



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de la Municipalidad de San
Martín de Porres. 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Miguel Gonzalo Del Maestro Chambergo (ORCID: 0000-0003-0330-2373)

ASESOR:

Dr. Felipe, Guizado Oscco (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A **Dios**, por darme la oportunidad de vivir, Por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarte cada día más.

A mi madre **Isabel** y mi padre **Luis**, por su apoyo en todo momento, por los consejos, sus valores, por la motivación constante, por el amor que siempre me han brindado, por cultivar e inculcar el sabio don de la responsabilidad, ¡Gracias a Uds. por darme la vida!, les quiero mucho.

A mi esposa **Elena**, por ser la persona que está conmigo en cada momento para apoyarme cada situación de la vida, dándome aliento en seguir adelante y hacer cumplir mis objetivos.

A mi hija **Abigail**, por ser el motor, el motivo en mi vida, que me da fuerzas en seguir adelante para lograr cumplir mis anhelos.

A mis **Hermanos**, que pese a la distancia son un apoyo para afrontar los retos que se presentan en la a lo largo de la vida.

Miguel Gonzalo.

Agradecimiento

A nuestros catedráticos de la universidad César Vallejo, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que nos transmitieron en el desarrollo de esta maestría de Gestión Pública

El Autor

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo Miguel Gonzalo Del Maestro Chambergo estudiante de la escuela de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “**Gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres 2020**”, en 71 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en el trabajo
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lunes 10 de agosto de 2020



Miguel Gonzalo Del Maestro Chambergo

DNI:17438648

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1 Tipo y diseño de Investigación	16
2.1.1 Tipo de Investigación	16
2.1.2 Diseño de la Investigación	16
2.2 Operacionalización de Variables	17
2.2.2 Variables	17
2.2.2 Operacionalización	18
2.3 Población, muestra y muestro	19
2.3.1 Población	19
2.3.2 Muestra	19
2.3.3 Muestreo	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.4.2 Validez	21
2.4.3 Confiabilidad	21
2.4.4 Procedimiento	22
2.4.5 Métodos de análisis de datos	23
2.4.6 Aspectos Éticos	23
III. Resultados	24
3.1 Descripción de resultados	24
3.2 Resultados inferenciales	28
IV. Discusión	31
V. Conclusiones	33
VI. Recomendaciones	34

VII. Referencias	35
Anexos	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	42
Anexo 2: Instrumento de Recolección de datos	43
Anexo 3: Matriz de datos	47
Anexo 4: Validación de instrumentos	52
Anexo 5: Autorización	60
Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de tesis	61
Anexo 7: Pantallazo de software turnitin	62
Anexo 8: Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	63
Anexo 9: Autorización de la verificación final del trabajo de investigación	64

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Gobierno Electrónico	18
Tabla 2: Operacionalización de la variable gestión municipal	19
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento gobierno electrónico	20
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento gestión municipal	20
Tabla 5: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento	21
Tabla 6: Confiabilidad de las variables	22
Tabla 7: Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable Gobierno electrónico	24
Tabla 8: Niveles de las dimensiones de la variable gobierno electrónico	25
Tabla 9: Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable Gestión Municipal	26
Tabla 10: Niveles y porcentajes de las dimensiones de la variable gestión municipal	27
Tabla 11: Información de ajuste de los modelos de regresión logística del gobierno electrónico con sus dimensiones en la gestión municipal	28
Tabla 12: Pseudo R cuadrado de coeficientes de determinación del modelo de regresión logística ordinal para la incidencia del gobierno electrónico en la gestión municipal	29
Tabla 13: Prueba paramétrica de la incidencia significativa entre Gobierno Electrónico con sus dimensiones en la Gestión Municipal	29

Índice de figuras

Figura 1: Niveles de la variable Gobierno Electrónico	24
Figura 2: Niveles de las dimensiones de la variable Gobierno Electrónico	25
Figura 3: Niveles de la variable Gestión Municipal	26
Figura 4: Nivel de las dimensiones de la variable Gestión Municipal	27

Resumen

La investigación titulada Gobierno Electrónico y su incidencia en la gestión de la municipalidad de San Martín de Porres 2020, tiene como objetivo determinar la incidencia de implementarse el Gobierno Electrónico en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres.

La investigación debido a la naturaleza para el tratamiento de la información destaca un diseño experimental y transversal, respecto a la población total, estuvo constituida por los contribuyentes de la zona, cuya información fue proporcionada por la a municipalidad de San Martín de Porres, de lo cual, como muestra se tomó a 100 contribuyentes del distrito de San Martín de Porres. La técnica empleada fue la encuesta tanto virtuales como físicas, los instrumentos empleados fueron cuestionarios validados a través de juicio de expertos determinando su confiabilidad a través de la escala de Likert y del Alfa de Cronbach.

En la presente investigación, los resultados obtenidos concluyen que la variable gobierno electrónico, igualmente sus dimensiones: Externas, Internas y Promoción, el grado de percepción muestran niveles de bueno y regular, los resultados de la aplicación de las pruebas de regresión logística ordinal indicaron que la implementación del gobierno electrónico, tendría una influencia positiva en la gestión de la municipalidad del distrito de San Martín de Porres.

Palabras claves: Gobierno Electrónico, Gestión Municipal, Municipios.

Abstract

The research entitled Electronic Government and its impact on the management of the municipality of San Martin de Porres. 2020, aiming to determine the incidence of the implementation of the Electronic Government in the management of the Municipality of San Martin de Porres.

The research, due to the nature of the information treatment, with an experimental and transversal design, with respect to the total population was constituted by the contributors whose information was provided by the municipality of San Martin de Porres, of which the sample was made to 100 contributors of the district of San Martin de Porres. The technique used was the virtual and physical survey, the instruments used were questionnaires that were validated through expert judgment determining their reliability through the Likert scale and the Cronbach Alpha.

The results obtained from the present investigation conclude that the variable electronic government and also its dimensions: External, Internal and Promotion, whose perception levels show good and regular levels and the results of the application of the ordinal logistic regression tests indicated that the implementation of the electronic government, would have a positive influence in the management of the municipality of the district of San Martin de Porres.

Keywords: Electronic Government, Municipal Management, Municipalities.

I. Introducción

En nuestros tiempos la tecnología lo encontramos en todas las actividades que desarrollamos diariamente desde la más simple a la más compleja, involucrando a todos los ámbitos o sectores, (educación, medicina, turismo, etc.), la inserción de la tecnología en el tiempo a avanzada de forma muy acelerada, produciéndose muchas transformaciones en las organizaciones, entidades e individuos; consideramos que el empleo intensivo de las TIC en el funcionamiento diario de las organizaciones es generalizado, transformando la capacidad de definición y gestión de las instituciones, implantándose nuevos retos para sus personal directivo que le demanda estrategias de las TIC para el alcance de los objetivos y la estructura organizativa. (Moguillansky, 2005). El Gobierno Electrónico denominada también como e-gobierno, en búsqueda de eficiencia de su gestión, a fin de ofrecer un servicio de buena calidad a los ciudadanos, otorgando la posibilidad de intervenir en la adopción de medidas o estrategias con sus gobernantes, ha toma relevancia en las instituciones públicas; pues, se considera que ello se lograría usando las TIC. (Danziger & Normann, 2002).

Existen muchos estudiosos que se han ocupado, respecto al empleo de las TICs en los organismos estatales; así tenemos que en el XX Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación de la Universidad Nacional del Nordeste (Argentina) efectúa un análisis de la situación y expone una propuesta consistente en la caracterización de patrones de buenas prácticas del Gobierno electrónico(E-Gobierno), nos señalan la posibilidad de utilizar los sitios web de las entidades públicas que permita un progreso con alto grado de calidad; este planteamiento tuvo la intención de subir la eficacia de sistemas de Gobierno Electrónico en el Estado Argentino, indicando que actualmente no tienen una guía de solución sobresaliente para tomar como un hito. (Red de Universidades con Carreras en Informática -RedUNCI, 2018)

Según la revista de ciencia UNEMI (Xavier & Fabricio, 2016) en Ecuador el crecimiento de actividades públicas fue a base del empleo de las TIC, de esa forma se ha logrado la proximidad de la administración pública con los ciudadanos, concluyendo, se concibe al gobierno electrónico como una herramienta tecnológica que logra la inclusión social, política y económicamente en un país como el nuestro.

Así mismo (Enrique, 2017) público el portal web del Instituto Científico de Gobierno Electrónico donde trata sobre los retos del gobierno electrónico de la Unión Europea para el año 2020, considera que deben ser abiertos, eficientes e inclusivas, estos retos obedecen a las recomendaciones hechas en el Informe de Administración de la UE (2016), donde se

describe que en toda Europa, los servicios públicos en línea vienen siendo cada vez más accesibles a su población, ya que en nuestros tiempos el 81% está disponible en línea; sin embargo, haciendo un análisis pormenorizado de la centralización del usuario, sobre la transparencia, la movilidad transfronteriza y en general la calidad de uso, se ha demostrado que el crecimiento en el ámbito de la tecnología y de la información es desigual, pues un número sustancial de países de la Unión Europea, no está avanzando al mismo ritmo que los países vecinos. En Estados subdesarrollados como el Perú, el gobierno electrónico a sufrido dificultades económicas; además, aún no se ha podido acceder a zonas más alejadas o recónditos de nuestro país, aún falta el conocimiento que cada habitante debe tener sobre la importancia y en el uso de TIC, lo cual impide contar con una gestión pública de calidad. (Joshi & Islam, 2018).

De igual forma (khosla, 2016), (Kim & Chung, 2016) indica los diversos problemas que debe afrontar o superar para una buena implementación de un gobierno electrónico; estos problemas son la pobreza, analfabetismo, la falta de participación de la ciudadanía, infraestructura; precisándose que superando el analfabetismo se superará todos los demás problemas citadas. Es política de nuestro país promover la inserción digital de todos sus habitantes mediante gobierno electrónico, sobre todo de la población en situación de vulnerabilidad, mediante desarrollo de capacidades y promoviendo la creación tecnológica que conserve la multiplicidad cultural y nuestro medio ambiente; además, es una preocupación cómo lograr cambiar a los peruanos en una sociedad informada; por tanto, conceder de toda la actividad estatal usando las TICs y coordinación con las entidades respectivas, que propicien la activa participación de los órganos de gobierno y la sociedad civil, lo cual garantizará una participación conjunta, inclusiva, abierta y democrática, que ofrezca la igualdad de oportunidades.

Para la PCM Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2012 (Ongei, 2012) el gobierno central se interesa en el uso de las herramientas de Tecnología pues resulta muy útil en los distintos sectores, sean estas nacionales y subnacionales, convirtiendo el plan de gobierno electrónico, desde diciembre del 2012, en una gran oportunidad para resolver problemas de desconfianza de la población en las entidades públicas o sus gobernantes, tales como la justicia peruana, seguridad social, clase política; pero, a la fecha han transcurrido 08 años y pese ser una prioridad del estado la modernización y descentralización del Estado, estamos lejos de dicha realidad; esto debido a la falta de inversión sobre implementación de órganos de gobierno nacional, regional y local, con moderna y adecuado equipos

electrónicos o sistemas de computadores dentro de una infraestructura moderna; por lo que la brecha digital se convierte en un grave problema, pues, comparando al Estado Coreano la velocidad promedio de las redes de internet llega hasta 100 megas por segundo, mientras que en nuestro Perú solo el 1.4 megas por segundo. (Rpp, 2016).

En San Martín de Porres, segundo distrito con mayor población al nivel del Perú, esto es, con 745,151 habitantes (Inei, 2018) la Municipalidad cuenta con aplicativos informáticos mediante el cual sus procedimientos se encuentran organizados de una manera ordenada, mediante aplicativos como Sistema Integrado de Administración Financiera, SIGTA, SIFC (sistema integrado de Catastro); los vecinos del distrito de San Martín de Porres se informan de los acontecimientos que ocurren en la municipalidad mediante el portal: <http://www.mdsmp.gob.pe/>, sin embargo, concurren a las oficinas o al local de la Municipalidad un aproximado de 230 ciudadanos a efectuar diversas gestiones provocando una aglomeración de personas y motiva quejas de los usuarios, por la lentitud y retraso de los procesos engorrosos que desgastan su tiempo, apreciándose una gran burocracia, gasto desmedido de recursos del Estado empezando de un papel hasta muchos meses de remuneraciones del personal y otros temas relacionados que van en perjuicio del poblador, generando el incumplimiento de los objetivos por la Municipalidad. Como es conocimiento de todos una Municipalidad posee autonomía política, económica y administrativa en temas que le compete, su finalidad es la prestación de servicios al público, el gobierno central viene fomentando la política nacional de gobierno electrónico de acuerdo con el Decreto Supremo (DS 081-2013). Es el uso de estas herramientas tecnológicas (TIC) que permitirá contar con una gestión local mejorada.

En ese contexto, esta investigación trata de explicar cómo se relaciona el gobierno electrónico con la gestión municipal. Debiendo obtener como resultado la muestra del nivel o importancia de este sistema en favor de los contribuyentes, beneficiarios o usuarios y la gestión de la conformación del municipio.

Con el tema materia de estudio, se han realizado diversos trabajos en el ámbito internacional, así tenemos a (Sépulveda, 2017), Chile, en su tesis titulada El Gobierno Electrónico Municipal Chileno, Análisis Logístico de la Brecha de Acceso, para optar el grado de Maestro, trazando como su objetivo primordial o general hacer una evaluación para determinar si el gobierno electrónico local aumenta las brechas digitales en la Región Metropolitana; efectúa una evaluación identificando las variables que puedan incrementar la posibilidad de uso de los servicios relacionados al gobierno electrónico local, por los

ciudadanos; usa el método explicativo-cuantitativo para identificar los niveles de uso del gobierno digital local, mide o estima probabilidades, de la influencia y peso específico de sus variables binarias y continuas en el empleo de medios digitales estatales, en la fase descriptiva analiza las principales características de los municipios materia de estudio, y utilizando modelos econométricos explica nivel de uso de gobierno electrónico, por el modelo final. Concluye que la población sin educación básica (primaria-secundaria) y/o técnico-profesionales no usa internet; que la educación básica es fundamental para el uso de las plataformas digitales-internet; que existe una desventaja en la población adulta frente a las nuevas tecnologías y requieren mayor o especial atención, porque difícilmente cambiarían en la forma de hacer las cosas. Otra conclusión de nuestro autor, es que los jóvenes son los que usan más las plataformas digitales obteniendo preeminencias en tiempos de transacción, infiriéndose que edad es la mayor desigualdad en el uso de la tecnología ya los jóvenes reducen sus costos en tiempo y dinero efectuando transacciones o en obtener información, en cambio los adultos aún usan atención presencial.

Para (Franco & Cruz, 2018) México, en su tesis titulada “Gobierno Electrónico, Calidad y Eficiencia en la Relación Gobierno a Ciudadano(G2C) en el Estado de Oaxaca, 2011-2015”, con el objeto de demostrar el avance de este tipo de administración pública en Oaxaca, México, extrayendo información almacenada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía(INEGI), recabada mediante una Encuesta Nacional sobre la Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2015, 2013 y 2011 del Estado de Oaxaca, mediante Estadística Descriptiva o Simple usando el Excel, software Elvira v 0.162, concluye que hay un desarrollo parsimonioso pero gradual en la implantación del gobierno electrónico en Oaxaca; identificó la existencia de una ligera resistencia en el empleo del uso de las TICs por parte de la sociedad para efectuar sus pedidos sobre los servicios ante una entidad estatal, por ejemplo el 89% de la población, en el año 2015, aún concurrían personalmente a las instalaciones de las instituciones públicas a efectuar sus procesos y procedimientos administrativos físicos, iban personalmente como antes lo han hecho.

(Gómez, 2018) también en México, en su tesis “Educación e inclusión: el Reto de un Gobierno Electrónico” teniendo como objetivo lograr el conocimiento sobre empleo del Internet, la posibilidad de acceder y el interés de los ciudadanos saber lo relacionado al gobierno, Política, Mercadotecnia y Entretenimiento. Hizo un estudio exploratorio haciendo una encuesta denominada “Ciudadanía, Gobierno y Educación”, aplicada al azar a cien personas entre 18 y 55 años de edad, en el mes de Abril 2017 entre profesores, estudiantes,

trabajadores administrativos, clasificados y otros, se demostró el desinterés y apatía general sobre las actividades políticas, además consideran que los dispositivos de datos vigentes no resultan accesibles ni claros para los usuarios involucrados, comparando la cultura y educación tradicional y se contraponen a las propuestas de un gobierno electrónico que englobe a todos los ciudadanos. También concluye que es necesario actualizar planes, equilibrar, tener estrategias y hacer esfuerzos en programas educativos motivadores que formen una ciudadanía políticamente activa, que se interesen y se mantengan informados sobre las actividades que desarrolla su gobierno, donde haya un gobierno transparente que asegure una buena calidad en la asistencia a la salud, educación, vivienda y por qué no decir sobre todo del trabajo.

En el ámbito nacional, (Fabiani, 2017) Lima, en su tesis “Gobierno Electrónico y Desarrollo Institucional en las Universidades Públicas de la Zona 5, Ecuador 2012-2015”, para obtener el grado de maestro por la UNMSM, trazándose como su principal objetivo, saber la forma de la influencia del Gobierno Electrónico de las universidades públicas de la zona 5 del Ecuador en su Desarrollo Institucional, basándose en los paradigmas cualitativos y cuantitativos, determinado la necesidad de una infraestructura potencializada y la tecnología avanzada casi en todas instituciones educativas para lograr la transparencia, eficiencia, accesibilidad, rendición de cuentas con el eje principal del gobierno electrónico; concluye que el factor transparencia está positivamente relacionada con el desarrollo Institucional de las universidades públicas de la zona 5 del Ecuador; además, señala que una gestión eficiente mediante e-Gobierno incrementaría el progreso institucional de las universidades públicas o la educación superior universitaria en la zona estudiada; también nos indica que el Gobierno Electrónico tiene una intervención directa en el acceso a la información de las universidades estatales de la zona 5 del Ecuador; finalmente determina la positiva influencia del e-gobierno en el avance de las universidades públicas de la zona 5 del vecino país de Ecuador como institución.

Así mismo (Marallano, 2018), en su tesis titulada “El Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017”, para sacar su título de Maestro en Gestión Pública, tomó como su objetivo determinar la relación existente entre la intervención ciudadana en los asuntos de gobierno del distrito de Villa El Salvador con el empleo del gobierno electrónico, 2017 y mediante enfoque cuantitativo, estudió como población a 12 dirigentes de la urbanización Pachacamac del citado distrito; usando la técnica de recolección de datos concluye que la población para el uso del gobierno

electrónico enfrentaría un proceso complejo en el cambio y recomienda brindar capacitaciones sobre el tema.

(Simon, 2018), Lima en su Tesis denominado “Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016”, tomando como su objetivo primordial la determinación de los factores del e-gobierno que puedan influir en la administración de la Municipalidad de Yanacancha en el año 2016, pretendiendo dar una propuesta de sobre un Plan estratégico de gobierno electrónico, ha concluido que entre la gestión pública y el gobierno electrónico se aprecia una influencia significativa. También, determina el valor estadístico con un valor de 19.540 respecto a la gestión pública y 19.667 respecto a su dimensión externa, determinando que existe una influencia significativa entre la gestión pública y su dimensión externa.

Asimismo, en el ámbito internacional referente a la Gestión Municipal (Lemma, 2017), en su investigación cuyo título es: Gestión municipal y planificación urbana en Córdoba, explica la existencia de muchos partidos políticos en la administración municipal y que por tal razón, individualmente hicieron o adoptaron su propia guía o modelo de gestión, a fin de dar solución a los problemas del espacio urbano. Esta investigación pretendía efectuar un análisis de las diferentes ideas o formas de concebir o pensar de las autoridades para destapar la forma de aprovechamiento de los espacios urbanos, el desarrollo de la población y el crecimiento de la capacidad habitacional.

(Perez, 2016) En el trabajo de investigación denominado: Los Gobiernos Municipales como agentes del Desarrollo Social: El caso del Ayuntamiento de Tijuana 2014-2016 (tesis para optar el grado de Magíster) Tuvo como objetivo conocer y dimensionar la capacidad institucional con la que cuenta la actual administración del Ayuntamiento de Tijuana, para implementar programas de desarrollo social de acuerdo a sus competencias y recursos disponible, con una muestra documental del periodo 2014-2016, concluyó que el municipio se encuentra categorizada como metropolitana ya que alberga una población de 1, 500.00 ubicándose en una de las urbes con mayor índice poblacional, además ha sido categorizada como unas de las grandes ciudades de crecimiento demográfico no obstante esto representa la existencia de deficiencias para atender las necesidades del ciudadano originándose malestar poblacional.

En las investigaciones efectuadas en el Perú tenemos a (Estrada, 2019) en su Tesis titulada “Gestión Municipal Factor Determinante en el Desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas”, teniendo como objetivo principal analizar si la gestión

municipal ha cumplido con desarrollar a la Municipalidad Provincial de Cotabambas en el periodo 2013-2016, evalúa el entorno institucional, la existencia de coordinación entre municipalidades y los organismos nacionales, así como de estos con los privados; estudia el nivel de planeamiento existente en la municipalidad de Cotabambas, desde las funciones de planeamiento establecido en la ley Orgánica de Municipalidades como plan institucional, plan de desarrollo concertado, plan operativo y otros; concluyendo que para la gestión institucional, los principales instrumentos de planificación aún es de reciente implementación, por ello, la gestión municipal se encuentra desorientado sobre sus objetivos institucionales sea estos internos o externos; pues prevalecen los intereses subalternos, por tanto, no está garantizado una unidad de criterio ni contenido definido en planificación estratégica y diseño de proyectos.

(Rivera R. , 2018), en su Tesis Gestión Municipal y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Ate – Lima 2018, a fin sacar su título de Maestro en Gestión Pública, se trazó como su objetivo primordial determinar el grado de relación que tiene la Gestión Municipal con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Ate – Lima 2018, utilizando el cuestionario y método hipotético deductivos con la finalidad de medir la Gestión Municipal y el desempeño laboral con una población de 150 trabajadores, concluyó que se evidencia una relación estadísticamente significativa, muy alta y directamente proporcional, en la Gestión Municipal de Ate con el desempeño laboral en dicha comuna en el año 2018.

(Perales, 2018) en su investigación titulada Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018, a fin de optar el grado de magister en gestión pública trazando su objetivo primordial en determinar la forma de relación existente entre la calidad de servicios públicos y la gestión de la Municipalidad Provincial de Ica en el año 2018; concluye que existe una relación positiva de la gestión municipal con la calidad de servicios públicos en la provincia de Ica, 2018.

Un Gobierno a nuestro entender es una forma de ejercer un poder administrativo, que desarrolla funciones determinadas dentro de la sociedad impartiendo actividades políticas y estatales. No es posible concebir un Gobierno Electrónico separado del gobierno público; pues, ambos desafían situaciones muy parecidas y en conjunto lograrían buenos beneficios a los objetivos propuesto por cada Gobierno (Araya & Porrúa, 2004).Definiendo en nuestros términos al gobierno electrónico, entendemos a aquel empleo de las TICs, en el sector Público o en la administración pública (Naser & Concha, 2011), lográndose en gran escala

el intercambio de información, sin importar la distancia o el volumen de la información, por el incremento exponencial de Internet y las TIs en los últimos tiempos, el gobierno electrónico es tomado como una pretensión de modernización de los servicios que brinda a los ciudadanos y las autoridades, usando para ello, nuevas reglas y herramientas de gestión moderna; el cambio a este tipo de gobierno es aceptado y adaptado por distintos gobiernos del mundo, apreciándose una gran adaptación de un verdadero enfoque centrado en el ciudadano.

Según (Castoldi, 2002) el gobierno electrónico son actividades que se basan en las tecnologías informáticas, específicamente en el internet, que los gobiernos desarrollan para el aumento de la eficiencia de los servicios públicos; con ello mejorar las acciones del gobierno en favor de los ciudadanos, dentro de un marco con mayor transparencia. Para nuestro autor, el gobierno electrónico, sería una mezcla de las TICs con el liderazgo gubernamental dirigido al servicio para facilitar procesos y para aproximar más los servicios gubernamentales al ciudadano. También señala que, si la gestión pública se orienta al servicio, la tecnología es concebida como un medio de transporte privilegiado que permite a los ciudadanos contar con mayor accesibilidad a la información gubernamental, a fin de incrementar una gestión pública transparente, y sobre todo que pueda alcanzar a las comunidades rurales y a los excluidos sectores tradicionalmente.

Según (Brys, 2005) el gobierno electrónico tiene como su basa primordial a las nuevas TICs por las entidades del Estado creando una nueva guía de administración pública a fin de optimar cualitativamente el abastecimiento de los servicios e información al poblador, incrementando eficacia, la eficiencia, y transparencia en la entidad estatal, con participación plena de la ciudadanía y acercándose más a una sociedad plagada de información y del saber compartido.

Para (Oszlak & Kaufman, 2014) el Gobierno Electrónico busca incrementar la limpidez con acciones eficientes del sector público, tiene por finalidad proveer medios de información y comunicación más rápidas para los ciudadanos, certificando un desarrollo sostenible. Esto es, debe ser oportuno en el tiempo, idóneo y adecuado, sobre todo un sistema seguro, con su respectiva plataforma y usuarios determinados o determinables, además de transparente en su eficiencia y eficacia, debe permitir acceder a sus presupuestos y ejecuciones de obras públicas, debe mostrar seriedad, garantizar la probidad, también debe ser placentero para el ciudadano en cuanto a calidad, oportunidad y alcanzar la mayor la excelencia. (p.98)

Según (Esteves, 2005), en el gobierno electrónico se han establecidos determinados beneficios fundamentales que ayudan el desarrollo en medio de una gestión política y social en la administración pública, permite el uso de internet y de las redes informáticas, esto significa el acceso en tiempo real, las 24 horas del día y los 365 días del año, permitiendo optimizar recursos humanos, técnicos y presupuestales, logrando un manejo eficiente de la información

Según (Rivera E. , 2006) el Gobierno Electrónico representa una reciente forma de constituir la gestión pública para el incremento de la transparencia, eficiencia, fomentando la sociabilidad y aptitud para responder las demandas de todos sus habitantes usando intensivo y estratégicamente las TICs, sean estos en la gestión interna de la administración pública, y en su interacción cotidiana con sus habitantes usuarios de los servicios públicos (p.263).

(Cellary, 2008), nos dice que el Gobierno Electrónico es observado como un medio de modernización de sus procesos por parte de la administración pública o el gobierno, permite la mejora de sus interacciones con los ciudadanos disminuyendo la quiebra digital que aún existe en la actualidad. Considera que el Gobierno Electrónico en los “Países subdesarrollados, es una gran oportunidad que permite aumentar la calidad del gobierno propiamente dicho y la eficiencia de la administración de sus recursos sean económicos o humanos, sobre todo la economía”. (p.153).

El Gobierno electrónico es un proceso progresivo y destaca 3 dimensiones básicas, como primera dimensión tenemos a la Dimensión Externa, que se encuentra enfocada a prestar un buen servicio público a su población o usuario de gobierno; de esa manera se proponen la interacción e integración entre el gobierno electrónico y el Ciudadano, a fin que ambos manejen los datos que posibilitan el saber sobre la gestión, con transparente y confiable (Rincon & Vergara, 2017). Un aspecto importante de la dimensión externa es el grado de servicio, referido a la eficacia del servicio que brinda la entidad estatal, en base a las TICs brindado por el Estado con carácter de instrumento para interactuar con el Ciudadano y en general toda la población que tenga vínculo con la gestión administrativa (Armas & Armas, 2011).

La finalidad de la Dimensión Interna es diseñar y reestructurar los procesos gerenciales de la organización, procesos administrativos estatales, busca modernización y eficiencia. Con el uso de las TICs como instrumentos que tienen como fin la metamorfosis de los procesos que causen un cambio en las entidades, se puede responder firmemente a las

recientes necesidades o requerimiento tanto de los usuarios como de los servidores públicos, en soporte de la gestión local (Rincon & Vergara, 2017). La dimensión en comento tiene indicadores, como: Impacto en la gestión pública. Para (Casas, 2015), el uso de las TICs tiene su esencia en gran requerimiento del Gobierno que agilice, optimice y gestione los sistemas y proceso de la administración pública y sobre todo que sean transparentes.

La implementación de las TICs en la gestión pública en el mundo como en nuestro país es nuevo; se ha ido dando paulatinamente en muchas instituciones por el requerimiento de mejorar aquellos procesos administrativos, la reducción de tiempo y costos. En este sentido, se recomienda adaptarse a los cambios que acontecen, con nuevas estrategias de trabajo para el trabajador público y recientes métodos de relacionarse con el ciudadano. La capacidad del ser humano de adecuarse a un sistema diferente resulta ser muy importante para el progreso satisfactorio de la administración pública (Paredes, 2010) .

Para (Paredes, 2010), la garantía para mejorar las políticas internas del Estado es el gobierno electrónico, porque origina una disminución en los gastos de la entidad estatal por conceptos de remuneraciones del presupuesto público; además, plantea una estructura organizativa para su cumplimiento y asegura las funciones del servidor público. Para lo cual se deberá sistematizar los procesos y/o procedimientos administrativos y operaciones de las entidades públicas, que permitan mejorar las relaciones externas e internas de un Estado y su gestión. Según (Witarsyah, Sjafrizal, Farhan, & Aizi, 2017), E-Government, se concibe como uso de las TICs en los sistemas del sector público a fin de aproximarse estrechamente a la población y hacer más simples y rápidos los trámites en la gestión de la entidad estatal.

La Promoción como tercera dimensión del gobierno electrónico, se fundamenta en la inclusión social a través de la sensibilización de los elementos culturales, con el implemento de las TICs en los miembros de la sociedad (Rincon & Vergara, 2017). Esta dimensión, por lo general gira alrededor de dos aspectos principales: a) que los ciudadanos tengan un acceso adecuado; y b) Un cambio de paradigma, que el hombre pueda adaptarse evolucionado con los cambio que se dan de acuerdo a la constante modernización que la sociedad experimenta en todos sus ámbitos; para ello necesitamos de personas o habitante digitales que logren aprovechar las ventajas de este sistema (El Peruano, 2018).

Para hablar de la gestión municipal podemos decir que, en nuestro país, el término gestión municipal, pese a su antigüedad y uso constante, aún no está definido: La RAE “Real Academia Española” conceptúa el término gestión como un simple accionar y el resultado de gestión o administración. Sin embargo, estos calificativos no resultan ser sinónimos,

puesto que el accionar ni el resultado expresan un mismo objetivo. El término municipal, se concibe como aquel que pertenece o que está relacionado al municipio, administrado o cuyo funcionamiento se encuentra enmarcado en una Ley y según el cual, la autoridad municipal es ejercida por el alcalde y el consejo municipal. El municipio debe ocuparse de la eficacia y eficiencia en todos los ámbitos de su competencia, pues, es el ente que protege la gestión y la administración de los recursos económicos y las necesidades tiene el municipio. La gestión municipal está orientado a detectar las necesidades y la satisfacción de estas en el municipio. El propósito de la administración municipal es la obtención de los recursos aptos y su asignación inmejorable (eficaz y eficiente). Para Armas, la gestión municipal pasa ser un instrumento para la administración municipal, al mismo tiempo está vigilante de que se cumplan los deberes respecto al municipio. (Armas G. , 2016).

Para (Andía, 2014) la gestión municipal es un grupo de actividades de carácter estatal que pretende lograr sus objetivos y propósitos, y está delimitado por políticas gubernamentales predeterminadas por el Poder Ejecutivo, además, está sujeto el interés y juicio del ciudadano. Por otro lado, la gestión se concibe como un conjunto de actividades importantes que desarrolla un gobierno local, sea esta para atender o resolver alguna solicitud y/o demanda que propone la población; que permite generar y establecer la relación del Estado con sus habitantes, así como con las demás dependencias administrativa del gobierno regional y nacional.

Por su parte Robles (Robles, 2013) nos refiere que la administración de una municipalidad constituye un conglomerado de intenciones, disposiciones y acciones realizados por la entidad estatal a fin de proporcionar soluciones o respuestas inmediatas a los diversos pedidos de la sociedad civil, engloba una acción en servicios sociales, públicos, y así como obras de inversión pública.

Según (PCM, Modernización de la Gestión Pública, 2018) la gestión municipalidad compone un aspecto institucional muy importante que busca un adecuado uso de los recursos económicos y proyectos de inversión, por lo que la municipalidad deberá tener un buen diseño para que los actos y proyecciones por ejecutar, se desarrollen sin dificultades en su operación y en la obtención del producto final, conforme apreciamos lo que ocurre en otras entidades del Estado, para quienes aún falta alcanzar las metas trazadas, dejando saldo importante de fondos de inversión sin ser ejecutados al término del año o ejercicio presupuestal; generando una desaprobación de la población sobre la idoneidad y sobre todo

respecto a la gestión eficaz de la municipalidad. El diseño de la gestión municipal debe estar acoplado a las metas comprendidas en el Plan de Desarrollo Local Concertado, así como en la acción prevista en el plan estratégico institucional, otorgando una reforma continua que contribuya a dar respuesta oportuna, acertada a lo exigido y a constantes cambios del contexto social, económico, ambiental, cultural y político donde debe desenvolverse desarrollando una gobernabilidad fortalecida en su ámbito o sector, con bases democráticas y participativos.

Una dimensión más de una gestión Municipal es la eficiencia; entonces la gestión eficiente es donde el estado hace un uso adecuado de todos sus recursos en favor de la población logrando la satisfacción de sus habitantes, para ello deberá incrementar cada vez más de los grados de calidad de sus actos. Logrando un servicio de buena calidad con un costo mucho menor posible, beneficiando en todos los ámbitos a los ciudadanos. El gasto público se justifica con la gestión municipal eficiente, sobre todo cuando la población recibe la buena calidad del servicio, esto posee una relación directa con la gestión pública (Presidencia de Consejo de Ministro, 2019), Una gestión municipal eficiente incrementa la cobertura del servicio prestado, efectúa una evaluación constante de sus procesos; además es transparente, ya que da al ciudadano herramientas que permitan el monitoreo de su gestión; disminuye los costos (Secretaría Ejecutiva del Acuerdo Nacional, 2002). La gestión operativa municipal, a nivel genérico y sencillo, es traducido en una correcta provisión de los bienes y servicios públicos municipales, es decir, al diseño de los procedimientos y las operaciones administrativas más adecuadas, persiguiendo un objetivo político ser eficiente posible (Romero, 2006, pág. 30).

En cuanto a la Dimensión de Gestión Municipal inclusiva, nosotros concebimos a la inclusión como aquella que promueve que todos los ciudadanos en general tengan las mismas posibilidades de acceder al servicio, más allá de su condición social, cultural, religiosa o ubicación geográfica (Presidencia de Consejo de Ministro, 2019) Esto, de manera sucinta podemos decir que la calidad del servicio debe ser la misma en general sin ninguna diferenciación y para su logro el Estado deberá fomentar: a) Que el servicio que brinda esté al alcance de todos y accesible a cualquier persona, ello constituye una garantía a los pobladores de poder ingresar a las plataformas del estado, sus portales, así como su páginas web y; b) Igualdad de oportunidades, independientemente de su situación personal, con una discriminación positiva a quién tenga ciertas capacidades especiales, para relacionarse con los actos estatales como ser beneficiado de sus servicios que brinda; c) eliminar la distancia

que hubiera de las regiones salvo sea geográficas que definen el poco acceso a los servicios que otorga la municipalidad y tecnologías de información que ofrece la entidad. Debiendo hacerse lo mismo con los demás factores limitantes del gobierno inclusivo, estos pueden ser de carácter técnico, sociales y económicos que restrinja el progreso tecnológico de los habitantes. La gestión municipal debe ser inclusiva sin interesar su condición cultural, religiosa, social o el territorio geográfica, haciendo que cada habitante tenga las mismas posibilidades de acceder a los servicios brindados por su entidad municipal, que debe ser igual para todos los ciudadanos sin distinción, lo cual implica cerrar las brechas existentes (Barillas & Castillo, 2006, pág. 6) .

Respecto a la dimensión Gestión Municipal abierta, hoy en día las municipalidades requieren mantener la confianza con la población fortalecida; ya que resulta muy importante que la población acepte su actuar y vea que la municipalidad es eficiencia en la prestación de servicios municipales; la población debe sentir que participa en el proceso, se agrupan las definiciones sobre acciones transparentes, participativos y colaborativo de los ciudadanos constituyéndose en una herramienta que fortalece a la municipalidad (Melendez & Zamudio, 2017). La dimensión abierta “constituye política pública involucrado por conceptos transparentes, la interacción ciudadana y aporte de los habitantes en que la información y datos gubernamentales tienen roles sumamente fundamentales” (Hoffman, Ramirez, & Bokórquez, 2016). Contar con una gestión municipal abierta “involucra actos destinados a promover la elaboración de un Estado muy diáfano, interactivo y aportador en los asuntos públicos con el uso de las TICs”. Respecto a la Accesibilidad en la gestión municipal, debemos señalar que se expresa en el paralelismo en el que un servicio ofrecido por la entidad edil sea usado por la persona, comprendiendo la mayor orientación de sus capacidades, sin limitaciones de ninguna clase y de una manera muy fácil y adecuada (Jimenez, Martelo, & Jaimes, 2017).

La presente investigación tiene justificación en el requerimiento del empleo de instrumentos que propone el gobierno electrónico para perfeccionar la gestión en el municipio de san Martín de Porres en el año 2020, a fin de ver la unificación y relación que se logra entablar utilizando este instrumento y los elementos esenciales de la sociedad que vienen ser los ciudadanos, los entes privados como empresas; con lo cual irá junto a los desarrollos tecnológicos de nuestros tiempos; que es muy variable partiendo de la óptica de la información y comunicación.

La justificación teórica del estudio, la presente investigación contribuirá en el fundamento y complemento posible de estudios que permitan desplegar y realizar en el futuro una forma determinada de Gobierno electrónico en línea.

Metodológicamente nuestra investigación está justificada al pretender lograr nuestros objetivos materia de análisis, se elaboraran 02 instrumentos para cotejar, sea esto sobre variable Gobierno electrónico en y la incidencia en la misión del Municipio Sanmartinense; los instrumentos elaboramos nosotros y filtramos mediante un criterio determinado por un experto previo a su aplicación; posteriormente, determinaremos su confiabilidad y su validez, ello se logrará aplicando los instrumentos de medición y lo procesaremos utilizando el programa computarizado SPSS, buscamos determinar el grado de incidencia del Gobierno electrónico en la gestión del Municipio Sanmartinense 2020.

Como Justificación práctica tenemos que la inserción de las TICs como sustituto de las herramientas habituales con el objeto de gestionar la correspondencia con los ciudadanos, se pretende perfeccionar formidablemente la atención brindada a sus usuarios, aumentando la información sobre los servicios generales como específicos que ofrece la entidad edil y garantizar la comprensión y desarrollo de los procesos administrativos, haciendo los servicios prontas-oportunas y con mayor comodidad en el cumplimiento de las obligaciones, desaparecer alguna aspereza que pudo haberse generado, individualizar el servicio, buscando reducir los errores al mínimo, manteniendo un buen patrón de calidad, respondiendo con la rapidez necesaria, los contratiempos y las disfunciones, oír la voz o pedido de sus usuarios, ampliar la asistencia para la población más débiles o en situación de vulnerabilidad e innovar las formas de prestación de los servicios.

El problema general de esta investigación planteamos haciéndonos la siguiente pregunta: ¿Cuál es la incidencia del Gobierno Electrónico en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020? En esa misma línea, planteamos nuestros problemas específicos, ¿Cuál es la incidencia de la dimensión externa del Gobierno Electrónico en la Gestión de la referida entidad edil?, ¿Cuál es la incidencia de la dimensión interna del Gobierno Electrónico en la Gestión del municipio precitado en el periodo señalado anteriormente?, ¿Cuál es la incidencia de la dimensión de promoción del Gobierno Electrónico en la Gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020?

Nuestros objetivos planteados en la investigación consistente en: “Determinar la incidencia del Gobierno Electrónico en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020”. De la misma manera nos hemos planteado tres objetivos específicos,

que son determinar la incidencia de la dimensión externa del Gobierno Electrónico en la Gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020, determinar la incidencia de la dimensión interna del Gobierno Electrónico en la Gestión de la administración del municipio sanmartinense en el año 2020, determinar la incidencia de la dimensión de promoción del Gobierno Electrónico en la Gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020.

La hipótesis general, el término de hipótesis lo conceptuamos como una conjetura, una suposición de algo posible o imposible, partiendo desde ese concepto, en la presente tesis se plantea como hipótesis general que el Gobierno Electrónico incide positivamente en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020, asimismo como nuestras hipótesis específicas plantearemos estableciendo la posibilidad de incidencia significativa de la dimensión externa del Gobierno Electrónico en la Gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020, el mismo o similar planteamiento o formulación de nuestra hipótesis tendremos respecto a la dimensión interna y promoción del Gobierno Electrónico pues conjeturamos que estas dos dimensiones también inciden significativamente en la Gestión del Municipio Sanmartinense en el 2020.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de Investigación

2.1.1 Tipo de Investigación

En nuestro análisis o investigación hemos optado por usar como forma de investigación correspondiente al tipo básico, pues solo se desea profundizar los conocimientos científicos de las variables, hemos analizado el dinamismo de dichas variables individualmente; posteriormente, hemos efectuado la medición del grado de relación de las referidas variables que vienen a ser la variable gestión municipal y la variable gobierno electrónico, evidenciamos los componentes distinguidos o diferenciados de un proceso, posibilitando otras investigaciones posteriores (Hernández et al., 2014). Así mismo el estudio tiene un enfoque cuantitativo, debido al tratamiento de la información, los cuales serán procesados mediante herramientas estadísticas, para (Hernández et al., 2014) “pretende detallar las peculiaridades, propiedades, perfiles de personas individuales, comunidades, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”, Asimismo, es correlacional-causal pues podremos verificar la relación existente entre las 02 variables (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

El método, concebido como las pautas que nos lleva a determinar si es válida o no nuestra hipótesis planteada; el método hipotético deductivo que nosotros usamos en la presente tesis, para Arias, (2006) viene ser el “Conglomerado de pautas, procedimientos y técnicas que utilizamos en la formulación y resolución de problemas propuestas” (p.16). El método en referencia está basado en la elaboración de hipótesis en proposiciones de negación o afirmación, los que podrían llegar a ser confirmadas o desechados a través de estudios que se relacionan con nuestros problemas planteados.

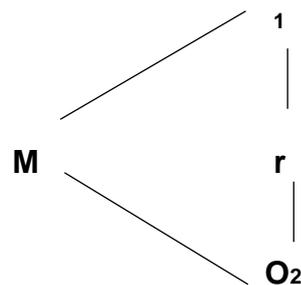
2.1.2 Diseño de la Investigación

Nuestra investigación o análisis propicia el uso del diseño de tipo no experimental de corte transversal, pues no hemos manipulado, tampoco hemos sometido a la probanza de nuestras variables materia estudio o análisis, porque nuestra investigación se efectuó sin una manipulación intencional de las variables. Esto es, nuestra tesis está basado en un estudio en el que no efectuamos la falsación

de variables independientes intencionalmente a fin de apreciar los efectos respecto a las demás variables (Hernández et al 2014).

Es transversal debido a que posee el objeto de “describir y desglosar las variables, verificando su influencia e interacción en un determinado momento. Para nosotros resulta una forma de representación de un hecho o la realidad mediante una fotografía” (Hernández et al. 2010 p.151)

El esquema representativo de nuestro diseño es:



Dónde:

M: Muestra de los trabajadores del municipio sanmartinense

O1: Variable Gobierno Electrónico

O2: Variable Gestión Municipal

r: Relación de las variables estudiadas.

2.2 Operacionalización de Variables

2.2.2 Variables

Definiciones o Conceptos del gobierno electrónico

(Rincon & Vergara, 2017) El E-gobierno, concebimos como el empleo masivo de las TICs por los gobiernos locales, mejorando su accionar en el ámbito interno, en los servicios que ofrece y en la información sobre regímenes de intercambio e interacción con sus pobladores, así como de los organismos públicos y/o privados. El E-gobierno constituye la acción desplegada que debemos agregar, tanto el fomento o construcción de infraestructuras y al fomento de una cultura informativa de una determinada sociedad.

Definición Operacional del gobierno electrónico

Consideramos que el gobierno electrónico es una forma de administración de un ente estatal mediante el empleo de las TIs con el objeto de mejorar los servicio a través de una construcción de modernas infraestructuras y equipamiento electrónico se

logra la eficiencia en los servicios y permite enfocarse en la complacencia de la población usuaria.

Definición conceptual de la gestión municipal

La gestión municipal es el proceso principal a través del cual se logra el progreso de una localidad, mediante despliegue de las capacidades políticas, en favor de la social, bajo la protección económico y ambiental, logrando así el fortalecimiento de las potencialidades de los seres humanos y las instituciones que son el motor de un proceso constante y progresivo, en nuestro caso municipio, basado en una gestión inclusiva, eficiente y abierta. (Barillas & Castillo, 2006).

Definición Operacional de la gestión municipal

La gestión municipal operacionalmente hablando podemos señalar que será evaluada en función al desarrollo organizacional, la oferta de los servicios adecuados y la elaboración de proyectos de inversión adecuados y que permitan satisfacer las recientes demandas como las tendencias originadas por un organismo estatal del nuevo milenio a fin de optimar el desarrollo social con la calidad en los niveles del servicio que brinda a su población logrando un uso eficiente de los recursos humanos o económicos.

2.2.2 Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gobierno Electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Externa	Nivel de servicio.	1-8	Totalmente en desacuerdo (1)	
	Nivel de interacción.			
Interna	Uso de canales de información y comunicación.	9-14	En Desacuerdo (2)	Malo Regular Bueno
	Impacto en la gestión pública.		Ni acuerdo ni desacuerdo (3)	
	Nivel de adaptación.		De acuerdo (4)	
Promoción	Mejoras en la gestión pública.	15-19	Totalmente de acuerdo (5)	
	Acceso adecuado para los ciudadanos.			
	Transparencia			

Tabla 2
Operacionalización de la variable gestión municipal.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Eficiencia	Uso racional de recursos. Estándar de calidad adecuado	1-8	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2)	
Inclusivo	Alcance del servicio. Igualdad de oportunidad	9-13	Ni acuerdo ni desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Malo Regular Bueno
Abierto	Accesibilidad Transparencia	14-18		

2.3 Población, muestra y muestro

2.3.1 Población

Para nuestro entender la población es un grupo humano que se encuentra en un determinado territorio perteneciente a una jurisdicción distrital; La población, según Carrasco (2009), es el conglomerado de todos los elementos pertenecientes a un estudio y que encuentran limitados a un mismo espacio dentro de una investigación. La población en nuestros estudios de investigación, se conformó con los contribuyentes del distrito de San Martín de Porres: 26,800 contribuyentes.

2.3.2 Muestra

Para nosotros la muestra constituye un grupo de personas a quienes hemos identificado para su aporte en nuestra investigación; también viene ser un conglomerado de elementos representado por la población analizada, determinada o determinable entre los habitantes sanmartinenses (Hernández et al., 2014), La muestra en un principio fue formado por los 100 habitantes que laboran en los mercados de Caquetá, centro comercial Gran Caquetá y condominios de la Zona.

2.3.3 Muestreo

El muestreo se aplicó a un grupo humano determinado de la población sanmartinense, quienes nos permitirá determinar las hipótesis que nos hemos planteado. Es no probabilístico, intencionado por conveniencia y criterio del

investigador. Dirigido a las personas que trabajan en los mercados de Caquetá, centro comercial Gran Caquetá, y a los residentes de la Zona, este grupo de personas se encuentran inscritos en la Municipalidad del distrito referido.

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

2.4.1 Técnica e instrumento de la encuesta

La técnica de recabar la información en una investigación más usadas es la encuesta, aunque cada más viene perdiendo su credibilidad por la subjetividad de respuestas que dan las personas encuestadas; la técnica de la encuesta está basada en un interrogatorio o grupo de interrogantes efectuadas a un grupo determinado de personas, que son elaboradas a fin de sacar información sobre sus pareceres Bernal(2010), en nuestra investigación hemos usado como instrumento de recolección de datos el cuestionario de cualidades con tipo politómicas o escala Likert (Hernández, et all.2010), el recabo de esa información se dio mediante preguntas sucesivas las que facultan o permiten estudiar a profundidad nuestras variables.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento gobierno electrónico

Nombre	Gobierno Electrónico
Autor:	Br. Miguel Gonzalo Del Maestro Chambergo
Objetivo:	Conseguir información para medir la variable gobierno electrónico y sus dimensiones en el distrito de San Martin de Porres 2020
Usuarios	Se consiguió la información de los contribuyentes del Distrito de San Martin de Porres.
Procedimiento	Mediante un cuestionario que pueden responder personalmente o virtualmente, marcando la alternativa según las indicaciones.
Población	Contribuyentes del Mercado Gran Caquetá, Caquetá, Condominios del Distrito.
Duración	20 minutos

Fuente: elaboración propia

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento gestión municipal

Nombre:	Gestión Municipal
Autor:	Br. Miguel Gonzalo Del Maestro Chambergo
Objetivo:	Conseguir información para medir la variable gestión municipal sus dimensiones en el distrito de San Martin de Porres 2020
Usuarios:	Se consiguió la información de los contribuyentes del Distrito de San Martin de Porres.

Procedimiento:	Mediante un cuestionario que pueden responder personalmente o virtualmente, marcando la alternativa según las indicaciones.
Población:	Contribuyentes del Mercado Gran Caquetá, Caquetá, Condominios del Distrito.
Duración:	20 minutos

Fuente: elaboración propia

2.4.2 Validez

Para nuestro concepto, hablamos de validez cuando nos referimos a una cualidad de algo y que esta tenga un valor; entonces podemos decir que con el objeto de determinar si era válido o no nuestro instrumento o para validar, hemos puesto a consideración y opinión de un investigador-metodólogo especialista, quien ha validado lo referido a la claridad de nuestras encuestas, ha advertido que nuestra investigación sea pertinente y además de relevante; también, nos ha expuesto su consideración indicando que nuestro instrumento era adecuado y declaró la procedibilidad de su aplicación; según (Hernández, et al.,2014), el juicio de expertos consiste en elaborar preguntas a investigadores con vasta experiencia expertos a fin de dar validez a los diferentes aspectos como que el instrumento sea claro, relevante y pertinente refiriéndose a las interrogaciones relacionadas a las dimensiones de nuestras variables de estudio.

Tabla 5

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

N	Grado Académico	Nombre y Apellido del Experto	Calificación
1	Doctor	Felipe Guizado Oscoco	Aplicable
2	Doctor	Valqui Oxolon José Mercedes	Aplicable

Fuente: elaboración propia

2.4.3 Confiabilidad

Sobre la confiabilidad muchos investigadores como tesisistas, han expuesto varias concepciones así tenemos que Diaz (2010) mencionó que la confiabilidad, es el nivel de regularidad o fidelidad de la medida, esto es, si empleamos varias veces el instrumento al mismo sujeto u objeto el producto o efecto será lo mismo o producirá resultados iguales. En esta tesis referente al análisis de confiabilidad efectuamos el examen de confiabilidad, haciendo una prueba inicial a 20 habitantes cuya vivencia es parecido o similar, las encuestas hemos desarrollado en un condominio, centro comercial y mercado; usando el alfa de cronbach para la variable gobierno

electrónico hemos obtenido 0.974; esto es, hallamos ubicado dentro de 0,76 a 0,98, con una confiabilidad aprobada. Para la variable gestión municipal el coeficiente de alfa de cronbach resultó de 0.972; ubicada dentro de 0,76 a 0,98, por tanto, nuestro instrumento o medio de investigación ostenta una confiabilidad aceptable.

Tabla 6

Confiabilidad de las variables

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gobierno Electrónico	0,974	19
Gestión Municipal	0,972	18

Fuente: SSPS Vs. 25

2.4.4 Procedimiento

Concebimos por procedimiento referidos en líneas precedentes, como aquellos pasos o pautas que se sigue en la investigación; inicialmente o como punto de partida, identificado el problema objeto de estudio sacamos las fuentes en que se fundamenta el problema hallada, definimos el título o tema de nuestra investigación, posteriormente buscamos sus antecedentes que vienen ser otras investigaciones efectuadas sobre el tema, los que nos han servido de mucho apoyo para el logro de nuestros objetivos; luego planteamos la problemática, seleccionamos la metodología que correspondía a nuestro tipo de investigación, hemos determinado o identificamos nuestra muestra, para luego efectuar el muestreo; con ello logramos hallar nuestras variables, que nos han permitido obtener nuestras definiciones; seguidamente identificamos o definimos a la población objeto de estudio, elaboramos nuestro cuestionario también denominado instrumento, logramos los permisos respectivos, para luego aplicar el cuestionario a la población sanmartinense representado por los comerciantes del mercado de Caquetá, del Centro Comercial Gran Caquetá y residentes de condominios de la Zona, una vez aplicada la encuesta tabulamos con el uso del programa informático SPSS, 25v , con todo esos pasos hemos arribado a los resultados posteriormente hemos efectuado una interpretación y discusión de los mismos.

2.4.5 Métodos de análisis de datos

A fin de analizar los datos recolectados, usamos a la estadística como una herramienta, aplicamos el método estadístico y describimos aplicando el método inferencial y estudiado nuestra información. Con dicho fin empleamos el programa estadístico SPSS de la versión 25; para la estadística descriptiva hemos generado tablas y figuras en el que describimos a las variables con sus dimensiones, respecto a lo inferencial vemos el grado de correlación entre las variables Gobierno Electrónico y Gestión Municipal.

2.4.6 Aspectos Éticos

Nuestros datos expuestos en la tesis se obtuvieron del grupo de investigación y fueron procesados adecuadamente, pues no hemos efectuado ninguna alteración ni adulteración, ya que los datos en referencia se encuentran cimentados en el instrumento aplicado, en todo el proceso hemos respetado a la dignidad de las personas, en este caso el de los encuestados, siempre hemos actuado con consentimiento informado, también hemos sido discretos en la información que nos han brindada nuestros participantes en la aplicación de la encuesta, además conservamos el anonimato de sus opiniones, si bien al aplicar la encuesta, nuestros participantes nos han revelado datos personales como el nombre completo, sexo, edad y residencia, estos datos, no están consignados en nuestra tesis; finalmente señalamos que se respeta la autoría de las referencias bibliográficas.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

En cuanto a nuestra variable 1, hallamos los resultados descriptivos que a continuación exponemos:

Categorizamos los datos:

Usando el programa el SPSS, hemos categorizado los datos alcanzados y presentamos en 3 niveles, los mismo que son dependientes de los valores máximo y mínimo obtenido con el método experimental:

Análisis descriptivo de la variable Gobierno Electrónico

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable Gobierno electrónico

Gobierno Electrónico			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	4	4,0
	Regular	18	18,0
	Bueno	78	78,0
	Total	100	100,0

Fuente: SSPS Vs. 25

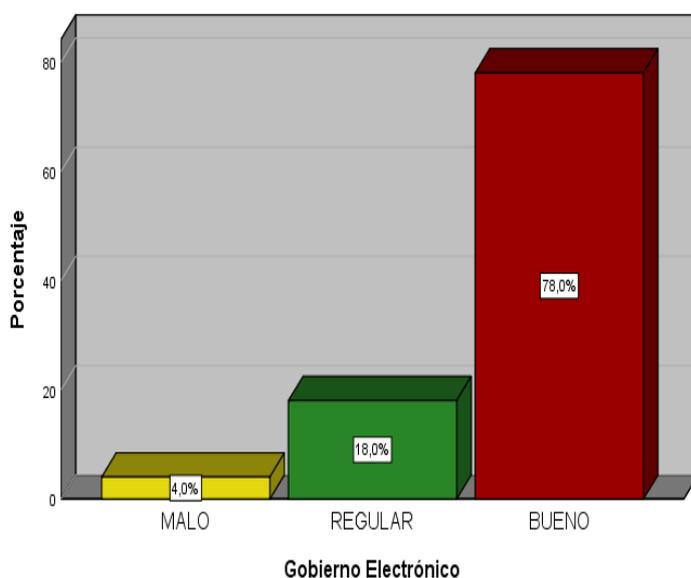


Figura 1 Niveles de la variable. Gobierno electrónico

Fuente: SSPS Vs. 25

Según la tabla número 7 y la figura geométrica número 1 de un 100% de encuestados sobre Gobierno Electrónico, el 4.0% manifiestan que hay una mala incidencia de gobierno electrónico, mientras que el 18.0% indica que existe una regular incidencia

gobierno electrónico, y el 78.0% responden que hay una buena incidencia gobierno electrónico.

Tabla 8

Niveles y porcentajes de las dimensiones de la variable gobierno electrónico

Niveles	Externa		Interna		Promoción	
	F	%	F	%	F	%
Malo	4	4,0	4	4,0	5	5,0
Regular	18	18,0	17	17,0	21	21,0
Bueno	78	78,0	79	79,0	74	74,0
Total	100	100	100	100	100	100

Fuente: SPS Vs. 25

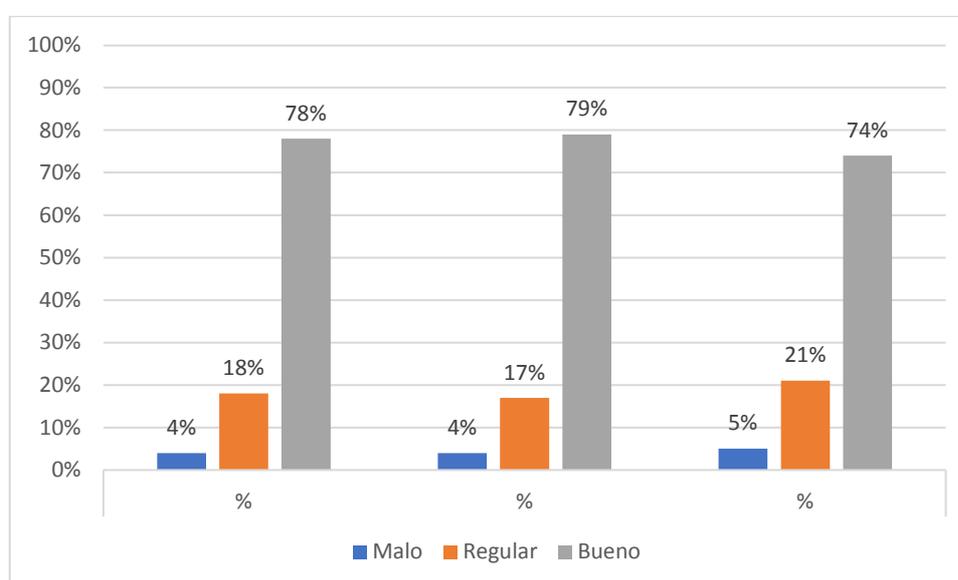


Figura 2 Niveles de las dimensiones de la variable gobierno electrónico

Fuente: SSPS Vs. 25

En nuestra tabla 8 y la figura geométrica 2 del 100% del total de encuestados sobre gobierno electrónico externo, el 4.0% manifiestan que hay un mal gobierno electrónico externo, de lo que inferimos por el valor obtenido, que a consideración de nuestros participantes en la Municipalidad de San Martín de Porres no se percibe la implantación de un gobierno electrónico; mientras que el 18.0% indica que de implementarse un gobierno electrónico existiría un regular gobierno municipal externo y el 78.0% responden que si se implementara existe un buen gobierno electrónico externo, de igual forma en la misma tabla y figura sobre gobierno electrónico interno, el 4.0% manifiestan que hay un mal gobierno electrónico interno, mientras que el 17.0% indica que existe un regular gobierno electrónico interno y el 79.0% responden

que existe un buen gobierno electrónico interno y respecto a la dimensión de promoción gobierno electrónico, el 5.0% manifiestan que hay una mala promoción de gobierno electrónico, mientras que el 21.0% indica que existe una regular promoción de gobierno electrónico y el 74.0% responden que existe una buena promoción de gobierno electrónico.

Análisis descriptivo de la variable Gestión Municipal

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable Gestión Municipal

Gestión Municipal				
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Malo	8	8,0	
	Regular	40	40,0	
	Bueno	52	52,0	
	Total	100	100,0	

Fuente: SSPS Vs. 25

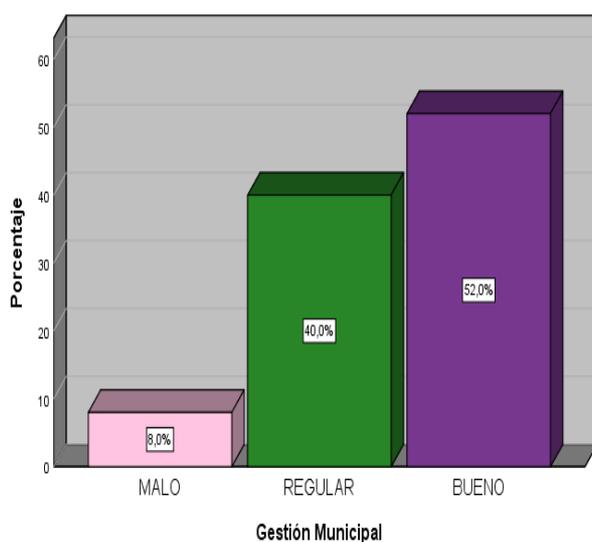


Figura 3. Niveles de la Variable Gestión Municipal

Fuente: SSPS Vs. 25

Según la tabla 9 y la figura 3 del 100% del total de contribuyentes encuestados sobre gestión municipal, el 8.0% manifiestan una mala gestión municipal, mientras que el 40.0% indica que existe una regular gestión municipal, y el 52.0% responden que existe una buena gestión municipal.

Tabla 10

Niveles y porcentajes de las dimensiones de la variable gestión municipal

Niveles	Eficiencia		Inclusivo		Abierto	
	F	%	f	%	f	%
Malo	10	10%	8	8%	10	10%
Regular	39	39%	56	56%	49	49%
Bueno	51	51%	36	36%	41	41%
Total	100	100	100%	100%	100	100%

Fuente: SPS Vs. 25

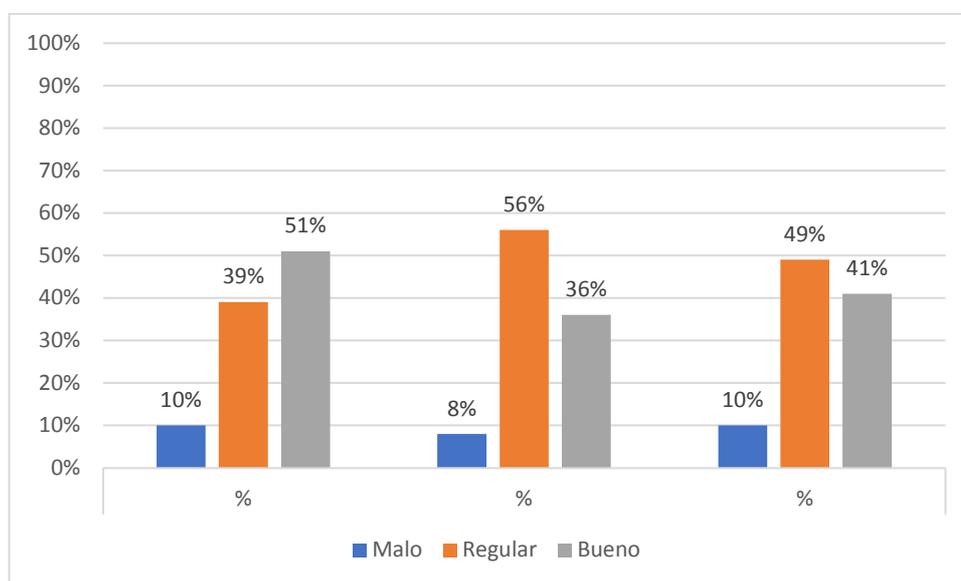


Figura 4 Nivel de las dimensiones de la variable gestión municipal

Fuente: SSPS Vs. 25

Según la tabla 10 y la figura 4 del 100% del total de contribuyentes encuestados sobre eficiencia municipal, el 10.0% manifiestan que hay una mala eficiencia municipal, mientras que el 39.0% indica que existe una regular eficiencia municipal, y el 51.0% responden que existe una buena eficiencia municipal, del mismo modo en la tabla 10 y la figura 4 del 100% del total de contribuyentes encuestados sobre inclusivo de gestión municipal, el 8.0% manifiestan que el inclusivo de gestión municipal es malo, mientras que el 56.0% indica que el inclusivo de gestión municipal es regular, y el 36.0% responden que el inclusivo de gestión municipal, igualmente sobre la gestión municipal abierta, el 10.0% manifiestan que la gestión municipal abierta es mala,

mientras que el 49.0% indica que la gestión municipal abierta es regular, y el 41.0% responden que la gestión municipal abierta es buena.

3.2 Resultados inferenciales

Hipotesis general

H₁: El Gobierno Electrónico incide positivamente en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020.

H₀: El Gobierno Electrónico no incide positivamente en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0 , $p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_1

Prueba de bondad de ajuste

Tabla 11

Información de ajuste de los modelos de regresión logística del gobierno electrónico con sus dimensiones en la gestión municipal.

Variables/dimensiones	Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi cuadrado	gl	Sig
Gobierno electrónico en la gestión municipal	Sólo intersección Final	43,099 15,989	27,111	2	,000
La dimensión Externa del Gobierno Electrónico en la Gestión Municipal	Sólo intersección Final	43,099 15,989	27,111	2	,000
la Dimensión Interna del Gobierno Electrónico y Gestión municipal	Sólo intersección Final	42,339 16,439	25,899	2	,000
la dimensión de la promoción del Gobierno Electrónico en la Gestión municipal	Sólo intersección Final	48,452 21,257	27,195	2	,000

En la tabla 11, se evidencia información sobre los ajustes de modelos entre el gobierno electrónico y la gestión municipal, así mismo se muestran los ajustes de modelos de las dimensiones del gobierno electrónico en la gestión municipal, el valor de la significancia $p = 0.000$ en todos los casos es menor a 0.05; el estadístico chi-cuadrado asume el valor más bajo igual a 25,899 en la dimensión interna y la gestión municipal, el valor más alto de este estadístico es 27,195 entre la dimensión de promoción del gobierno electrónico y la gestión existe una correlación entre la variable gobierno electrónico y sus dimensiones respecto a la variable gestión de la municipalidad de San Martín de Porres.

Prueba de Variabilidad

Tabla 12

Pseudo R cuadrado de coeficientes de determinación del modelo de regresión logística ordinal para la incidencia del gobierno electrónico en la gestión municipal

Variabes/dimensiones	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadd en
Gobierno electrónico y la gestión municipal	,537	,584	,449
La dimensión Externa del Gobierno Electrónico en la Gestión municipal	,537	,584	,449
la dimensión Interna del Gobierno Electrónico y Gestión municipal	,228	,227	,143
la dimensión de la promoción del Gobierno Electrónico en la Gestión Municipal	,238	,284	,150

En la tabla 12 se muestra los estadísticos de la prueba e R^2 , para analizar el grado de variabilidad, de los tres estadísticos, se asumirá el de mayor valor el coeficiente de Nagelkerke para todos los casos, se concluye que efectivamente el 58.4%, el gobierno electrónico incide en la gestión de la municipalidad de San Martín de Porres, asimismo la dimensión externa incide un 58,4%, en la gestión municipal, la dimensión interna en un 22.8%, la dimensión de promoción en un 28,4%.

Estimación de parámetro

Tabla 13

Prueba paramétrica de la incidencia significativa entre Gobierno Electrónico con sus dimensiones en la Gestión municipal

		Wald	gl	Sig.
Umbral	[Gestión Municipal = 1]	43,507	1	,000
	[Gestión Municipal = 2]	4,464	1	,000
Ubicación	[Gobierno Electrónico =1]	13,811	1	,000
	[Gobierno Electrónico =2]	12,275	1	,000
	[Gobierno Electrónico =3]	.	0	.
Umbral	[Gestión Municipal = 1]	43,507	1	,000
	[Gestión Municipal = 2]	4,464	1	,000
Ubicación	[Dimensión Externa Gobierno Electrónico =1]	13,811	1	,000
	[Dimensión Externa Gobierno Electrónico =2]	12,275	1	,000
	[Dimensión Externa Gobierno Electrónico =3]		0	
Umbral	[Gestión Municipal = 1]	43,200	1	,000
	[Gestión Municipal = 2]	4,022	1	,000

Ubicación	[Dimensión Interna Gobierno Electrónico =1]	13,518	1	,000
	[Dimensión Interna Gobierno Electrónico =2]	11,442	1	,000
	[Dimensión Interna Gobierno Electrónico =3]	.	0	.
Umbral	[Gestión Municipal = 1]	46,056	1	,000
	[Gestión Municipal = 2]	5,992	1	,000
Ubicación	[Dimensión de la promoción Gobierno Electrónico =1]	13,773	1	,000
	[Dimensión de la promoción Gobierno Electrónico =2]	16,251	1	,000
	[Dimensión de la promoción Gobierno Electrónico =3]	.	0	.

En la tabla 13 muestra los resultados de estimación de parámetros entre el gobierno electrónico y la gestión municipal, también se observa que el coeficiente wald asociado a cada prueba es mayor que 4, el wald expresa un valor 12,275 y una significancia menor a 0,05 indicando que la variable gobierno electrónico responde positivamente a la predicción de la variable gestión municipal, el wald indica que la dimensión externa del gobierno electrónico responde positivamente a la predicción de la variable gestión municipal, así mismo la prueba de wald para este modelo indica que la dimensión interna del gobierno electrónico responde positivamente a la predicción de la variable gestión municipal, del mismo modo para la dimensión de la promoción del gobierno electrónico responde positivamente a la predicción de la variable gestión municipal.

IV. Discusión

Del residuo o resultado obtenido en nuestro objeto de estudio evidenciamos las siguientes discusiones e interpretaciones, las que efectuamos tomando en cuenta que nuestra investigación posee un propósito trascendental consistente en la determinación de la incidencia denominada también influencia del Gobierno Electrónico en la gestión de nuestra Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020.

Según los resultados estadísticos obtenidos, el gobierno electrónico tiene incidencia significativa en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020, esto señalamos de acuerdo al residuo o resultado arribado en nuestra hipótesis general en el que se empleó la medición de regresión ordinal, en ella, el valor o equivalencia del nivel o grado de significancia, llamado también valor de $p = 0.00$ es inferior de 0.05, considerándose un grado de confianza ascendente al 95% considerándose un margen de error al 5%, y por deducción lógica rechazamos la hipótesis nula aceptando nuestra hipótesis alterna. Siendo su Pseudo (Nagerlkerke) = 0.584, que muestra el nivel de incidencia, indicando que el gobierno electrónico incide de manera regular en la gestión del Municipio Sanmartinense. Dichos resultados han sido confirmados mediante un estudio desarrollado por Sepúlveda (2017) pues él hace mención que los trabajadores municipales utilizan en mayor grado las plataformas digitales obteniendo ventajas en tiempos de transacción, reduciendo sus costos en tiempo y dinero efectuando transacciones u obteniendo información, en su estudio se visualiza el estadístico significativo del chi-cuadrado ($p < .05$) indica que el modelo final da una mejora significativa sobre el modelo del intercepto-solo de la línea de base, en su cuadro de banda de ajuste se concluye donde se ha estimado un buen modelo, respecto a la varianza al coeficiente R^2 para el pseudo: Nagelkerke = 29,6% . Asimismo, Simón (2018) concluye manifestando la existencia de influencia significativa del gobierno electrónico en la gestión pública, en su prueba de normalidad significancia de <0.05 , con una correlación 0.968 muy cercano a la unidad

Al analizar la fiabilidad de nuestros instrumentos empleados, se efectuó empleando el Alfa de Cronbach obteniendo como resultado 0.974 y 0.972 respecto al instrumento de nuestras variables gobierno electrónico y gestión municipal, los cuales poseen de 19 y 18 ítems respectivamente, con un grado de confiabilidad al 95% para lo cual consideramos que tiene un óptimo valor de Alfa de Cronbach, ya que es un cuantía más próxima a 1 y se presentan como un labor que supera a 0.9, por dichos valores consideramos que la fiabilidad de dicha escala está garantizada, en nuestra investigación los dos valores superan a 0.9, lo cual nos faculta concluir que los instrumentos poseen una vasta confiabilidad.

Respecto al producto arribado referente a la hipótesis específica N° 1 se efectuó la prueba de regresión ordinal, cuyo valor de $p= 0.000$ llamada también nivel de significancia es menor que 0.05, considerándose un grado de confianza de 95%, estableciéndose un margen de error al 5%, con lo cual arribamos al rechazo de la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, Siendo su Pseudo (Nagerlkerke) = 0.584, que muestra el nivel de incidencia, indicando que la dimensión externa del E-gobierno también denominado gobierno electrónico incide en la gestión del municipio de San Martín de Porres de manera regular. Del mismo modo, los resultados tienen concordancia con Simón (2018) quien concluye con un valor estadístico de 19.54 referente a la gestión pública y 19.67 en cuanto a su dimensión externa, determinando la existencia de una influencia significativa entre la gestión pública y su dimensión externa.

Sobre los resultados arribados referente a la hipótesis específica N° 2 empleamos la prueba de Pseudo, cuyo valor $p= 0.000$ denominada también grado de significancia es inferior que 0.05, considerándose un grado de confianza de 95% sien el margen de error un 5%, con lo cual rechazamos la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, Siendo su Pseudo (Nagerlkerke) = 0.272, que muestra el nivel de incidencia, indicando que la dimensión interna del gobierno electrónico incide en la gestión de la municipalidad de San Martín de Porres de manera regular. Así mismo los resultados coinciden con Perales (2018) quien arribó a la conclusión de que la gestión municipal tiene una relación significativa con la calidad de servicios públicos del municipio iqueño en el año 2018, siendo la calidad de servicio la que busca la eficiencia para mantener una dimensión interna adecuada, con un Rho Spearman = 0,836 y significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$;

En cuanto al residuo obtenido referente a la hipótesis específica 3, empleamos la prueba de Pseudo, cuyo valor $p= 0.000$ o el grado de significancia es menor que 0.05, considerándose un grado de confianza de 95% y estableciendo un margen de error al 5%, rechazamos la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna; Siendo su Pseudo (Nagerlkerke) = 0.284, que muestra el nivel de incidencia, indicando que la dimensión de la promoción del E-gobierno incide de manera regular en la gestión municipal de San Martín de Porres. Nuestros resultados coinciden con Marallano (2018), quien arriba a la conclusión que población para el uso del gobierno electrónico enfrentaría un proceso complejo en el cambio y recomienda brindar capacitaciones sobre el tema, siendo la promoción esencial para el desarrollo.

V. Conclusiones

Según el objetivo general planteado consistente en la determinación de la incidencia del gobierno electrónico en la gestión de la municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020 y con la contrastación de la hipótesis general se concluye que existe una incidencia significativa del gobierno electrónico en la gestión de la municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020, es decir que efectivamente hay una asociación estadística muy representativo del gobierno electrónico en la gestión de la municipalidad de San Martín de Porres.

Primera: sobre el objetivo específico 1 planteado determinar la incidencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la gestión municipal de San Martín de Porres en el año 2020 efectuando el contraste de la hipótesis específica N°1 concluimos la existencia de una marcada incidencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la gestión del municipio de San Martín de Porres, es decir que hay una asociación estadística significativa de la dimensión externa del E-gobierno en la gestión del municipio de San Martín de Porres.

Segunda: según el objetivo específico 2 planteado que consistía en determinar la incidencia de la dimensión interna del E-gobierno en la gestión del municipio de San Martín de Porres en el año 2020 y con la contrastación de la hipótesis específica N°2 se concluye que existe incidencia de la dimensión interna del gobierno electrónico en la gestión del municipio de San Martín de Porres; es decir, que efectivamente hay una asociación estadística significativa entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la gestión de la municipalidad de San Martín de Porres.

Tercera: De acuerdo al objetivo específico 3 planteado determinar la incidencia de la dimensión de promoción del E-gobierno en la gestión del municipio de San Martín de Porres en el año 2020 y con la contrastación de la hipótesis específica N°3 se concluye que existe incidencia entre la dimensión de promoción del gobierno electrónico y la gestión de la municipalidad de San Martín de Porres, es decir que efectivamente hay una asociación estadística significativa entre la dimensión de la promoción del gobierno electrónico y la gestión de la municipalidad de San Martín de Porres.

VI. Recomendaciones

Como producto de nuestro estudio en esta tesis nos atrevemos efectuar las recomendaciones siguientes:

Primero: recomendamos impulsar el implemento del gobierno electrónico para lograr la gestión moderna en la municipalidad del distrito de San Martín de Porres, con dicho fin resulta necesario que la Subgerencia de TI confeccione un Plan Gobierno Electrónico estratégicamente, el mismo que también concebimos como el PEGE, con una previa identificación de las demandas actuales de la población transversal e intrínsecamente a la institución para poder perfeccionar la actual gestión.

Segunda: en relación a la dimensión externa recomendamos obtener en forma trimestral desde los consumidores respecto a los servicios que ofrece el municipio para optimizar la correspondencia del poblador y municipalidad, de tal forma que se asemeje las enterezas y debilitaciones de los servicios ofrecidos.

Tercera: en relación a la dimensión interna sugerimos que mediante el gobierno electrónico lograr la ejecución de las labores sin uso de papel, incluyendo la firma digital perfeccionando lapsos de réplica y que los oficinistas les consientan consumir adquisición de disposiciones de carácter acertada desde cualquier sector y en cualquier instante, consiguiendo facilitar instrucciones dependientes en favor de los gobernados y la población y asimismo estimular la comunicación electrónica para instalar a los distintos cambios.

Finalmente, se encomienda suscitar los favores que concede la empleabilidad del gobierno electrónico por fracción de los dirigidos y la población del distrito de San Martín de Porres; además, socorrer a manifestar servicios eficientes y optimando tiempos de solicitud en los servicios que ofrece la municipalidad. Siendo ineludible concienciar con investigación y aprendizaje.

VII. Referencias

- Andía, C. (2014). *Gestión y Derecho Municipal*. (San Cristóbal libros, Ed.) Lima.
- Araya, R., & Porrúa, M. (2004). *América Latina Puntogob Casos y Tendencias en Gobierno Electrónico*. Santiago de Chile: Talleres Lom.
- Armas, G. (2016). Gestión Municipal. *Semanario de la Universidad de Costa Rica*.
Obtenido de
https://www.researchgate.net/publication/328978836_La_Gestion_Municipal
- Armas, R., & Armas, S. (2011). Gobierno Electrónico: Fases, Dimensiones y Algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *ResearchGate*, 32.
Obtenido de
https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION
- Barillas, N., & Castillo, O. (2006). *Instrumento para la autoevaluación de la Gestión Municipal*. México. Obtenido de <http://www.repo.funde.org/94/1/LIBROS-70.pdf>
- Brys, C. (2005). *Plan Estratégico para el Gobierno Electrónico de la*. Buenos Aires: Universitaria de Misiones.
- Casas, C. (2015). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú*. Secretaría de Gestión Pública. Lima. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf>
- Castoldi, P. (2002). *El gobierno electrónico como un nuevo paradigma de la administración*. Universidad Católica Argentina, Buenos Aires.
- Cellary, W. (2008). Strategic Impact of e-Government on Economy and Society. Tutorial and Workshop. (págs. 149-153). Cairo: Asociación para Maquinaria de Computación Nueva York. doi:<https://doi.org/10.1145/1509096.1509126>
- Cepal. (2011). *El gobierno Electrónico en la Gestión Pública. Comisión económica para Latinoamérica y el Caribe*. Buenos Aires. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7330-gobierno-electronico-la-gestion-publica>
- Danziger, J., & Normann, A. (2002). *The impacts of information technology on public administration: an analysis of empirical research from the “golden age” of transformation*. USA.
- Delgado, F. (2016). Propuesta de modelo de Gobierno Electrónico para fomentar innovación social a nivel local. (*Maestro en Gestión de Innovación de las*

Tecnologías de Información y Comunicación). Infotec Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de Información y Comunicación, Mexico. Obtenido de https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/124/4/INFOTEC_MGTIC_FADC_08102019.pdf

- El Peruano. (2018). *Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Perú. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1>
- Enrique, M. (14 de Julio de 2017). *Instituto Científico de Gobierno Electronico*. Obtenido de <https://e-gobiernos.org/2017/07/14/retos-del-gobierno-electronico-la-ue28/>
- Esteves, J. (2005). Análisis del desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal de España. *academia edu*, 16. Obtenido de file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Analisis_del_desarrollo_del_gobierno_ele.pdf
- Estrada, S. (2019). Gestión Municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad provincial de cotabambas 2013-2016. (*Tesis de Maestria*). Universidad Nacional Antonio Abad del Cusco, Cusco. Obtenido de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/4093>
- Fabiani, B. (2017). Gobierno electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la Zona 5, Ecuador 2012-2015. (*Tesis Doctoral*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/8235>
- Franco, J., & Cruz, C. (2018). Gobierno Electrónico, Calidad y Eficiencia en relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015. *Maestria en Gobierno Electronico*. Universidad de la Sierra Sur, Oaxaca. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329137176_Gobierno_electronico_calidad_y_eficiencia_en_la_relacion_G2C_en_el_estado_de_Oaxaca_2011-2015
- Gil, I. (2015). Análisis de la influencia de la gestión municipal en la identidad territorial y su repercusión en el ambito turistico. (*Tesis Doctoral*). Universidad de Coruña, España. Obtenido de https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/15797/GilRuiz_Irene_TD_2015.pdf?sequence=5
- Gómez, L. (2018). *Educación e inclusión: el reto de un gobierno electrónico*. Universidad Tecnológica de Querétaro, Mexico.
- Hoffman, A., Ramirez, A., & Bokórquez, J. (2016). *La Promesa del Gobierno Abierto*. ITAIP, Mexico. Obtenido de https://www.alejandrobarrros.com/wp-content/uploads/2016/04/La_promesa_del_Gobierno_Abierto.pdf
- Inei, I. N. (2018). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de <http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/lima-alberga-9-millones-320-mil-habitantes-al-2018-10521/>

- Jimenez, I., Martelo, R., & Jaimes, J. (2017). Dimensiones del Empoderamiento Digital y Currículo para el Sector Universitario. *Revista Formación Universitaria*. doi:DOI. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000400006>
- Joshi, P., & Islam, S. (2018). E-Government Maturity Model for Sustainable E-Government Services from the Perspective of Developing Countries. *Sustainability*, 168. doi:<https://doi.org/10.3390/su10061882>
- khosla, c. (2016). E-Governance in India: Initiatives and Issues. *Journal of Governance & Public Policy; Hyderabad*, 47-58. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1858086840?accountid=37408#>
- Kim, P., & Chung, c. (Diciembre de 2016). A Historical Overview of the e-Government Development in South Korea. *Gest Polit Pública*, 622-627. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/317435894_A_Historical_Overview_of_the_e-Government_Development_in_South_Korea
- Layne, K., & Lee, Y. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/223498089_Developing_Fully_Functional_E-Government_A_Four_Stage_Model
- Lemma, M. (2017). *Urban management and urban planning in Córdoba Argentina (1983-2011)*. Pontificia Universidad Católica do Paraná, Argentina. doi:<https://doi.org/10.1590/2175-3369.009.003.ao07>
- Lévy, P. (2004). *Ciberdemocracia: ensayo sobre filosofía política*. (S. Edición, Ed.) Barcelona: UOC.
- Lizardo, R. (2017). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. (*Tesis de Doctorado*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>
- Marallano, A. (2018). El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13623/Marallano_RA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Melendez, C., & Zamudio, A. (2017). Open government and municipalities: beyond e-governement. *Journal*. doi:10.18601/16578651.n21.04
- Mintel. (2014). *Tecnologías de la Información y Comunicaciones para el Desarrollo*. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, Subsecretaría de Fomento de la Sociedad de la Información y Gobierno en Línea. Quito.
- Moguillansky, G. (Octubre de 2005). La importancia de la Tecnología de Información y la comunicación para las Industrias. *Cepal*, 39.

- Moreno , J. (2019). El gobierno electrónico en la unidad de gestión educativa local 01-San Juan de Miraflores,2019. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37699/Moreno_CJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Chile. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf
- Ongei, O. N. (2012). *Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017*. PCM, Lima, Lima. Obtenido de http://www2.pcm.gob.pe/clip/ESTRATEGIA%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO_V5.pdf
- Oszlak, O., & Kaufman. (2014). *Teoría y práctica del gobierno abierto: Lecciones de la experiencia internacional*. Naciones Unidas. Obtenido de <https://redinpae.org/recursos/kaufman-oszlak.pdf>
- Paredes, L. (2010). *Marco Normativo del gobierno electrónico en el Perú. Temas de gestión pública y actualidad*. Lima. Obtenido de http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/EBE760E209EBD03C05257C28006BE204/%24FILE/revges_885.pdf
- PCM. (2013). *Presidencia de Consejo de Ministros DS 081-2013*. Lima. Obtenido de <http://www.pcm.gob.pe/normaslegales/2013/DS-081-2013-PCM.pdf>
- PCM. (2018). *Modernización de la Gestión Pública*. Lima. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>
- Perales, M. (2018). Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38126/perales_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perez, L. (2016). Los gobiernos municipales como agentes de desarrollo social: El caso del H. Ayuntamiento de Tijuana 2014-2016. (*Tesis para Maestra*). MEXICO. Obtenido de <https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2016/11/TEISIS-P%C3%A9rez-Trujillo-Laura-Alejandra.pdf>
- Presidencia de Consejo de Ministro. (2019). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Red de Universidades con Carreras en Informática -RedUNCI. (2018). *XX Workshop Investigadores en Ciencias de la Computación*. Argentina: Facultad de Ciencias Exactas, Naturales y Agrimensura (UNNE). Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/67063>

- Rincon, E., & Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Bogota: Universidad del Rosario. doi:DOI: dx.doi.org/10.12804/tj9789587388275
- Rivera, E. (2006). Gestión y Política Pública. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, XV(2), 259-305. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/133/13315202.pdf>
- Rivera, R. (2018). Gestión Municipal y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Ate – Lima 2018. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22426>
- Robles, G. (2013). Políticas Públicas y Gestión Municipal.tres consideraciones para los municipios urbanos. *Ra Ximhai*, 99-112. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46128964007.pdf>
- Romero, P. (2006). *El libro de la gestión municipal: claves de éxito para políticos y directivos locales*. Obtenido de <https://www.editdiazdesantos.com/libros/asensio-romero-pedro-el-libro-de-la-gestion-municipal-L03007530201.html?articulo=03007530101>
- Rpp, R. P. (21 de Mayo de 2016). Que Impide la Implementación de un Gobierno electrónico. *Rpp*, pág. 1. Obtenido de https://rpp.pe/politica/gobierno/coronavirus-en-peru-gobierno-promulgo-ley-que-declara-la-inaplicabilidad-de-las-elecciones-primarias-para-los-comicios-del-2021-noticia-1279955?utm_source=siguiertenota&utm_medium=scroll&utm_campaign=siguiertenota_scroll
- Secretaria Ejecutiva del Acuerdo Nacional. (2002). *Afirmación de un estado Eficiente y transparente*. Lima. Obtenido de <https://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%E2%80%8B/politicas-de-estado-castellano/iv-estado-eficiente-transparente-y-descentralizado/24-afirmacion-de-un-estado-eficiente-y-transparente/>
- Sépulveda, A. (2017). Gobierno Electrónico Municipal Chileno Análisis Lógico de la Brecha de Acceso. *Grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas*. Universidad de Chile, Santiago de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/148406>
- Simon, W. (2018). Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Publica de la Municipalidad Distrital de Yanacancha -Pasco, 2016. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUND_927f40287880cde43a2681cb54585036
- Valencia, C. (2017). Gestión municipal y desarrollo local en el distrito de Chavín de Huantar, 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11963/flores_rw.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Witarsyah, D., Sjafrizal, T., Farhan, M., & Aizi, M. (2017). The Critical Factors Affecting E-Government Adoption in Indonesia: A Conceptual Framework. *International Journal on Advanced Science Engineering InformationTechnology*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/313519719_The_Critical_Factors_Affecting_e-Government_Adoption_in_Indonesia_A_Conceptual_Framework

Xavier, B., & Fabricio, G. (Agosto de 2016). El gobierno electronico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 110-127. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5774786>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de la municipalidad de San Martín de Porres. 2020

Problemas	Objetivos	hipótesis	Variables e indicadores			
<p>problema general</p> <p>¿Cuál es la incidencia del Gobierno Electrónico en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1.-Cuál es la incidencia de la dimensión externa del Gobierno Electrónico en la Gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020?</p> <p>2.- Cual es la incidencia de la dimensión interna del Gobierno Electrónico en la Gestión Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020?</p> <p>3.Cuál es la incidencia de la dimensión de promoción del Gobierno Electrónico en la Gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la incidencia del Gobierno Electrónico en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020</p> <p>objetivos específicos</p> <p>Determinar la incidencia de la dimensión externa del Gobierno Electrónico en la Gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020</p> <p>2.- Determinar la incidencia de la dimensión interna del Gobierno Electrónico en la Gestión de la administración de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020.</p> <p>3.- Determinar la incidencia de la dimensión de promoción del Gobierno Electrónico en la Gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>1.- El Gobierno Electrónico incide positivamente en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1.- La dimensión externa del Gobierno Electrónico incide significativamente en la Gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020</p> <p>2.- La dimensión interna del Gobierno Electrónico incide significativamente en la Gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020</p> <p>3.- La dimensión de la Promoción del Gobierno Electrónico incide significativamente en la Gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres en el año 2020</p>	Variable 1.- Gobierno Electrónico			
			Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de valores
			Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación.	1-8	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Ni acuerdo ni desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Interna	Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación. Mejoras en la gestión pública.	9-14	
Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos. Transparencia.	15-19				
Variable 2.- Gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres						
Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de valores			
Eficiencia	Uso racional de recursos. Estándar de calidad adecuado		Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Ni acuerdo ni desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)			
Inclusivo	Alcance del servicio. Igualdad de oportunidad.					
Abierto	Accesibilidad Transparencia.					

Anexo 2: Instrumento de Recolección de datos
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nombre reservado:

Edad:

Grado de instrucción:

Sexo:

Amigo (a) habitante del Distrito de San Martín de Porres, con este cuestionario queremos obtener información sobre el Gobierno electrónico y la gestión municipal de nuestro distrito año 2019, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todo el cuestionario. Según el siguiente esquema de valoración.

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
TA	Totalmente de acuerdo	5
DA	De acuerdo	4
NDANEDA	Ni acuerdo ni desacuerdo	3
ED	En desacuerdo	2
TED	Totalmente en desacuerdo	1

Se solicita Objetividad en sus respuestas, se agradece su participación.

Instrucciones: Coloque una X en la apreciación que usted cree conveniente respecto al ítem planteado.

N°	Variable independiente: Gobierno Electrónico	TED	ED	NDA NEDA	DA	TA
	Dimensión Externa					
1	Considera Ud. Que en la Municipalidad de San Martín de Porres se ha implementado un Gobierno Electrónico					
2	Considera Ud que en la Municipalidad de San Martín de Porres existe un sistema de tramite electrónico.					
3	Considera Ud. Que es posible sistematizar electrónicamente la gestión la Municipalidad de San Martín de Porres.					
4	Considera Ud. Que los habitantes de su distrito están informados de las actividades que desarrolla su municipio.					

5	Considera Ud. Que los habitantes del distrito de San Martín de Porres deben efectuar trámites electrónicamente.					
6	Considera Ud. Que el trámite electrónico elevaría el nivel de servicio que brinda su Municipalidad					
7	Considera Ud. Que un gobierno electrónico elevaría el nivel de interacción de los habitantes con su gobierno municipal.					
8	Considera Ud. Que existe un adecuado uso de canales de información y comunicación en la Municipalidad de San Martín de Porres					
Dimensión Interna						
9	Considera Ud. Que el gobierno electrónico causaría un impacto positivo en los funcionarios y servidores de su gobierno municipal					
10	Considera Ud. Que a los funcionarios y servidores de su distrito le gustaría tener un gobierno electrónico					
11	Considera Ud. Que los servidores de la municipalidad del Distrito de San Martín de Porres usan la tecnología para el cumplimiento de sus funciones					
12	Considera Ud. Que los servidores de la Municipalidad de San Martín de Porres pueden adaptarse rápidamente a un sistema de gobierno electrónico					
13	Considera Ud. Que, con un gobierno electrónico, habría mayor eficiencia en los servicios que brinda su gobierno municipal					
14	Considera Ud. Necesario la capacitación sobre la tecnología en los servidores de la Municipalidad de San Martín de Porres					
Dimensión Promoción:						
15	Considera Ud. Que nuestro gobierno municipal tiene una publicidad adecuada sobre su gestión en general.					
16	Ud. Ha visto alguna actividad promocional sobre las actividades del municipio de su distrito					
17	Considera Ud. Que es accesible la información electrónica que brinda para los habitantes del distrito de San Martín de Porres.					
18	Considera Ud. Que la publicidad es la expresión de mayor transparencia en la gestión municipal					
19	Considera Ud. que la plataforma virtual de la Municipalidad de San Martín de Porres es de uso masivo.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL

Nombre reservado:

Edad:

Grado de instrucción:

Sexo:

Amigo (a) habitante del Distrito de San Martín de Porres, con este cuestionario queremos obtener información sobre el Gobierno electrónico y la gestión municipal de nuestro distrito año 2019, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todo el cuestionario. Según el siguiente esquema de valoración.

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
TA	Totalmente de acuerdo	5
DA	De acuerdo	4
NDANEDA	Ni acuerdo ni desacuerdo	3
ED	En desacuerdo	2
TED	Totalmente en desacuerdo	1

Se solicita Objetividad en sus respuestas, se agradece su participación.

Instrucciones: Coloque una X en la apreciación que usted cree conveniente respecto al ítem planteado.

N°	Variable dependiente: Gestión Municipal					
	Dimensión Eficiencia:	TED	ED	NDA NEDA	DA	TA
1	Considera Ud. Que es eficiente la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres					
2	Considera Ud. Que es adecuada la distribución de los recursos económicos de su distrito					
3	Considera Ud. Que el personal de la Municipalidad de San Martín de Porres, son aprovechados adecuadamente,					
4	Considera Ud. Que el personal de la Municipalidad de San Martín de Porres son distribuidos en las áreas de su profesión u oficio					
5	Considera Ud. Que, los servicios de limpieza que brinda la Municipalidad de San Martín de Porres son adecuados					

6	Considera Ud. Que, los programas sociales de la Municipalidad de San Martín de Porres son adecuados					
7	Considera Ud. Que, con un gobierno electrónico en la Municipalidad de San Martín de Porres se reducirán las etapas de los procesos administrativos					
8	Considera Ud. Que, con un gobierno electrónico se reducirán los plazos de sus trámites.					
Dimensión Inclusivo						
9	Considera Ud. Que, con un gobierno electrónico, los servicios municipales estarán al alcance de la población en situación de vulnerabilidad.					
10	Considera Ud. Que el gobierno electrónico estará al alcance de todos los usuarios de su distrito.					
11	Considera Ud. Que con un gobierno electrónico su municipio contará con una oficina de apoyo al ciudadano.					
12	Considera Ud. Que con un gobierno electrónico su municipio brindará servicio especializado a las personas con discapacidad.					
13	Considera Ud. Que con la implementación del gobierno electrónico en su municipio habrá Igualdad de oportunidades para sus habitantes					
Dimensión Abierto						
14	Considera Ud. Que con la implementación del gobierno electrónico municipal se podrá atender todas las necesidades de sus habitantes					
15	Considera Ud. Que con la implementación del gobierno electrónico la información de los actos administrativos de su municipio estará al alcance de todos.					
16	Considera Ud. Que el gobierno electrónico permite la participación del ciudadano en las políticas públicas					
17	Considera Ud. Que, con el gobierno electrónico, se sabrá la calidad de los proyectos de inversión de la Municipalidad					
18	Considera Ud. Que, con el gobierno electrónico, se sabrá en qué se ha invertido el dinero destinado al gasto público de la Municipalidad					

Anexo 3: Matriz de datos

TOTALES_MIGUEL II.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	DIM11	DIM21	DIM31	VAR1	DIM12	DIM22	DIM32	VAR2	DIM111	DIM211	DIM311	VAR11	DIM122	DIM222	DIM322	VAR22	var
1	37	27	21	85	40	25	25	90	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	40	30	25	95	40	25	25	90	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	37	27	22	86	39	23	24	86	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	28	20	16	64	18	12	12	42	2	2	2	2	1	1	1	1	
5	32	25	21	78	32	18	20	70	3	3	3	3	3	2	3	3	
6	35	26	22	83	30	16	20	66	3	3	3	3	2	2	3	2	
7	32	24	20	76	32	20	19	71	3	3	3	3	3	3	2	3	
8	27	19	16	62	32	19	19	70	2	2	2	2	3	2	2	2	3
9	40	30	25	95	40	24	25	89	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	30	22	18	70	28	17	19	64	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	32	24	20	76	32	20	20	72	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	37	26	22	85	29	18	20	67	3	3	3	3	2	2	3	3	
13	36	26	20	82	27	16	15	58	3	3	3	3	2	2	2	2	
14	28	21	18	67	30	19	16	65	2	2	2	2	2	2	2	2	
15	29	21	16	66	29	17	17	63	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	32	24	20	76	31	19	19	69	3	3	3	3	3	2	2	2	3
17	32	24	20	76	27	16	20	63	3	3	3	3	2	2	3	2	
18	40	30	25	95	31	19	19	69	3	3	3	3	3	2	2	2	3
19	37	26	22	85	33	19	19	71	3	3	3	3	3	2	2	2	3
20	36	25	20	81	36	21	19	76	3	3	3	3	3	3	2	2	3
21	32	24	20	76	25	13	17	55	3	3	3	3	2	2	2	2	
22	40	30	25	95	20	14	16	50	3	3	3	3	2	2	2	2	
23	36	27	21	84	34	20	22	76	3	3	3	3	3	3	3	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

15:59 27/07/2020

TOTALES_MIGUEL II.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	DIM11	DIM21	DIM31	VAR1	DIM12	DIM22	DIM32	VAR2	DIM111	DIM211	DIM311	VAR11	DIM122	DIM222	DIM322	VAR22	var
24	38	28	22	88	32	20	20	72	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	32	24	20	76	24	14	15	53	3	3	3	3	2	2	2	2	
26	32	25	21	78	31	20	19	70	3	3	3	3	3	3	2	3	
27	36	27	21	84	40	24	22	86	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	38	28	23	89	29	19	18	66	3	3	3	3	2	2	2	2	
29	34	26	22	82	24	14	15	53	3	3	3	3	2	2	2	2	
30	33	25	22	80	31	17	17	65	3	3	3	3	3	2	2	2	
31	31	24	20	75	24	17	13	54	3	3	3	3	2	2	2	2	
32	31	24	20	75	22	15	9	46	3	3	3	3	2	2	1	2	
33	40	30	25	95	40	22	25	87	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	37	29	25	91	40	21	25	86	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	34	25	19	78	31	19	17	67	3	3	2	3	3	2	2	3	
36	37	27	19	83	16	9	7	32	3	3	2	3	1	1	1	1	
37	26	17	10	53	32	17	20	69	2	2	1	2	3	2	3	3	
38	30	22	18	70	32	19	19	70	2	2	2	2	3	2	2	3	
39	24	21	17	62	14	10	8	32	2	2	2	2	1	1	1	1	
40	13	10	9	32	9	6	7	22	1	1	1	1	1	1	1	1	
41	32	24	20	76	29	18	18	65	3	3	3	3	2	2	2	2	
42	40	29	24	93	24	14	15	53	3	3	3	3	2	2	2	2	
43	32	25	19	76	23	14	16	53	3	3	2	3	2	2	2	2	
44	38	30	25	93	33	17	21	71	3	3	3	3	3	2	3	3	
45	21	17	13	51	26	16	14	56	2	2	2	2	2	2	2	2	
46	21	17	13	51	26	16	14	56	2	2	2	2	2	2	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

16:00 27/07/2020

TOTALES_MIGUEL II.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	DIM11	DIM21	DIM31	VAR1	DIM12	DIM22	DIM32	VAR2	DIM111	DIM211	DIM311	VAR11	DIM122	DIM222	DIM322	VAR22	var
47	39	29	25	93	27	15	19	61	3	3	3	3	2	2	2	2	
48	35	25	20	80	34	21	22	77	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	32	25	21	78	36	22	21	79	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	40	29	24	93	35	23	22	80	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	37	27	21	85	32	18	20	70	3	3	3	3	3	2	3	3	
52	25	19	15	59	18	16	12	46	2	2	2	2	1	2	1	2	
53	40	30	25	95	27	22	17	66	3	3	3	3	2	3	2	2	
54	24	24	21	69	26	16	15	57	2	3	3	2	2	2	2	2	
55	29	22	18	69	8	5	5	18	2	2	2	2	1	1	1	1	
56	10	6	5	21	8	5	5	18	1	1	1	1	1	1	1	1	
57	38	29	23	90	40	25	25	90	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	36	27	23	86	24	17	20	61	3	3	3	3	2	2	3	2	
59	40	30	25	95	34	22	19	75	3	3	3	3	3	3	2	3	
60	35	25	20	80	28	18	16	62	3	3	3	3	2	2	2	2	
61	38	28	24	90	39	24	23	86	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	32	24	20	76	32	20	20	72	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	15	12	11	38	19	13	13	45	1	1	1	1	1	2	2	2	
64	32	24	20	76	32	20	20	72	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	32	23	18	73	29	17	17	63	3	3	2	3	2	2	2	2	
66	32	23	18	73	29	17	17	63	3	3	2	3	2	2	2	2	
67	12	11	10	33	13	12	8	33	1	1	1	1	1	1	1	1	
68	40	30	25	95	32	20	20	72	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	32	24	20	76	26	16	20	62	3	3	3	3	2	2	3	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

16:00 27/07/2020

TOTALES_MIGUEL II.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	DIM11	DIM21	DIM31	VAR1	DIM12	DIM22	DIM32	VAR2	DIM111	DIM211	DIM311	VAR11	DIM122	DIM222	DIM322	VAR22	var
70	32	24	20	76	32	20	21	73	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	40	30	25	95	40	25	25	90	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	37	27	21	85	40	25	25	90	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	40	30	25	95	40	25	25	90	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	37	27	22	86	39	23	24	86	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	28	20	16	64	18	12	12	42	2	2	2	2	1	1	1	1	
76	32	25	21	78	32	18	20	70	3	3	3	3	3	2	3	3	
77	35	26	22	83	30	16	20	66	3	3	3	3	2	2	3	2	
78	32	24	20	76	32	20	19	71	3	3	3	3	3	3	2	3	
79	27	19	16	62	32	19	19	70	2	2	2	2	3	2	2	3	
80	40	30	25	95	40	24	25	89	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	30	22	18	70	28	17	19	64	2	2	2	2	2	2	2	2	
82	32	24	20	76	32	20	20	72	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	37	26	22	85	29	18	20	67	3	3	3	3	2	2	3	3	
84	36	26	20	82	27	16	15	58	3	3	3	3	2	2	2	2	
85	28	21	18	67	30	19	16	65	2	2	2	2	2	2	2	2	
86	29	21	16	66	29	17	17	63	2	2	2	2	2	2	2	2	
87	32	24	20	76	31	19	19	69	3	3	3	3	3	2	2	3	
88	32	24	20	76	27	16	20	63	3	3	3	3	2	2	3	2	
89	40	30	25	95	31	19	19	69	3	3	3	3	3	2	2	3	
90	37	26	22	85	33	19	19	71	3	3	3	3	3	2	2	3	
91	36	25	20	81	36	21	19	76	3	3	3	3	3	3	2	3	
92	32	24	20	76	25	13	17	55	3	3	3	3	2	2	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

16:00 27/07/2020

TOTALES_MIGUEL II.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	DIM11	DIM21	DIM31	VAR1	DIM12	DIM22	DIM32	VAR2	DIM11	DIM211	DIM311	VAR11	DIM122	DIM222	DIM322	VAR22	var
92	32	24	20	76	25	13	17	55	3	3	3	3	2	2	2	2	
93	40	30	25	95	20	14	16	50	3	3	3	3	2	2	2	2	
94	36	27	21	84	34	20	22	76	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	38	28	22	88	32	20	20	72	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	32	24	20	76	24	14	15	53	3	3	3	3	2	2	2	2	
97	32	25	21	78	31	20	19	70	3	3	3	3	3	3	2	3	
98	36	27	21	84	40	24	22	86	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	38	28	23	89	29	19	18	66	3	3	3	3	2	2	2	2	
100	34	26	22	82	24	14	15	53	3	3	3	3	2	2	2	2	
101																	
102																	
103																	
104																	
105																	
106																	
107																	
108																	
109																	
110																	
111																	
112																	
113																	
114																	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

16:01 27/07/2020

Anexo 4: Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRONICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTIN DE PORRES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EXTERNA								
1	Considera Ud. Que en la Municipalidad de San Martin de Porres se ha implementado un Gobierno Electrónico	✓		✓		✓		
2	Considera Ud que en la Municipalidad de San Martin de Porres existe un sistema de tramite electrónico.	✓		✓		✓		
3	Considera Ud. Que es posible sistematizar electrónicamente la gestión la Municipalidad de San Martin de Porres.	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. Que los habitantes de su distrito están informados de las actividades que desarrolla su municipio.	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. Que los habitantes del distrito de San Martín de Porres deben efectuar trámites electrónicamente.	✓		✓		✓		
6	Considera Ud. Que el trámite electrónico elevaría el nivel de servicio que brinda su Municipalidad	✓		✓		✓		
7	Considera Ud. Que un gobierno electrónico elevaría el nivel de interacción de los habitantes con su gobierno municipal.	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. Que existe un adecuado uso de canales de información y comunicación en la Municipalidad de San Martín de Porres	✓		✓		✓		
INTERNA								
9	Considera Ud. Que el gobierno electrónico causaría un impacto positivo en los funcionarios y servidores de su gobierno municipal	✓		✓		✓		
10	Considera Ud. Que a los funcionarios y servidores de su distrito le gustaría tener un gobierno electrónico	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. Que los servidores de la municipalidad del Distrito de San Martín de Porres usan la tecnología para el cumplimiento de sus Funciones	✓		✓		✓		
12	Considera Ud. Que los servidores de la Municipalidad de San Martín de Porres pueden adaptarse rápidamente a un sistema de gobierno Electrónico	✓		✓		✓		
13	Considera Ud. Que, con un gobierno electrónico, habría mayor eficiencia en los servicios que brinda su gobierno municipal	✓		✓		✓		
14	Considera Ud. Necesario la capacitación sobre la tecnología en los servidores de la Municipalidad de San Martín de Porres	✓		✓		✓		

	PROMOCION	Si	No	Si	No	Si	No
15	Considera Ud. Que nuestro gobierno municipal tiene una publicidad adecuada sobre su gestión en general.	✓		✓		✓	
16	Ud. Ha visto alguna actividad promocional sobre las actividades del municipio de su distrito	✓		✓		✓	
17	Considera Ud. Que es accesible la información electrónica que brinda para los habitantes del distrito de San Martín de Porres.	✓		✓		✓	
18	Considera Ud. Que la publicidad es la expresión de mayor transparencia en la gestión municipal	✓		✓		✓	
19	Considera Ud. que la plataforma virtual de la Municipalidad de San Martín de Porres es de uso masivo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Felipe Guizado Oscco DNI:31169557

Especialidad del validador: Docente Metodólogo

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 dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de Julio del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION MUNICIPAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTIN DE PORRES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	EFICIENCIA							
1	Considera Ud. Que es eficiente la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. Que es adecuada la distribución de los recursos económicos de su distrito	✓		✓		✓		
3	Considera Ud. Que el personal de la Municipalidad de San Martín de Porres, son aprovechados adecuadamente,	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. Que el personal de la Municipalidad de San Martín de Porres son distribuidos en las áreas de su profesión u oficio	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. Que, los servicios de limpieza que brinda la Municipalidad de San Martín de Porres son adecuados	✓		✓		✓		
6	Considera Ud. Que, los programas sociales de la Municipalidad de San Martín de Porres son adecuados	✓		✓		✓		
7	Considera Ud. Que, con un gobierno electrónico en la Municipalidad de San Martín de Porres se reducirán las etapas de los procesos administrativos	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. Que, con un gobierno electrónico se reducirán los plazos de sus trámites.	✓		✓		✓		
	INCLUSIVA	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Considera Ud. Que, con un gobierno electrónico, los servicios municipales estarán al alcance de la población en situación de vulnerabilidad.	✓		✓		✓		
10	Considera Ud. Que el gobierno electrónico estará al alcance de todos los usuarios de su distrito.	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. Que con un gobierno electrónico su municipio contará con una oficina de apoyo al ciudadano.	✓		✓		✓		

12	Considera Ud. Que con un gobierno electrónico su municipio brindará servicio especializado a las personas con discapacidad	✓		✓		✓		
13	Considera Ud. Que con la implementación del gobierno electrónico en su municipio habrá Igualdad de oportunidades para sus habitantes	✓		✓		✓		
	ABIERTO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	Considera Ud. Que con la implementación del gobierno electrónico municipal se podrá atender todas las necesidades de sus habitantes	✓		✓		✓		
15	Considera Ud. Que con la implementación del gobierno electrónico la información de los actos administrativos de su municipio estará al alcance de todos.	✓		✓		✓		
16	Considera Ud. Que el gobierno electrónico permite la participación del ciudadano en las políticas públicas	✓		✓		✓		
17	Considera Ud. Que, con el gobierno electrónico, se sabrá la calidad de los proyectos de inversión de la Municipalidad	✓		✓		✓		
18	Considera Ud. Que, con el gobierno electrónico, se sabrá en qué se ha invertido el dinero destinado al gasto público de la Municipalidad	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Felipe Guizado Oscco DNI:31169557

Especialidad del validador: Docente Metodólogo

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

01 de Julio del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRONICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTIN DE PORRES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	EXTERNA							
1	Considera Ud. Que en la Municipalidad de San Martín de Porres se ha implementado un Gobierno Electrónico	✓		✓		✓		
2	Considera Ud que en la Municipalidad de San Martín de Porres existe un sistema de trámite electrónico.	✓		✓		✓		
3	Considera Ud. Que es posible sistematizar electrónicamente la gestión la Municipalidad de San Martín de Porres.	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. Que los habitantes de su distrito están informados de las actividades que desarrolla su municipio.	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. Que los habitantes del distrito de San Martín de Porres deben efectuar trámites electrónicamente	✓		✓		✓		
6	Considera Ud. Que el trámite electrónico elevaría el nivel de servicio que brinda su Municipalidad	✓		✓		✓		
7	Considera Ud. Que un gobierno electrónico elevaría el nivel de interacción de los habitantes con su gobierno municipal.	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. Que existe un adecuado uso de canales de información y comunicación en la Municipalidad de San Martín de Porres	✓		✓		✓		
	INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera Ud. Que el gobierno electrónico causaría un impacto positivo en los funcionarios y servidores de su gobierno municipal	✓		✓		✓		
10	Considera Ud. Que a los funcionarios y servidores de su distrito le gustaría tener un gobierno electrónico	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. Que los servidores de la municipalidad del Distrito de San Martín de Porres usan la tecnología para el cumplimiento de sus funciones	✓		✓		✓		
12	Considera Ud. Que los servidores de la Municipalidad de San Martín de Porres pueden adaptarse rápidamente a un sistema de gobierno electrónico	✓		✓		✓		
13	Considera Ud. Que, con un gobierno electrónico, habría mayor eficiencia en los servicios que brinda su gobierno municipal	✓		✓		✓		
14	Considera Ud. Necesario la capacitación sobre la tecnología en los servidores de la Municipalidad de San Martín de Porres	✓		✓		✓		

	PROMOCION	SI	No	SI	No	SI	No
15	Considera Ud. Que nuestro gobierno municipal tiene una publicidad adecuada sobre su gestión en general.	✓		✓		✓	
16	Ud. Ha visto alguna actividad promocional sobre las actividades del municipio de su distrito	✓		✓		✓	
17	Considera Ud. Que es accesible la información electrónica que brinda para los habitantes del distrito de San Martín de Porres.	✓		✓		✓	
18	Considera Ud. Que la publicidad es la expresión de mayor transparencia en la gestión municipal	✓		✓		✓	
19	Considera Ud. que la plataforma virtual de la Municipalidad de San Martín de Porres es de uso masivo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Valqui Oxolon José Mercedes DNI: 10743897

Especialidad del validador: Docente Metodólogo

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

*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

03 de Julio del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION MUNICIPAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTIN DE PORRES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	EFICIENCIA							
1	Considera Ud. Que es eficiente la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. Que es adecuada la distribución de los recursos económicos de su distrito	✓		✓		✓		
3	Considera Ud. Que el personal de la Municipalidad de San Martín de Porres, son aprovechados adecuadamente,	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. Que el personal de la Municipalidad de San Martín de Porres son distribuidos en las áreas de su profesión u oficio	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. Que, los servicios de limpieza que brinda la Municipalidad de San Martín de Porres son adecuados	✓		✓		✓		
6	Considera Ud. Que, los programas sociales de la Municipalidad de San Martín de Porres son adecuados	✓		✓		✓		
7	Considera Ud. Que, con un gobierno electrónico en la Municipalidad de San Martín de Porres se reducirán las etapas de los procesos administrativos	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. Que, con un gobierno electrónico se reducirán los plazos de sus trámites.	✓		✓		✓		
	INCLUSIVA	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Considera Ud. Que, con un gobierno electrónico, los servicios municipales estarán al alcance de la población en situación de vulnerabilidad.	✓		✓		✓		
10	Considera Ud. Que el gobierno electrónico estará al alcance de todos los usuarios de su distrito.	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. Que con un gobierno electrónico su municipio contará con una oficina de apoyo al ciudadano.	✓		✓		✓		

12	Considera Ud. Que con un gobierno electrónico su municipio brindará servicio especializado a las personas con discapacidad.	✓		✓		✓	
13	Considera Ud. Que con la implementación del gobierno electrónico en su municipio habrá Igualdad de oportunidades para sus habitantes	✓		✓		✓	
ABIERTO		Si	No	Si	No	Si	No
14	Considera Ud. Que con la implementación del gobierno electrónico municipal se podrá atender todas las necesidades de sus habitantes	✓		✓		✓	
15	Considera Ud. Que con la implementación del gobierno electrónico la información de los actos administrativos de su municipio estará al alcance de todos.	✓		✓		✓	
16	Considera Ud. Que el gobierno electrónico permite la participación del ciudadano en las políticas públicas	✓		✓		✓	
17	Considera Ud. Que, con el gobierno electrónico, se sabrá la calidad de los proyectos de inversión de la Municipalidad	✓		✓		✓	
18	Considera Ud. Que, con el gobierno electrónico, se sabrá en qué se ha invertido el dinero destinado al gasto público de la Municipalidad	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dr. Valqui Oxolon José Mercedes DNI: 10743897

Especialidad del validador: Docente Metodólogo

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

*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

03 de Julio del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Autorización



SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA OBTENER INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN DESARROLLO DE TESIS DE MAESTRÍA

GERENTE DEL ORGANISMO DE CONTROL INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTÍN DE PORRES

DRA. SUSANA CHIRINOS FABIAN.

S.D.

Yo, **MIGUEL GONZALO DEL MAESTRO CHAMBERGO** identificado con DNI N° 17438648, domiciliado en la Av. 10 de Junio N° 1010 Dpt. 1003-A de la Urb. San José del distrito de San Martín de Porres, graduando de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo en la especialidad de Gestión Pública, acudo a Ud. y Expongo:

Que el suscrito está culminando sus estudios de maestría en la especialidad de Gestión Pública, por dicha situación cuento con un proyecto de tesis aprobado por la Universidad César Vallejo titulada "**Gobierno Electrónico y su incidencia en la Municipalidad de San Martín de Porres. 2020**", tema elegido durante el periodo en que el suscrito estuvo laborando en la institución al que dirige, además de ser poblador del distrito, por lo que acudo a Ud. a fin de que solicite me autorice en las instalaciones el uso de la información pública existente en la página Web de la Municipalidad de San Martín de Porres a través del OCI así como también me brinde las facilidades para realizar la tesis al que hago referencia.

Por lo tanto:

Solicito a Ud. acceder a mi petición por ser de justicia.

San Martín de Porres, 06 de Julio de 2020

Miguel Gonzalo Del Maestro Chambergo