+Mexico+OK+.pdf;jsessionid=E1740357F8D62D1EE06739AB680DC92B?sequence=1>.

Melgarejo: "Alfabetización digital en el Perú" (2021, 15 de marzo). *El Comercio*.
<https://elcomercio.pe/tecnologia/tecnologia/brecha-digital-en-el-peru-como-vamos-y-que-nos-falta-para-acortarla-educacion-alfabetizacion-digital-pandemia-que-hacer-futuro-noticia/>.

García (2013). *Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno de Lambayeque*.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/506/1/TL_Garcia_Echevarria_Maria.pdf.

Hernandez, Fernandez y Baptista (2012). *Método científico*
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>.

Sampieri (2006). *Investigación cuantitativa*. <https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri/>.

Flores (2020). Representaciones sociales del gobierno electrónico en el altiplano. *Revista de investigación de la escuela de posgrado*.
<https://es.scribd.com/document/481351801/1846-Texto-del-articulo-5962-2-10-20200811>.

Rodríguez (2017). El gobierno electrónico para Venezuela y sus implicaciones en el riesgo país. *Artículo actualidad contable fases*.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25749951001>.

Moreira y Hidalgo (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Artículo de investigación*,
[file:///C:/Users/CARY%20VASQUEZ/Downloads/Dialnet-GobiernoElectronicoEnEIEcuador-7554378%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CARY%20VASQUEZ/Downloads/Dialnet-GobiernoElectronicoEnEIEcuador-7554378%20(1).pdf).

González-Bustamante, Carvajal y González (2020). Gobierno digital en las municipalidades. *Artículo de investigación*, <https://www.redalyc.org/journal/133/13365906004/movil/>.

Honores (2021). *Gobierno electrónico hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Universidad continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10499/2/UC_Li_Gobierno_electronico_2021.pdf.

Silva y Heredia (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital e la victoria. *Revista ingeniería: Ciencia, tecnología e innovadora*. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1549/2233>.

Atachagua y Chaca (2019). *Software de tramite documentario para la municipalidad distrital de pillcomarca*. Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_08d2195c5c35b391f978cb25426030c1.

Jijena (2016). Gobierno electrónico, transformación tecnológica del gobierno y derecho. *Revista foro jurídico*. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19846/19887>.

Perez (2021). *Simplificación administrativa en la gestión documentaria en una municipalidad distrital de Abancay*. Tesis de grado, Universidad Cesar vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72881/Perez_SJC-SD.pdf?sequence=8.

Rodrigues (2007). *Metodología de la Investigación*.
https://cesaraguilar.weebly.com/uploads/2/7/7/5/2775690/rodriguez_gil_01.pdf.

Vargas (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las relaciones con evidencia científica. *Revista educación*.
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>.

Behar (2008). *Análisis al método de la investigación*. [http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10\(1\)205-214.pdf](http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10(1)205-214.pdf).

Sánchez et al. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.

Sánchez (2002). *Introducción a los modelos de superpoblación en las técnicas de muestreo con la probabilidad desiguales*.
https://www.researchgate.net/profile/Gonzalo-Sanchez-Crespo-Benitez/publication/266343618_Metodologia_de_Encuestas_INTRODUCCION_A_LOS_MODELOS_DE_SUPERPOBLACION_EN_LAS_TECNICAS_DE_MUESTREO_CON_PROBABILIDADES_DESIGUALES/links/56602b8708ae4988a7bf057d/Metodologia-de-Encuestas-INTRODUCCION-A-LOS-MODELOS-DE-SUPERPOBLACION-EN-LAS-TECNICAS-DE-MUESTREO-CON-PROBABILIDADES-DESIGUALES.pdf.

Hernández y Mendoza (2018). *Metodología de la investigación*.
http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Influencia del Gobierno Electrónico en la obtención de trámites de Licencias de Funcionamiento en la Municipalidad de Villa Maria del Trinco en el año 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	MÉTODO
General	General	General	Tipo de investigación
¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020?	Analizar la Influencia del gobierno electrónico en la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020.	Existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020.	Método Deductivo y enfoque Cuantitativo
Específico	Específico	Específico	Diseño de Investigación
¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en el seguimiento de los requisitos mínimos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020?	Analizar la influencia del gobierno electrónico en el seguimiento de los requisitos mínimos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020	Existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en el seguimiento de los requisitos mínimos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020	No experimental
¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la ejecución de los procesos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020?	Analizar la influencia del gobierno electrónico en la ejecución de los procesos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020	Existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en la ejecución de los procesos para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020?	Variables 1.- Gobierno Electrónico 2.- Obtención de trámites de licencias de funcionamiento
¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la evaluación para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020?	Analizar la influencia del gobierno electrónico en la evaluación para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020	Existirá influencia significativa entre el gobierno electrónico en la evaluación para la obtención de trámites de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de V.M.T. en el año 2020?	Muestra Estara constituida por 20 empleados de la oficina de Licencia de Funcionamiento de la municipalidad de V.M.T. en el año 2020.
			Instrumentos Encuesta

APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LA MUESTRA (20 FUNCIONARIOS)

		Influencia del Gobierno Electrónico																			obtención de trámites de Licencias de Funcionamiento																																
		Uso de las TIC								Participación del ciudadano en el proceso de toma de decisiones								parte del Estado en forma eficiente			D3	V1	Seguimiento a los requisitos mínimos								Ejecución de los procesos								Evaluación			D3	V2										
		ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	D1	9	10	11	12	13	14	15	16	D2			17	18	19	20	21	22	ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	D1	9	10	11			12	13	14	15	16	D2	17	18	19	20
1	2	2	3	2	2	3	2	2	18	2	3	3	2	3	2	2	2	19	2	2	2	3	2	2	13	50	1	2	3	2	3	3	2	2	2	19	3	2	2	3	2	2	2	2	18	2	3	3	2	2	2	14	51
2	3	2	2	3	2	2	2	1	17	2	2	2	2	2	3	2	3	18	3	3	2	2	1	2	13	48	2	2	3	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	3	3	3	2	3	20	3	3	2	3	3	2	16	53
3	3	3	3	4	3	4	4	4	28	3	3	3	2	2	2	2	3	20	3	3	3	3	3	3	18	66	3	2	3	3	3	2	4	4	4	25	3	4	4	4	3	3	3	3	27	4	3	5	4	4	4	24	76
4	2	2	2	2	2	2	1	3	16	2	2	2	1	1	2	1	1	12	2	3	2	1	2	2	12	40	4	3	2	2	3	1	1	1	1	14	1	2	2	3	3	3	2	3	19	1	1	1	1	1	1	6	39
5	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	3	3	3	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	12	48	5	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	3	3	3	4	4	3	26	3	3	3	2	3	2	16	65
6	3	2	4	2	2	2	3	3	21	3	3	3	3	2	3	2	3	22	2	2	3	2	3	2	14	57	6	4	4	3	4	3	4	4	4	30	3	4	3	4	4	3	4	3	28	3	4	4	3	4	3	21	79
7	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	2	2	2	2	3	2	2	18	3	3	3	3	3	3	18	59	7	4	3	3	3	3	3	4	4	27	3	3	3	3	2	2	2	2	20	2	3	3	3	2	2	15	62
8	3	3	3	2	3	3	3	2	22	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	2	3	3	3	3	17	62	8	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	3	3	3	2	2	2	3	21	2	3	3	3	3	3	17	60
9	2	1	2	3	3	2	3	2	18	2	2	1	2	1	2	2	2	14	3	3	3	2	2	2	15	47	9	2	2	3	3	2	1	2	1	16	2	2	1	3	1	3	2	3	17	3	2	2	1	2	3	13	46
10	1	2	1	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	3	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	12	43	10	2	2	3	2	2	3	2	3	19	2	2	2	2	1	2	1	2	14	1	2	2	2	2	1	10	43
11	4	3	4	4	4	5	4	5	33	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	4	4	5	5	5	26	90	11	3	4	4	3	3	4	4	4	29	4	5	5	3	4	4	4	4	33	4	4	3	4	4	4	23	85
12	4	4	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	48	12	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	44
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	18	68	13	2	1	4	2	1	3	2	1	16	1	3	2	3	2	1	1	3	16	3	1	3	2	3	1	13	45
14	2	2	2	3	4	2	3	2	20	3	3	3	2	2	2	3	2	20	3	2	2	2	3	3	15	55	14	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	67
15	3	2	2	3	3	2	3	3	21	3	3	3	3	2	3	4	3	24	3	3	3	2	2	2	15	60	15	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	3	3	3	4	4	3	26	3	4	4	4	4	3	22	71
16	3	2	3	4	3	2	3	2	22	1	3	3	1	1	1	2	2	14	1	2	1	2	3	4	13	49	16	2	1	1	2	2	3	2	2	15	2	2	3	2	2	1	2	2	16	3	1	2	3	2	2	13	44
17	2	3	2	3	2	3	3	3	21	3	2	1	2	2	3	2	2	17	3	3	2	3	2	2	15	53	17	2	2	3	1	2	2	1	1	14	2	3	1	2	3	2	4	4	21	3	3	2	2	3	3	16	51
18	3	1	3	3	3	3	3	1	20	3	3	3	3	1	1	1	1	16	2	3	3	3	3	3	17	53	18	2	3	3	3	2	2	3	3	21	2	2	3	3	3	2	3	2	20	2	3	2	2	2	3	14	55
19	2	3	2	3	3	4	4	3	24	3	2	2	3	3	2	3	3	21	3	2	2	2	2	2	13	58	19	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	3	3	3	3	2	2	20	2	2	2	2	2	2	12	56
20	3	3	3	2	2	3	3	2	21	2	2	2	2	3	3	3	2	19	2	2	2	2	2	2	12	52	20	2	2	2	3	2	3	2	2	18	2	2	2	2	3	3	3	3	20	3	2	2	2	2	2	13	51