



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la
Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Reyes Sánchez, Edson Nilson (ORCID: 0000-0001-9192-4070)

Sanchez Cano, Jenson Jaimito (ORCID: 0000-0001-7257-4626)

ASESOR:

Dr. Bustamante Cabello, Julio Cesar (ORCID: 0000-0002-8717-4411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

HUARAZ - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo en primer lugar a Dios, gracias a él llegamos a concluir de manera satisfactoria lo que nos propusimos. A nuestros padres por sus apoyos incondicionales, por ser ejemplos de superación, abnegación, por el cariño, la paciencia y la comprensión.

Los autores

Agradecimiento

Primeramente, agradecemos a Dios por habernos hecho concluir la carrera universitaria seguidamente, a nuestros padres, que siempre estuvieron brindándonos su apoyo y aliento en los proyectos que nos planteamos.

A la comunidad universitaria de la Universidad Cesar Vallejo en especial a los docentes de la escuela profesional de administración por habernos transmitido sabiduría en el desarrollo de nuestra formación profesional. A nuestro asesor Dr. Bustamante Cabello, Julio Cesar por todas las sugerencias brindadas para el mejoramiento de la tesis.

Los autores

Índice de contenidos

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Índice de gráficos y figuras.....	v
Índice de abreviaturas	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	16
3.3. Escenario de estudio.....	17
3.4. Participantes	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.6. Procedimiento	18
3.7. Rigor científico	19
3.8. Método de análisis de datos.....	20
3.9. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
4.1. Resultados	21
4.1.1. Resultados según objetivo general.....	21
4.1.2. Resultados según objetivos específicos	23
4.1.3. Validación de hipótesis.....	28
4.2. Discusión	29
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1: Situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia.....	22
Tabla 2: Funcionamiento de portales públicos y rendición de cuentas.....	23
Tabla 3: Infraestructura de información y publicación proactiva.....	24
Tabla 4: Seguridad de información y la información al público.....	25
Tabla 5: Inclusión digital en función a la gestión de solicitudes.....	26
Tabla 6: Estrategias del gobierno electrónico local y la gestión de soluciones.....	27

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Proceso de triangulación.....	19
---	----

Índice de abreviaturas

TIC	Tecnología de información y comunicación
PC	Computadora personal
ENAHO	Encuesta Nacional de Hogares
ONGEI	Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática
USAID	Agencia de los EE. UU para el Desarrollo Internacional

RESUMEN

La actual investigación tuvo como objetivo general analizar la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020. Teniendo como participantes, la primera relacionada con 40 trabajadores de la municipalidad, la segunda con la participación de los ciudadanos compuesta por 20 ciudadanos quienes visitan la plataforma web por cada mes y finalmente la fuente es la documentación (digital y física) durante el periodo 2019.

Se usó un enfoque cualitativo, con un diseño de estudio de casos las cuales son: el estudio de casos sobre el gobierno electrónico local y el estudio de casos sobre la gestión de transparencia, se empleó 3 técnicas una es la entrevista, el análisis de documentos y la encuesta; como instrumentos , la guía de entrevista que se utilizó en los trabajadores, también se tiene la ficha de observación que se realizó para realizar la revisión documentaria (digital y física) durante el periodo 2019 y el cuestionario para conocer si coincide la información brindada a los ciudadanos con la documentación. El resultados fueron procesados cualitativamente en matrices y finalmente se realizó el proceso de triangulación de los 3 instrumentos aplicados, en la que se analizó la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad de Marcará, que se encuentra en un nivel bajo ya que el portal web no tiene funcionamiento desde meses atrás debido a que se encuentra en una reestructuración, y con este problema la Municipalidad no informa por un medio informático que es el portal web a la población, presentándose problemas en la gestión de transparencia.

Palabras claves:Gobierno electrónico, gestión de transparencia, portal web.

ABSTRACT

The current research had the general objective of analyzing the situation of local e-government and the transparency management of the District Municipality of Marcará, Ancash - 2020. Having as participants, the first related to 40 workers of the municipality, the second with the participation of citizens composed of 20 citizens who visit the web platform for each month and finally the source is the documentation (digital and physical) during the period 2019.

A qualitative approach was used, with a case study design which are: the case study on local electronic government and the case study on transparency management, 3 techniques were used, one is the interview, the analysis of documents and the survey; as instruments, the interview guide that was used in the workers, there is also the observation file that was carried out to carry out the documentary review (digital and physical) during the period 2019 and the questionnaire to know if the information provided to the citizens with documentation. The results were processed qualitatively in matrices and finally the triangulation process of the 3 applied instruments was carried out, in which the situation of the local e-government and the transparency management of the Municipality of Marcará was analyzed, which is at a low level since the web portal has not been operational for months because it is undergoing a restructuring, and with this problem the Municipality does not inform the population through a computerized means that it is the web portal, presenting problems in the management of transparency.

Keywords: e-government, transparency management, web platform.

I. INTRODUCCIÓN

Al mencionar la realidad problemática se observa que en México, Criado y Ramón (2013), mencionan que los problemas existentes en las entidades públicas en la incorporación del gobierno electrónico han sido generadas por la falta de actualización de tecnología en los gobiernos locales y el poco conocimiento en la conducción de sistemas de información en línea, esto generó que los gobiernos locales del país presente falta de transparencia a la ciudadanía y se presenten quejas y una imagen denigrada en los servicios de tramites de documentación que presenta los gobiernos locales. Cabe resaltar con los mecanismos de capacitación y adquisición que presentaron los municipios en un proceso de dos años se vio la mejora alcanzada, sumada a ella el acceso a internet que pudieron dar una gestión más transparente.

En Perú, Curioso y Espinoza (2015), mencionan que la aplicación del gobierno electrónico en nuestro país ha ido evolucionando y convirtiéndose en una obligación de toda entidad pública, es por ello que desde sus inicios ha presentado dificultades que se relacionan con la falta de capacidad tecnológica y el acceso a internet, expresando que las entidades públicas más alejadas de la zona urbana son las más afectadas con esta implementación por el escaso uso de internet y de sistemas informáticos, por lo cual los servicios que brindan las entidades públicas se ve percibida de mala manera por la población y la inversión que realizas en obras y contrataciones de servicios.

En Colombia, Binimelis (2017), ya nos indicaban que las entidades públicas del país han sufrido desfases tecnológicos por la falta de preocupación de renovar sus equipos electrónicos y solo basándose con el acceso a internet para algunos trámites y la falta de incorporación de sistemas informáticos para agilizar los trámites documentarios de los usuarios y el acceso al seguimiento de los mismo, esto generó que muchos procedimientos realizados tomaran demasiado tiempo en ser tramitado y en ocasiones se perdiera en el proceso, generando malestar en los usuarios. Al realizar un cambio han pasado más de 10 años y se puede observar que aún existen estos problemas, de servicio expuesto por el gobierno central la mayoría de los gobiernos locales no contaban con soporte necesario para respaldar al nuevo cambio de sistema

informático que planteó el gobierno central y en la actualidad va cambiando con el desarrollo de nuestro país.

En Argentina, Troya (2020), comenta que el estado ha publicado que el servicio al ciudadano no se puede detener para ello implementa mecanismo para brindar los servicios y trámites a la población a través del manejo del gobierno electrónico y potencial el manejo de esta herramienta que el país que viene difundiendo en la población, se considera como una oportunidad para que se brinde el servicio, sin la necesidad de salir de casa como lo estipula el plan de gobierno sobre el aislamiento obligatorio a la población, además de ello evitar la propagación del virus a más personas.

En la región Ancash pasa algo similar a las demás regiones del país que en su preocupación por que todas las entidades públicas implementen el gobierno electrónico encuentran dificultades en el manejo de sistemas informáticos y dispositivos computacionales como servidores, computadoras para todas las oficinas, páginas web, estos problemas se encuentran en las zonas alejadas de la región en donde el acceso a la tecnología es limitado. Al respecto Allauca (2017), menciona que los gobiernos locales de Ancash han pasado por diferentes problemas para aplicar el gobierno electrónico en las entidades públicas de las regiones, partiendo de un escaso uso de las tecnologías de la información y culminando con la falta de personal calificado para brindar el soporte a los trabajadores.

También en el 2020, se ha incrementado el uso del gobierno electrónico por la necesidad que las entidades públicas para realizar trámites en línea, ocasionado por la pandemia que ha afectado a todas las entidades y obligado a utilizar plataformas de conectividad, pero la gran mayoría de la población no se encuentra preparada para utilizar las plataformas de las entidades públicas, es por ello que surgen los problemas, a partir de la ausencia de preparación para este cambio tecnológico presentado en las entidades públicas (Gobierno del Perú, 2020).

Respecto a la Municipalidad Distrital de Marcará, se puede observar que la implementación de software se ha dado últimamente, surge a partir de que

hace años atrás se vivía problemas de transparencia, claridad, acceso a los servicios, etc. Recién hace dos años atrás se están implementando esto lo cual genera ciertas debilidades y que serán estudiadas en la investigación, para poder ver como se presenta la implementación de la información que se brinda a los usuarios, también producto de la pandemia se tiene la necesidad de utilizar las plataformas en estos últimos años, pero se tiene la dificultad de utilizar estas plataformas por que los usuarios o la población no cuentan con los conocimientos necesarios para utilizar plataformas virtuales, desconociendo en parte su manejo. Los problemas que presenta la entidad referente a los portales públicos, iniciando por su portal web actual no se encuentra alineado con los expuesto por el gobierno central que refiere que debe tener un chat institucional y la falta de acceso para que los usuarios puedan realizar sus trámites administrativos. También por los escasos de soporte a los trámites en línea y la pagina no es amigable para el usuario. Referente a la seguridad de la información el actual sistema de la municipalidad no asegura la confidencialidad de la información de los usuarios y el escaso acceso seguro. Además, la inclusión digital por no ser de fácil manejo la página web y no se pueda utilizar desde cualquier dispositivo como celular, por último, se tiene que no existen charlas informativas de cómo manejar el sitio web y tampoco existen videos de seguimiento para el usuario, estos problemas mantenía alejada a la población del uso de herramientas tecnológicas para realizar sus trámites en la municipalidad, además con lo mencionado en la actualidad es indispensable el manejo de las herramientas para comunicación con la municipalidad, por las restricciones expuestas del aislamiento y la aglomeración de público que se puede ocasionar.

Por otro lado, se presentan problemas como la falta de información al público que se tiene dificultades en la accesibilidad, en la relevancia del sitio web la calidad y la confiabilidad. También la gestión de soluciones no se presenta una atención oportuna en las solicitudes presentadas por los usuarios, además de ello los usuarios no pueden realizar el seguimiento de sus trámites en línea. Al mencionar a la publicación proactiva, las dificultades presentadas en la falta de difusión de eventos de la municipalidad, la difusión de

oportunidades laborales. Al mencionar a la rendición de cuentas se tiene que no existe la transparencia del gasto y de las adquisiciones que realiza. Finalmente, en la gestión de solicitudes no existe un tiempo de respuesta oportuno y para la atención para los usuarios.

De lo mencionado se tiene como problema general: ¿Cuál es la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash - 2020?, Como problemas específicos se considera: ¿Cómo es el funcionamiento de los portales públicos y de la rendición de cuentas de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash - 2020?; así mismo: ¿Cómo funciona la Infraestructura de la información y la publicación proactiva de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020?; también es: ¿Cuál es la situación de la seguridad de información y la información al público de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020?; otro es: ¿Cuál es la situación de la inclusión digital y la gestión de solicitudes de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020?; Y, por último: ¿De qué forma el estudio de las Estrategias del gobierno electrónico local permiten mejorar la gestión de soluciones de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020?

La justificación del estudio permitirá conocer la situación del gobierno electrónico y la gestión de transparencia que se percibe en la municipalidad Distrital, beneficiando a la población y a la municipalidad, que tendrá que tomar importancia en la ejecución de este tipo de plataformas, para ello se utilizará la teoría del gobierno electrónico basado en las TICs y del mismo modo para la gestión de transparencia se utilizará las teorías propuestas, se tratara en la justificación práctica de proporcionar herramientas.

La incorporación de las TICs en reemplazo de los mecanismos tradicionales de atención, estos medios tecnológicos puede hacer los servicios más ágiles y más cómodas, eliminando las colas, que es muy indispensable evitar en estos momentos de pandemia, además de ello individualizar el servicio reduciendo al mismo tiempo, conservar el estándar de calidad confrontando los imprevistos y las dificultades, escuchar a los usuarios, potenciar el servicio para

la población vulnerable e innovar las modalidades de prestación de servicio, el estudio es relevante porque permitirá desarrollar un instrumento para analizar cómo se presenta las unidades de estudio y como dicho instrumento puede servir de modelo para realizar futuras investigaciones y profundizar más en el tema mencionado.

Bajo este contexto se tiene como hipótesis: la situación del gobierno electrónico local tiene una escasa implementación por lo que genera deficiencias en la gestión de transparencia que perciben los pobladores de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

Finalmente, el objetivo general es: analizar la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020. Luego se mencionan a los objetivos específicos: Conocer el funcionamiento de los portales públicos y la rendición de cuentas de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020. Sumado a ello: Indagar la situación de la Infraestructura de la información con la publicación proactiva de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020. También: Interpretar la situación de la seguridad de información y la información al público de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020. Continuado de: Explicar la situación de la inclusión digital en función a la gestión de solicitudes de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020. Seguidamente: Exponer la situación de las estrategias del gobierno electrónico local con la gestión de soluciones de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes considerados en el estudio se tiene en España, a Lizardo (2018), con su estudio, Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica, con enfoque cuantitativo con diseño no experimental , llegando a la conclusión: Se determinó que el gobierno español invierte mucho dinero en proporcionar a los gobiernos locales las facilidades para implementar recursos tecnológicos en la gestión que realizan para que la población no tenga que desplazarse para realizar sus trámites, además de ello se tiene que la transparencia de la gestión es uno de los elementos más importante para el gobierno y que todo ciudadano tiene acceso para que pueda analizar y evaluar la gestión que se realiza en la ciudad donde radica. Por lo mencionado se puede decir que toda entidad está obligada a desarrollar aplicación que faciliten los trámites de la población.

En México, Delgado (2016), desarrolló un estudio, Propuesta de modelo de gobierno electrónico para fomentar la innovación social a nivel local, con enfoque cualitativo, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario abierto, llegando a concluir: Que el gobierno fiscaliza el estándar que debe tener todo portal de estado, partiendo de la agilidad, interactividad que debe tener con el ciudadano, además de ello deben contar con material que pueda utilizar el usuario y conocer el funcionamientos de los portales públicos, también publicar la información de los gastos e inversiones que realice en la ciudad con la finalidad de mantener la transparencia de gestión exigida por el gobierno central, con la finalidad de mantener la transparencia de gestión, además de las inversiones que realiza en bienes o servicios que licita, que tiene que ser públicos.

En Ecuador, Miranda (2016), con su tesis, Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el plan nacional de gobierno electrónico en el gobierno provincial de Tungurahua, en el estudio se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, a una muestra de 383 personas, llegando a concluir: El acceso a la información de los gobiernos locales es un derecho de los ciudadanos, por lo tanto la municipalidad incumplió

este derecho porque la información que presenta en su página web no se encuentra actualizada y no se maneja de manera transparente, respecto a los servicios que brinda, es por ello la incomodidad que presenta la población se debe a la deficiencia del servicio tecnológico que proporciona la entidad.

En la ciudad de Lima-Perú, Narrea (2017), con su tesis, Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI, llegando a concluir: La incorporación de las tecnologías de la información en la administración pública y su tendencia para articular los procesos de los gobiernos públicos no depende esencialmente del mayor desarrollo tecnológico y el crecimiento tecnológico adecuado, sino que depende mucho de las decisiones de los actores involucrados para lograrlo. Es por eso que, en este caso, el rol de los emprendedores de política es vital para impulsar una política que tenga como eje central la interoperabilidad ya que da buenos resultados y facilitan el tiempo.

En Cerro de Pasco-Perú, Simón (2018), desarrolló un trabajo, Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016, la muestra fue de 24, aplicando la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, llegando a concluir: Se confirma que el gobierno electrónico, de acuerdo a sus lineamientos de manejo de las tecnologías si influye en la gestión que pueda presentar la entidad y cómo logra la transparencia requerida por el gobierno central, además favorece a la población para que puedan tener acceso a la información de la entidad pública con solo conectarse a internet y manteniendo la confidencialidad de sus datos personales.

En Lima, Murrieta y Poch (2018), con su estudio, Análisis y evaluación de la ley de transparencia y acceso a la información pública en el ii semestre 2012 del gobierno regional de Ucayali: Aportes para mejorar su implementación y eficiencia de gestión, trabajo con 15 funcionarios, aplicando el enfoque cualitativo y llegando a la conclusión: Los mecanismos de transparencia requerido por el estado son esenciales para que se respete la democracia exigida por el gobierno peruano, además es importante que las entidades

públicas actualicen la información para que la población pueda estar actualizada para realizar sus trámites en las fechas oportunas y contar con un canal de acompañamiento de todos los usuarios, para que los usuarios sientan que se les brinda soluciones a los trámites que realizan.

Respecto a la fundamentación teórica del Gobierno electrónico se considera como la agrupación de procesos y mecanismos de soporte de los mismos, que logren la dirección telemática interna (gestores) y externo (usuarios) a los servicios proporcionados por una gestión pública, tanto para las revisiones de información como para la tramitación de documentos en línea (Riascos, Martínez y Solano, 2008).

El gobierno electrónico se da con el uso de tecnologías de información en la cual el sector público efectúa para optimizar sus servicios e incrementar su eficiencia con el propósito de manifestar la transparencia con la que ejecutan sus labores. Asimismo, tiene como objetivo: allegar el estado hacia los habitantes para brindarles información e incentivar el uso de los TICs; al mismo tiempo genera facilidades que se encuentra los servicios administrativos, transparencia y rendición de cuentas y la coordinación con gobiernos centrales y la participación ciudadana (Naser y Concha, 2011).

Para el uso adecuado del gobierno electrónico la entidad debe presentar una adecuada gestión de transparencia así también la participación y colaboración de la ciudadanía además dicha entidad debe divulgar información financiera, eventos, licitaciones y sobre las decisiones que toma; con esto para fomentar la participación ciudadana (Chun, Shulman, Sandoval, y Hovy, 2010)

La incorporación y el efecto de las TIC en la técnica social y electrónico mundial también ha afectado la gestión pública. Describe las principales características de las TIC, entre las cuales se encuentran el principio de interactividad, la construcción de espacios sin costo ciudadano para elegir, consultar y participar, su ritmo, interconectividad, la naturaleza bidireccional de las comunicaciones y el control acelerado de la técnica de ambos. fabricante de información y público objetivo. Es precisamente en esta experiencia que la gestión pública, bajo la modalidad de Gobierno Electrónico, aprovecha las

bendiciones de las TIC para mejorar e innovar sus ofertas. Sin embargo, ahora las TIC más prácticas no forman parte de este calendario de intercambio en las instituciones públicas, la información también desempeña una función principal en dicha agenda (Vásquez y Amelec, 2010).

El gobierno electrónico es un sistema que, como cualquier otro, genera datos preparados, sin embargo, también se caracteriza por estar orientado a guiar la transparencia del control de la presidencia, mejorando la gobernanza democrática a través de movimientos de legitimación asociados con la transparencia y la manipulación, que finalmente mejoran las acciones del Estado. Para Gascó citado por Arraya y Porrúa (2004, p.128), las autoridades que incorporan gobierno electrónico consisten en todas aquellas actividades basadas principalmente en la información actual y la tecnología de comunicación que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública.

Para el gobierno electrónico, como aspectos de estudio están conformadas por portales públicos, infraestructura de la información, seguridad de información, inclusión digital y estrategias del gobierno electrónico local (Llanes, Salvador, Aguilera y Escalona, 2019).

Se tiene a los portales públicos, se refiere al manejo de la información a través de internet por las denominadas páginas web, estas páginas o portales son de uso obligatorio por las entidades públicas y su finalidad es mantener la transparencia de gestión de un gobierno local (ONGEI, 2013).

Como otro punto se tiene infraestructura de la información, datos, estadísticas y, en particular, la gestión de registros dentro de la información pública son elementos decisivos para la toma de decisiones, el diseño de tareas, programas y políticas públicas. Estas prácticas dan un impulso al control público debido a que las decisiones o políticas se respaldan mediante pruebas. Del mismo modo, el uso de la tecnología para la recolección y la fabricación permite un gran control de los hechos (ONGEI, 2013).

También se tiene seguridad de información, es los procesos que se realiza para ingresar a las aplicaciones informáticas y realizar trámites administrativos confidenciales, la información en estos días constituye un aporte vital para las corporaciones públicas y personales (Católico, Suárez y Sindi, 2016). En los últimos tiempos, los ataques cibernéticos a las entidades de los países dentro del mundo se han vuelto más comunes, además puede haber una mayor ocurrencia en los delitos de PC. En este sentido, es crucial garantizar la seguridad de los registros.

También tenemos a la inclusión digital, lo que significa que para lograr una sociedad de la información equitativa no es necesario asegurarse el ingreso a la infraestructura de las TIC, sino también contar con personas capacitadas con los talentos esenciales para aprovechar la tecnología y transformar la información en conocimiento. Las consecuencias de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) muestran que el uso de Internet a través de portales públicos entre la población con un mejor nivel de escolaridad y la población con un menor nivel educativo hace que la brecha digital sea significativa.

Finalmente se tiene a las estrategias del gobierno electrónico local, el gobierno central señala que las estrategias que deben plantear los gobiernos locales se encuentran alineadas a los procesos como utilización del ancho de banda de internet, adquisición de canales de información como hosting, correos electrónicos y redes sociales como medios de comunicación y publicación de información (Jiménez, Martelo y Jaimes, 2017).

Es tanto como los líderes del gobierno hacer cumplir los mecanismos de gestión pública, empoderar digitalmente a los residentes en términos de accesibilidad e integración digital, para poder promover autoridades poderosas y verdes (Cano y Baena, 2015). A esta idea compleja, Serna y Ramírez (2016), agregan que las competencias digitales se conciben como una capacidad para la gestión de información tácita y específica, potenciada por el uso de las TIC y el uso estratégico de las estadísticas.

El gobierno electrónico es una nueva forma de presidencia que utiliza las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con modalidades de

gestión, planificación y gestión, a través de portales de Internet con registros sobre las dependencias de la administración pública, organismos gubernamentales, poderes, legislación, además de ofertas y métodos para permitir que la sociedad alcance un contacto adicional con la gestión pública (Pérez, Camacho, Mena y Arroyo, 2015).

Uso intensivo de las TIC a través de la población y los gobiernos de la nación, es muy relevante navegar por sitios web confiables y empresas de autoridades, para tropezar tanto con la presencia de elementos extrínsecos de motivación para el emprendimiento (Vivas, Antonia, Bathrobe, Mazuera y Carreño, 2018).

Las TIC han tenido un efecto extraordinario en la sociedad, debido al hecho de que cada ciudadano y establecimiento ha seguido esta tecnología y ha validado sus ventajas. Se puede afirmar a fondo que el desarrollo y la implementación de TIC en los últimos años ha contribuido a que el gobierno digital gane reputación dentro del contexto global debido a su capacidad para mejorar las transacciones y los miembros de la familia entre las autoridades y la sociedad preferida (Vargas, 2017).

Dentro del debate de que estos términos han provocado y que acompañan al mayor ritmo de difusión tecnológica, han surgido nuevos estándares en el calendario electrónico. Estos se desarrollan tanto en la verdad como en la academia, estableciendo la variedad de temas dentro del nuevo campo de investigación (Frick, 2006). El gobierno electrónico se relaciona directamente con el potencial de las TIC para mejorar la actividad gubernamental y la relación entre las administraciones públicas y los ciudadanos, lo que sitúa el concepto no sólo en un plano vinculado con la gestión, sino más bien como un objeto que refleja dinámicas de poder, conflicto y cooperación en el ámbito gubernamental (González, Carvajal y González, 2020).

El gobierno electrónico, en tanto estrategia para administrar el Estado mediante el uso de TIC, permite mejorar la eficiencia de las respuestas gubernamentales a los ciudadanos. En este sentido, las TIC pueden ser herramientas para que los gobiernos locales sean más participativos y para que

logren mayores niveles de transparencia e interacción con sus ciudadanos (Machín, Sánchez, López y Puentes, 2019).

Sin embargo, solo algunos municipios están a la vanguardia en materia de gobierno electrónico, porque se apoyan en las nuevas tecnologías de información y comunicación para vincularse más y mejor con sus vecinos. Por lo general, la participación ciudadana en asuntos públicos en municipios argentinos es aún escasa y se caracteriza, sobre todo, por la informalidad (Ramos, 2017). En síntesis, el papel de los gobiernos municipales resulta de singular importancia siempre y cuando utilicen a las TIC en el marco de procesos más amplios, que institucionalicen mecanismos de apertura, de participación y colaboración, que mejoren las prácticas democráticas tanto de los ciudadanos como de sus líderes políticos (Martínez, Piñeiro y Baamonde, 2016).

Respecto a la gestión de transparencia según Villanueva (2011), se refiere a la posición que asumen las organizaciones públicas de manejarse bajo estándares éticos, de tal forma que los criterios que se siguen, cuando se toma una decisión, puedan presentarse con claridad a las personas que tengan derecho a conocerlos. (p.1)

La Administración Pública ha enfrentado obstáculos extremos para definirse y afirmarse como un área independiente y única con reconocimiento a otros ya montados y con amplio reconocimiento, junto con Ciencias Económicas, Ciencias Políticas, Derecho, Teoría de la Organización y Teoría Administrativa. En este sentido, Gómez (2001) advierte que el estilo de las orientaciones académicas ha generado una debilidad estructural en su implementación y al mismo tiempo, una dificultad para reconocer su propia naturaleza e identificación con las ciencias sociales. Todo esto ha dado lugar a una cierta ambigüedad y confusión con respecto a la terminología que se utilizará para pretender el mismo objeto.

La transparencia del movimiento público corresponde al conjunto de mecanismos que aseguran la igualdad de los residentes y el cumplimiento de sus procedimientos a través de la entrada y difusión de datos, por medio de sistemas

informáticos (Robles y Zamora, 2020). Al proporcionar a los clientes información sobre políticas públicas y con los procedimientos del control gubernamental, se pueden establecer hipervínculos entre los movimientos públicos y los intereses de los residentes, en la forma de modificar el movimiento de las autoridades (Andrade y Yedra, 2007).

Los sistemas transparentes prometen reglas socialmente progresivas, pero crean situaciones difíciles y exigentes para los gobiernos, el sector no público y los ciudadanos. Dichos sistemas son importantes en la cobertura pública, debido al hecho de que revelan información que, si ahora no está preparada y establecida, podría ser difícil de difundir (Guiñez, Mansilla y Jeldes, 2020). Por lo tanto, independientemente de cuán aplicables sean las estadísticas, no puede proporcionar las reglas para un dispositivo transparente a menos que esté disponible en tiempo, área y en un diseño apropiado, de modo que se ajuste a la forma en que los ciudadanos son útiles dentro del procedimiento de toma de decisiones en el conjunto de opciones que se pueden presentar (Andrade y Yedra, 2007).

En los aspectos de estudio de la categoría se consideran a información al público, gestión de soluciones, publicación proactiva, rendición de cuenta y gestión de solicitudes, expuesto en la siguiente línea:

Como punto inicial se tiene a la información al público, en la fase colectiva del derecho de acceso a la información pública, todos tenemos derecho a recibir los registros del gobierno, lo que significa que, además de hacer frente a las solicitudes de ingreso presentadas por personas interesadas, obtuvieron el deber de poner a disposición, todo el tiempo y el uso de todos los mecanismos posibles, hechos en las características de su control, que, al ser público, ya no deben ser responsables de automatizar los procesos, sino particularmente de sus resultados y logros en la prestación de servicios a los residentes (USAID, 2003).

También se tiene a la gestión de soluciones, se basa en determinar los procesos administrativos de una entidad pública y enfocarlo a la búsqueda de

soluciones a través de su personal administrativos, apoyado en los mecanismos de comunicación que presenten.

Otro es publicación proactiva, se refiere a los movimientos desarrollados por la entidad pública general para publicitar información en un medio único, tanto por el hecho de que es una obligación legal o, aunque no es obligatoria, es vital para los ciudadanos entender cierta información. hechos que pueden ser beneficiosos para el ejercicio de sus derechos u obtener el derecho de entrada a los servicios públicos (Uvalle, 2016).

También somos responsables, se hace referencia al artículo 24 de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales que establece que los gobiernos regionales deben mantener como mínimo dos audiencias públicas por doce meses, una dentro de la capital de la vecindad y la otra en una provincia, en el que el desarrollo y los logros del control deben tenerse en cuenta.

Finalmente se tiene a la gestión de solicitudes, los gobiernos regionales y locales tienen la obligación de poner en práctica políticas de transparencia y obtener admisión a las estadísticas públicas a través de numerosos mecanismos que deben posicionarse en funcionamiento con la ayuda del lugar de trabajo responsable de cada entidad. El objetivo es proporcionar de manera oportuna y pertinente, y con canales de accesibilidad, los registros solicitados con la ayuda de las personas que ejercen su derecho de acceso a los datos públicos (Arredondo, Garza y Vázquez, 2014).

La rendición de cuentas es un ejercicio público que se ha demostrado que fortalece los establecimientos democráticos y la guía de regulación de transparencia. Las naciones que hacen que sus funcionarios públicos y gobernantes rindan cuentas sobre un periodo de gobierno, son típicamente naciones en las que sus ciudadanos tienen situaciones a la calidad de vida y donde se ejerce una mejor defensa de las libertades de carácter (Velázquez y Pereira, 2008).

Las autoridades, independientemente de la denominación determinada por la Constitución y las directrices legales, y los funcionarios de la

Administración del Estado, deben observar estrictamente el principio de transparencia de la función pública ", es decir," respetar y proteger la exposición de los actos, resoluciones, métodos y archivos de la Administración, además de los de sus fundamentos, y para facilitar la admisión de cualquier personaje a esa información, a través de la forma y las técnicas establecidas a través de la regulación (Vivanco, 2008).

Las administraciones públicas y las organizaciones se encuentran en esta situación marcada por una crisis económica que excede esos límites para convertirse en sistémica y con el requisito de responder a las nuevas situaciones y demandas exigentes (Pont, 2016).

III.METODOLOGÍA

3.1.Tipo y diseño de investigación

El estudio es aplicada, porque a través de revisiones teóricas fundamentadas para las categorías de estudio en la teoría de las TICs y la teoría de la gestión de transparencia.

Se ubica dentro del enfoque cualitativo, ya que se analizaron las categorías, subcategorías y las unidades de estudio. El diseño de la presente investigación es el diseño estudio de casos, que consiste según, Hernández, Fernández y Baptista (2014), en los “estudios que utilizan los métodos de investigación que interpretan profundamente una unidad holística para reconocer al planteamiento de problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría” (p.164).

El diseño de investigación es el estudio casos las cuales son:

1. El estudio de casos sobre el gobierno electrónico local.
2. El estudio de casos sobre la gestión de transparencia.

3.2.Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Categoría de estudio 1: Gobierno electrónico según Riascos, Martínez y Solano (2008), es conjunto de procesos y sistemas soporte de los mismos, que permiten el acceso telemático interno (gestores) y externo (usuarios) a los servicios ofrecidos por una administración, tanto para la consulta de información como para la teletramitación (p. 43).

El gobierno electrónico se analizará a través de los aspectos de estudio: portales públicos, infraestructura de la información, seguridad de información, inclusión digital y estrategias del gobierno electrónico local. Y estas tienen como elementos de estudio: información por chat institucional, tramites en línea por parte de los usuarios, navegación amigable por parte del portal web, soporte de solicitudes en línea, confidencialidad de informaciones usuarios, seguridad de acceso, facilidad de manejo de los trámites en línea, utilización desde cualquier dispositivo, charlas informativas del manejo del servicio de la municipalidad y difusión por videos tutoriales.

Categoría de estudio 2: Gestión de transparencia según Villanueva (2011), se refiere a la posición que asumen las organizaciones públicas o privadas de manejarse bajo estándares éticos, de tal forma que los criterios que se siguen, cuando se toma una decisión, puedan presentarse con claridad a las personas que tengan derecho a conocerlos. (p.1)

La gestión de transparencia ha sido subcategorizada mediante: información al público, gestión de soluciones, publicación proactiva, rendición de cuentas y gestión de solicitudes. Y estas tienen como unidades de estudio: el acceso, relevancia, calidad, confiabilidad, atención oportuna de las solicitudes, seguimiento de trámites de usuario, difusión de eventos de la municipalidad, publicación de oferta laboral municipal, información mediante portales web, transparencia en los gastos de las obras, transparencia de los gastos en la adquisición de servicios, tiempo de respuesta oportuno y atención personalizada de las solicitudes.

3.3. Escenario de estudio

El estudio se desarrolló en la municipalidad Distrital de Marcará, ubicada en la región Ancash de Perú, cuenta con las áreas como: consejo municipal, alcaldía, secretaria general, gerencia municipal, subgerencia de administración, subgerencia de planeación y presupuesto, subgerencia de desarrollo urbano y rural; y subgerencia de desarrollo social. Cuenta con un total de personal laboral de 40 personas; esta municipalidad cuenta con una página web que es <http://munimarcara.gob.pe/>, también cuenta con una página en Facebook que es <https://web.facebook.com/gobiernodistritaldemarcara/?rdc=1&rdr>. En la plataforma se encuentra información como la historia de marcará, el turismo, el plano del distrito, las autoridades municipales y la comisión de regidores, la misión y visión, los programas sociales y los documentos de gestión como: normas emitidas, diagnóstico, plan de desarrollo y organigrama.

Respecto a la gestión de transparencia según INEI (2020) la localidad de Marcará cuenta con 10782 habitantes de las cuales 20 personas acceden a la página web de la municipalidad; esta página web está siendo verificada en el portal de transparencia del estado peruano.

3.4. Participantes

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). Para el desarrollo del estudio se tubo a los informantes, la primera relacionada con 40 trabajadores de la municipalidad, la segunda con la participación de los ciudadanos compuesta por 20 ciudadanos quienes visitan la plataforma web por cada mes y finalmente la fuente es la documentación (digital y física) durante el periodo 2019. Para el caso de los participantes se consideró a la misma cantidad del escenario de estudio ya mencionada, del método de muestras a conveniencia.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Para el desarrollo del estudio se aplicó 3 técnicas una es la entrevista, el análisis de documentos y la encuesta. Al respecto la Sabino, (1992) comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma fijada de interacción social que tiene por objetivo recolectar datos para una investigación. La observación puede definirse como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación. La encuesta puede definirse como el uso de preguntas cerradas en la cual la persona a preguntar deba marcar una respuesta establecida para conocer si coincide la documentación de la municipalidad con la información que brinda a los ciudadanos.

Instrumento: Se aplicó como instrumento, la guía de entrevista que se utilizó en los trabajadores, también se tiene la ficha de análisis que se realizó para realizar la revisión documentaria (digital y física) durante el periodo 2019 y el cuestionario para conocer si coincide la información brindada a los ciudadanos con la documentación.

3.6. Procedimiento

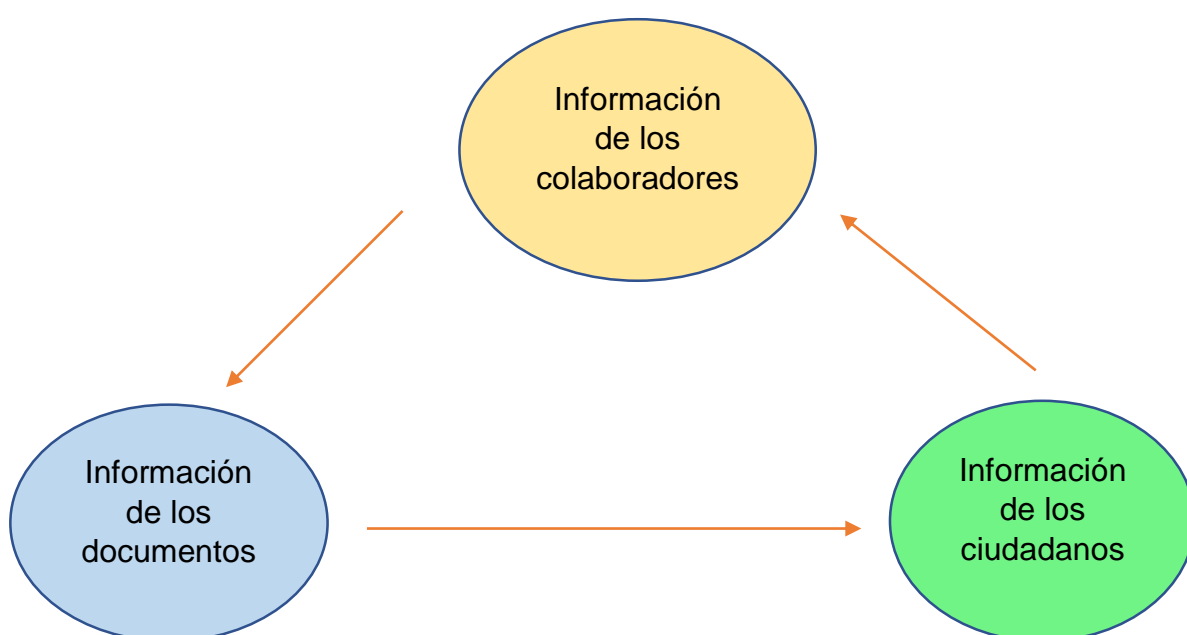
La presente investigación cualitativa se coordinó previamente para poder realizar el levantamiento de la información en tres momentos y de tres maneras; el levantamiento de la información virtual y física se realizó en una semana, para la encuesta a los colaboradores de la municipalidad se ejecutó

durante cinco días y la recolección de información al público se estableció en cinco días.

Luego de tener la información estas fueron procesadas cualitativamente en matrices, para realizar la triangulación respectiva sobre los datos y resultados que nos van a proporcionar.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “el proceso de triangulación es el suceso de utilizar diferentes fuentes y métodos de indagación para la recopilación de datos”.

Figura 2: Proceso de triangulación



Fuente: Elaboración propia

3.7. Rigor científico

La consistencia lógica. Para el caso de la consistencia lógica, se recurrió a 3 docentes en administración a quienes se les solicitó la evaluación de los instrumentos planteados como son la entrevista para trabajadores, el cuestionario para los ciudadanos y la validación de la ficha de observación, realizando y proporcionando su dictamen si los instrumentos tienen relación con los objetivos establecidos.

La credibilidad: En esta etapa se realizó las fichas de credibilidad de cada instrumento y fueron calificadas por 5 personas que laboran en la

municipalidad, el resultado de la ficha de credibilidad en la ficha de observación fue que el instrumento se encuentra en un nivel alto, el resultado de la ficha de credibilidad de la guía de entrevista fue que el instrumento se encuentra en un nivel alto y respecto a la ficha de credibilidad del cuestionario se obtuvo como resultado que el instrumento se encuentra en un nivel alto. Estos resultados en las fichas de credibilidad demuestran la credibilidad de cada instrumento para la investigación.

3.8. Método de análisis de datos

1. Recopilación de datos a través de la revisión documentaria (digital y física), la entrevista a los colaboradores y el cuestionario de pregunta aplicadas a los ciudadanos de la localidad de Marcará.
2. Se elaboraron matrices cualitativas de acuerdo a los objetivos específicos.
3. El resultado de las matrices fue cualificado y tubo un Ponderación cualitativa.
4. Se hizo un consolidado de resultado a través de la triangulación en una sola matriz para establecer si la hipótesis es válida o no es válida.

3.9. Aspectos éticos

El proyecto de investigación y la indagación incluida en esta fue de manera íntegra, incontestable y seguro; ya que la investigación es único y cierto. También se tuvo en cuenta la no alteración de las opiniones que brindaron los trabajadores y los usuarios de la municipalidad, que responden al aspecto ético del respeto, también se asumió en cuenta que se contó con un documento donde dicha institución acepto el recojo de información, que se mostró antes de aplicar la entrevista, donde se encontraron todas las pautas relacionadas al estudio, respondiendo al aspecto del consentimiento informado. También al realizar el citado de todos los textos se respondió al aspecto ético de originalidad.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Resultados según objetivo general

Objetivo general: Analizar la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

Tabla 7: Situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia.

	GOBIERNO ELECTRÓNICO LOCAL	GESTIÓN DE TRANSPARENCIA
RESULTADO DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN	La municipalidad de Marcará usa de nivel bajo los portales públicos debido a que el portal no tiene funcionamiento desde el 5 de julio del presente año, tiene una infraestructura de nivel intermedio de información, brindaba seguridad de información, aplicaba un nivel medio de inclusión digital y tenía estrategias de gobierno electrónico local.	La municipalidad de Marcará brindaba información al público, tenía una gestión de soluciones, realizaba una publicación proactiva de nivel intermedio en su portal web, la municipalidad realizaba la rendición de cuenta a través de su portal web y tenía una gestión de solicitudes.
RESULTADO DE LA ENTREVISTA A LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ	La municipalidad de Marcará usaba de manera adecuada el chat institucional y los tramites en línea, el portal web favorecía las políticas del gobierno electrónico local y el soporte de solicitudes a los tramites en línea, brindaba seguridad de información, generaba una inclusión digital pero en estos momentos ya no debido a que el portal web se encuentra en una reestructuración; en un tiempo brindo información a los ciudadanos pero en estos momentos debido a que el portal se encuentra en una reestructuración.	El gobierno electrónico había facilitado a la municipalidad de Marcará brindar accesibilidad de servicios en línea, los servicios que brindaba por el portal web aseguraban la información a ciudadanos y estas eran confiables, realizaba una publicación proactiva en su portal web, la municipalidad realizaba la rendición de cuenta a través de su portal web y tenía una adecuada gestión de solicitudes.

**RESULTADO DEL
CUESTIONARIO A
CIUDADANOS DE
LA LOCALIDAD DE
MARCARÁ**

Los ciudadanos de Marcará siempre usaban el portal web para la realización de trámites, a veces encontraban problemas para navegar en el portal web y siempre tuvo una infraestructura adecuada de información, siempre brindaba seguridad de información, a veces se aplicaban la inclusión digital y a veces cumplía las estrategias de gobierno electrónico local.

Los ciudadanos de Marcará mencionaron que a veces encontraban información actualizada sobre los gastos en el portal web y la municipalidad a veces informaba a la población sobre los tramites que se podían realizar por el portal web, los tramites en línea a veces eran realizados en tiempos adecuados, a veces se realizaba publicaciones proactivas en el portal web, a veces la municipalidad publicaba la información de gastos adecuados y siempre se informaba del canal de atención al ciudadano.

Fuente: Resultados de la base de datos de la entrevista a trabajadores de la municipalidad de Marcará, ficha observación y encuesta a ciudadanos de Marcará, 2020.

4.1.2. Resultados según objetivos específicos

Objetivo específico 1: Conocer el funcionamiento de los portales públicos y la rendición de cuentas de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

Tabla 8: *Funcionamiento de portales públicos y rendición de cuentas.*

	PORTALES PÚBLICOS	RENDICIÓN DE CUENTA
RESULTADO DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN	La municipalidad de Marcará cuenta con un portal web en la actualidad este portal se no encuentra en funcionamiento debido que se encuentra en una reestructuración desde el 5 de julio del presente año, no se da el uso de chat institucional por los usuarios, existía un portal para los trámites administrativos en línea y los tramites en línea no se encuentran adecuadamente implementados.	La municipalidad de Marcará desarrolla obras en la localidad, se encontraban las licitaciones en el portal web y se no se reportaban los gastos que realizaba en el portal web.
RESULTADO DE LA ENTREVISTA A LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ	Los colaboradores de la municipalidad de Marcará mencionan que la municipalidad contaba con un portal web, pero hoy en día no se puede ingresar debido a que se encuentra en reestructuración y usaban el chat institucional para la comunicación laboral.	Los colaboradores de la municipalidad de Marcará en su portal web publicaba los gastos transmitidos en las obras u otros eventos realizados y sobre la adquisición de servicios de terceros.
RESULTADO DEL CUESTIONARIO A CIUDADANOS DE LA LOCALIDAD DE MARCARÁ	Los ciudadanos de Marcará indicaban que a veces usaban el chat ubicado en la página web de la municipalidad y siempre realizaban tramites a través de su portal web.	Los ciudadanos de Marcará indicaban que a veces la municipalidad publicaba en su página web información transparente en la rendición de cuenta de un proyecto y a veces presentaba en la página web los gastos presentados por la prestación de terceros.

Fuente: Resultados de la base de datos de la entrevista a trabajadores de la municipalidad de Marcará, ficha observación y encuesta a ciudadanos de Marcará, 2020.

Objetivo específico 2: Indagar la situación de la infraestructura de la información con la publicación proactiva de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

Tabla 9: *Infraestructura de información y publicación proactiva.*

	INFRAESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN	PUBLICACION PROACTIVA
RESULTADO DE LA FICHA DE OBSERVACION	La página web de la municipalidad de Marcará presentaba una estructura para la fácil navegación de los servicios no tenía una fácil estructura para la ubicación de servicios que ofrece, existía un canal virtual para recibir las solicitudes de los ciudadanos y el soporte en línea no era el correcto.	dentro de la municipalidad de Marcará existe eventos realizados pero el área de imagen institucional pero no las difundía los eventos a través de su página web, brindaba ofertas laborales en la página web y existía ofertas laborales, pero no existía una opción de oferta laboral, no se brindaba reuniones e información a los ciudadanos y la información que se publicaba pasaba por un filtro de revisión por el área de imagen institucional.
RESULTADO DE LA ENTREVISTA A LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ	Los colaboradores mencionan que la navegación en el portal web favorecía las políticas del gobierno electrónico local y el soporte de solicitudes beneficiaba a los clientes cuando realizan tramites en línea.	Los colaboradores mencionan que la municipalidad de Marcará difundía los eventos que realizan en su página web, beneficiaba la publicación de ofertas laborales que brinda la municipalidad en el portal web y la información en el portal web era suficiente para informar a la población.
RESULTADO DEL CUESTIONARIO A CIUDADANOS DE LA LOCALIDAD DE MARCARÁ	Los ciudadanos de Marcará manifestaron que a veces encentraban problemas al navegar en la página web de la municipalidad y la municipalidad a veces estaba en constante seguimiento de cualquier problema de tramites a los ciudadanos.	Los ciudadanos de Marcará manifestaron que en su página web a veces publicaba los eventos que realizaba la municipalidad, nunca realizaba convocatoria laboral en su página web y a veces presentaban comunicados en la página web para que los usuarios estén informados sobre proyectos y trabajos.

Fuente: Resultados de la base de datos de la entrevista a trabajadores de la municipalidad de Marcará, ficha observación y encuesta a ciudadanos de Marcará, 2020.

Objetivo específico 3: Interpretar la situación de la seguridad de información y la información al público de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

Tabla 10: Seguridad de información y la información al público.

	SEGURIDAD DE LA INFORMACION	INFORMACION AL PUBLICO
RESULTADO DE LA FICHA DE OBSERVACION	En la municipalidad de Marcará existía un sistema de seguridad en el portal para los tramites en línea, los datos de usuarios no eran cifrados y podían ser expuestos a robo de información, existía una seguridad al ingresar al portal web y la seguridad en los tramites en línea no garantizaban su operabilidad.	La población de Marcará no cuentan con acceso de internet desde su hogar, la página web requería de velocidad de internet para poder ingresar, contaba con servicios en línea y con un contador de visitas, aseguraba información adecuada a los ciudadanos y la información que se encontraba en el portal era actualizada, la información que se brindaba al solicitante era confiable y la seguridad de acceso en los tramites en línea cumplían los estándares del gobierno electrónico.
RESULTADO DE LA ENTREVISTA A LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ	Los colaboradores de la municipalidad de Marcará mencionan que existía confidencialidad de información de usuarios y el portal web contaba con mecanismos de seguridad antes del acceso.	Los colaboradores de la municipalidad de Marcará mencionan que el gobierno electrónico había facilitado a la población de Marcará a accesibilidad de servicios por el portal web, era importante que cuente con servicios en línea, cumplían la calidad de asegurar la información a usuarios y la información personal en los servicios en línea era confiable.
RESULTADO DEL CUESTIONARIO A CIUDADANOS DE LA LOCALIDAD DE MARCARÁ	Los ciudadanos de Marcará mencionaron que la página web de municipalidad de Marcará siempre era segura para realizar los trámites en línea y siempre existía seguridad de acceso al momento de realizar algún trámite en línea.	Los ciudadanos de Marcará mencionaron que a veces encentraban información actualizada sobre los gastos en el portal web, la municipalidad a veces informaba a la población sobre los tramites que se pueden realizar por el portal web, siempre era fácil de entender del manejo de la página web con la estructura con la que se encontraba y siempre la municipalidad rendir cuentas por la página web y los datos eran confiables.

Fuente: Resultados de la base de datos de la entrevista a trabajadores de la municipalidad de Marcará, ficha observación y encuesta a ciudadanos de Marcará,2020.

Objetivo específico 4: Explicar la situación de la inclusión digital en función a la gestión de solicitudes de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

Tabla 11: *Inclusión digital en función a la gestión de solicitudes.*

	INCLUSION DIGITAL	GESTION DE SOLICITUDES
RESULTADO DE LA FICHA DE OBSERVACION	la municipalidad de Marcará mediante el portal web podía realizar trámites documentarios en línea, los tramites en línea no estaban alineados a la facilidad de manejo, los ciudadanos se podían conectar desde un celular, pero no de una computadora y se podía ingresar al portal web desde cualquier móvil u ordenador.	La municipalidad de Marcará ofrecía un servicio de ayuda en el portal web, no contaba con un reglamento de tiempo de respuesta de los tramites, existía una atención personalizada y contaba con un módulo de consulta de tramites en línea.
RESULTADO DE LA ENTREVISTA A LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ	Los colaboradores de la municipalidad de Marcará mencionan que generaba facilidades la inclusión digital en los tramites en línea mediante la página web y podían acceder desde cualquier dispositivo tecnológico que puedan usar los ciudadanos.	Los colaboradores de la municipalidad de Marcará mencionan que el tiempo de demora de la municipalidad de Marcará era la adecuada para realizar un trámite en línea y existía una atención personalizada de solicitudes de acuerdo a la necesidad de los ciudadanos.
RESULTADO DEL CUESTIONARIO A CIUDADANOS DE LA LOCALIDAD DE MARCARÁ	Los ciudadanos de Marcará manifestaron que los procesos de los tramites en línea de la municipalidad de Marcará a veces eran cortos y no presentaban complejidad en su manejo, además siempre se podía ingresar a realizar trámites en línea desde un celular.	Los ciudadanos manifestaron que la municipalidad de Marcará siempre informaba al ciudadano de manera oportuna, el tiempo que demoraba el trámite en línea y siempre la municipalidad contaba con un canal de atención de las solicitudes de manera personalizada para cada usuario.

Fuente: Resultados de la base de datos de la entrevista a trabajadores de la municipalidad de Marcará, ficha observación y encuesta a ciudadanos de Marcará, 2020.

Objetivo específico 5: Exponer la situación de las estrategias de gobierno electrónico local con la gestión de soluciones de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

Tabla 12: Estrategias del gobierno electrónico local y la gestión de soluciones

	ESTRATEGIAS DEL GOBIERNO ELECTRONICO LOCAL	GESTION DE SOLUCIONES
RESULTADO DE LA FICHA DE OBSERVACION	La municipalidad de Marcará no brindaba charlas informativas a los ciudadanos, pero si sobre el manejo de tramites en línea, difundía videos tutoriales de fácil entender para los tramites en línea a los usuarios.	La atención en la página web era constante y oportuna, contaba con un modelo de reporte de atención de usuarios, no se daba conocer el avance de solicitud al ciudadano y contaba con un módulo de seguimiento de trámites para el progreso de la solicitud.
RESULTADO DE LA ENTREVISTA A LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ	Los colaboradores de la municipalidad de Marcará mencionan que se había generado el uso adecuado de la página web con charlas informativas y era importante la difusión de videos tutoriales para el ingreso a la página web.	Los colaboradores de la municipalidad de Marcará mencionan que el portal web estaba facilitando la atención oportuna de las solicitudes de los ciudadanos y los usuarios podían hacer el seguimiento de sus trámites efectuados.
RESULTADO DEL CUESTIONARIO A CIUDADANOS DE LA LOCALIDAD DE MARCARÁ	La ciudadana de Marcará señalaron que a veces la municipalidad realizaba charlas informativas de manejo de sistemas en línea y siempre difundía videos tutoriales.	La ciudadana de Marcará señalaron que los tramites que realizaban a veces eran realizados en tiempos adecuados y la municipalidad siempre daba a conocer del seguimiento de tramites en línea.

Fuente: Resultados de la base de datos de la entrevista a trabajadores de la municipalidad de Marcará, ficha observación y encuesta a ciudadanos de Marcará, 2020.

4.1.3. Validación de hipótesis

HIPOTESIS: la situación del gobierno electrónico local tiene una escasa implementación por lo que genera deficiencias en la gestión de transparencia que perciben los pobladores de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

SITUACIÓN PERCIBIDA

La implementación del gobierno electrónico local que se da en la Municipalidad Distrital de Marcará, en un nivel bajo y a raíz que se encuentra en un proceso de implementación debido a que en el portal web no se encuentra en funcionamiento desde meses atrás, esta situación en la que se encuentra envuelta la Municipalidad de Marcará está generando deficiencias en la gestión de transparencia, debido a que no existe otro medio electrónico local que mantenga informada a la población de la localidad de Marcará.

CONFIRMACIÓN

De la hipótesis planteada y la situación percibida, se concluye que la hipótesis es válida, se encuentra en una consonancia con la información obtenida (ver tablas 1 al 6), por lo que se valida la hipótesis de estudio de la presente investigación.

4.2. Discusión

En la actual la investigación se realizó el proceso de triangulación la cual consta en la recopilación de información por 3 técnicas las cuales son: la entrevista, el análisis documentario y la encuesta; se presentan la comparación de los resultados alcanzados, en comparación con otros estudios, registrando la similitud que presentan:

Respecto al objetivo general: Analizar la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020, se tiene como resultado que la municipalidad de Marcará aplica el gobierno electrónico local en un nivel bajo, debido a que el portal no se encuentra en funcionamiento desde meses atrás ya que se encuentra en una reestructuración; de la misma manera la gestión de transparencia se encuentra en un nivel bajo porque tiene dificultades en la información oportuna debido a que no informa a la población por un medio tecnológico que es el uso del portal web de la municipalidad distrital de Marcará.

Lo evidenciando presenta una concordancia con el estudio de Lizardo (2018), la cual llega a la conclusión: que el gobierno español invierte mucho dinero en suministrar a los gobiernos locales las facilidades para la implementación de recursos tecnológicos en la gestión que ejecutan para que la población no tenga que desplazarse para efectuar sus trámites, además de ello se tiene que la gestión de transparencia es uno de los elementos más importante para el gobierno y que todo ciudadano tiene acceso para que pueda analizar y evaluar la gestión que se realiza en la ciudad donde radica. Por lo mencionado se puede decir que toda entidad pública está obligada a desarrollar aplicación que faciliten los trámites de la población.

Estos resultados confirman la teoría de gobierno electrónico en la gestión pública en la cual Naser y Concha (2011) mencionan que este se da mediante el uso de tecnologías de información en la cual el sector público efectúa para optimizar sus servicios e incrementar su eficiencia con el propósito de manifestar la transparencia con la que ejecutan sus labores. Asimismo, tiene como objetivo: allegar el estado hacia los habitantes para brindarles información e incentivar el uso de los TICs; al mismo tiempo genera facilidades ya que se

encuentran los servicios administrativos, transparencia y rendición de cuentas y la coordinación con gobiernos centrales y la participación ciudadana.

También, se precisa que la similitud que muestra la actual investigación y el antecedente, toma en cuenta que la presente investigación es de enfoque cualitativo, en la que se usó 3 técnicas una es la entrevista, el análisis de documentos y la encuesta; teniendo como participantes 40 trabajadores de la municipalidad, la segunda la documentación (digital y física) durante el periodo 2019 y finalmente la participación de los ciudadanos compuesta por 20 ciudadanos quienes visitan la plataforma web; teniendo como diseño de investigación el estudio de casos. Por otra parte, en su estudio Lizardo (2018), presenta un enfoque cuantitativo no experimental - explicativo, una macro investigación, con una población 18 países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela; como instrumento la ficha de datos.

Al mencionar al objetivo específico: Conocer el funcionamiento de los portales públicos y la rendición de cuentas de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020, se tiene como resultado que la municipalidad de Marcará cuenta con un portal web para los trámites administrativos en línea pero en la actualidad este portal no se encuentra en funcionamiento debido que se encuentra en una reestructuración desde meses atrás, respecto a la rendición de cuentas dicha municipalidad presenta problemas debido a que no reporta los gastos por medio del portal web debido al problema que se está presentando.

Lo evidenciando muestra una similitud con el estudio de Delgado (2016), en la que alcanzó a concluir: Que el gobierno fiscaliza el estándar que debe tener todo portal de estado, partiendo de la agilidad, interactividad que debe tener con el ciudadano, además de ello deben contar con material que pueda utilizar el usuario y conocer el funcionamiento de los portales públicos, también publicar la información de los gastos e inversiones que realice en la ciudad con la finalidad de mantener la transparencia de gestión exigida por el gobierno central, con el propósito de mantener la gestión de transparencia, además de

las inversiones que realiza en bienes o servicios que licita, que tiene que ser públicos.

Estos resultados confirman la teoría del gobierno electrónico de Gascó citado por Arraya y Porrúa (2004) quien menciona que el gobierno electrónico es un sistema que, como cualquier otro, genera datos, sin embargo, también se caracteriza por estar orientado a guiar la transparencia del control de la presidencia, mejorando la gobernanza democrática a través de movimientos de legitimación asociados con la transparencia y la gestión, que finalmente mejoran las acciones del Estado. Las autoridades que incorporan gobierno electrónico consisten en todas aquellas actividades basadas principalmente en la información actual y la tecnología de comunicación que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública.

Al mencionar al objetivo específico: Indagar la situación de la infraestructura de la información con la publicación proactiva de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020, en la cual como resultado se tiene que la página web de la municipalidad de Marcará presentaba una estructura para la fácil de navegación, de acuerdo con la publicación proactiva no la realizaba continuamente debido a que no difundía los eventos y ofertas laborales en el portal web de la municipalidad.

Los resultados mostrados presentan una analogía con los expuesto por Miranda (2016), con su investigación de campo, llegando a concluir: El acceso a la información de los gobiernos locales es un derecho de los ciudadanos, por lo tanto la municipalidad incumplió este derecho porque la información que presenta en su página web no se encuentra actualizada y no se maneja de manera transparente, además que los ciudadanos no saben utilizar los servicios que brinda, es por ello la incomodidad que presenta la población se debe a la deficiencia del servicio tecnológico que proporciona la entidad.

En derivación se confirma la teoría de la política nacional del gobierno electrónico en la que ONGEI (2013) manifiesta que otro punto se tiene infraestructura de la información, datos, estadísticas y en particular, la gestión de registros dentro de la información pública son elementos decisivos para la toma de decisiones, el diseño de tareas, programas y políticas públicas. Estas

prácticas dan un impulso al control público debido a que las decisiones o políticas se respaldan mediante los procesos que se realizan. Del mismo modo, el uso de la tecnología para la recolección que permite un gran control de los hechos.

Al mencionar al objetivo específico: Interpretar la situación de la seguridad de información y la información al público de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020, se tiene como resultado que en la Municipalidad de Marcará existía un sistema de seguridad en el portal para los tramites en línea y los datos de usuarios podían ser expuestos a robo de información, de acuerdo con la información al público que se brindaba en el portal web era confiable y cumplía los estándares del gobierno electrónico.

Lo mencionado presenta una similitud con Narrea (2017), desarrolló un trabajo en la cual llegó a concluir: Se confirma que el gobierno electrónico, de acuerdo a sus lineamientos de manejo de las tecnologías si influye en la gestión que pueda presentar la entidad y cómo logra la transparencia requerida por el gobierno central, además favorece a la población para que puedan tener acceso a la información de la entidad pública con solo conectarse a internet y manteniendo la confidencialidad de sus datos personales.

Por ende, se confirma la teoría de Velázquez y Pereira (2008) quienes de finen a que la rendición de cuentas es un ejercicio público que se ha demostrado que fortalece los establecimientos democráticos y la guía de regulación de transparencia. Las naciones que hacen que sus funcionarios públicos y gobernantes rindan cuentas sobre un periodo de gobierno, son típicamente naciones en las que sus ciudadanos tienen situaciones a la calidad de vida y donde se ejerce una mejor defensa de las libertades de carácter.

Al mencionar al objetivo específico: Explicar la situación de la inclusión digital en función a la gestión de solicitudes de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020, obteniendo como resultado que dentro de la municipalidad de Marcará mediante el portal se podía realizar trámites documentarios, pero solo algunos pobladores podían conectar al portal web debido a que muchos de los ciudadanos no cuentan con internet en sus

hogares, con razón a la gestión de solicitudes la municipalidad ofrecía un servicio de ayuda en el portal web pero no contaba con un reglamento ni un módulo del tiempo de respuesta en los tramites en línea.

Estos datos presentan una concordancia con lo expuesto por Murrieta y Poch (2018), con su análisis de caso, llegando a concluir: La incorporación de las tecnologías de la información en la administración pública y su tendencia para articular los procesos de los gobiernos públicos no depende esencialmente del mayor desarrollo tecnológico y el crecimiento tecnológico adecuado, sino que depende mucho de las decisiones de los actores involucrados para lograrlo. Es por eso que, en este caso, el rol de los emprendedores de política es vital para impulsar una política que tenga como eje central la interoperabilidad ya que da buenos resultados y facilitan el tiempo.

En consecuencia, se afirma la teoría de las políticas de transparencia en la que Vázquez y Amelec (2010) mencionan que es precisamente en esta experiencia que la gestión pública, bajo la modalidad de Gobierno Electrónico, aprovecha los beneficios de las TIC para mejorar e innovar sus servicios. Sin embargo, ahora las TIC más prácticas no forman parte de este proceso de intercambio en las instituciones públicas, la información también desempeña una función principal en dicha entidad.

Al mencionar al objetivo específico: Exponer la situación de las estrategias de gobierno electrónico local con la gestión de soluciones de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020, se registró que la municipalidad de Marcará cumplía las estrategias del gobierno electrónico local como ofrecer videos tutoriales y charlas informativas del manejo del portal web, respecto a la gestión de soluciones la atención en la página web era constante pero no contaba con dar a conocer al ciudadano el seguimiento de su solicitud.

Lo expresado presenta una concordancia con Simón (2018), con su estudio en la que llegó a la conclusión: Los mecanismos de transparencia requerido por el estado son esenciales para que se respete la democracia exigida por el gobierno peruano, además es importante que las entidades públicas actualicen la información para que la población pueda estar actualizada para realizar sus trámites en las fechas oportunas y contar con un

canal de acompañamiento de todos los usuarios, para que los usuarios sientan que se les brinda soluciones a los trámites que realizan.

El resultado muestra coherencia con la teoría del gobierno electrónico y corrupción de Vargas (2017) el cual afirma que las TIC han tenido un efecto extraordinario en la sociedad, debido al hecho de que cada ciudadano y establecimiento ha seguido esta tecnología y ha validado sus ventajas. Se puede afirmar a fondo que el desarrollo y la implementación de TIC en los últimos años ha contribuido a que el gobierno digital gane reputación dentro del contexto global debido a su capacidad para mejorar las transacciones y los miembros de la familia entre las autoridades y la sociedad preferida.

V. CONCLUSIONES

Primero: Se analizó la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad de Marcará, que se encuentra en un nivel bajo ya que el portal web no tiene funcionamiento desde meses atrás debido a que se encuentra en una reestructuración, y con este problema la Municipalidad no informa por un medio informático que es el portal web a la población, presentándose problemas en la gestión de transparencia.

Segundo: Se conoció que el funcionamiento de los portales públicos y la rendición de cuentas de la Municipalidad, se da en un nivel bajo ya que el portal web se encuentra en reestructuración desde meses atrás y debido a ello presenta dificultades en la rendición de cuentas al no existir otros canales de difusión.

Tercero: Se indagó que la situación de la infraestructura de la información con la publicación proactiva de la Municipalidad, presentaba una estructura para la fácil navegación de los servicios, existía un canal virtual para recibir las solicitudes de los ciudadanos, además, esta institución no difundía los eventos en su página web, en la actualidad no tiene una infraestructura de información adecuada ni realiza una publicación proactiva debido a que el portal web se encuentra en reestructuración.

Cuarto: Se interpretó que la situación de la seguridad de la información y la información al público, proporcionaban una seguridad para los trámites en línea, los datos de usuarios podían ser expuestos a robos de información, la información que se encontraba en dicho portal era confiable y cumplía los estándares del gobierno electrónico, se le suma que los ciudadanos no cuentan con acceso de internet desde su hogar y por lo que tienen dificultades de ingresar a portal web.

Quinto: Se evidenció que la situación de la inclusión digital en función a la gestión de solicitudes de la Municipalidad, se encuentran en un nivel bajo debido no se puede realizar trámites en línea, no se encuentra información oportuna de los estados financieros de esta entidad pública, ofrecía un servicio de ayuda en el portal web pero no contaba con un reglamento de

tiempo de respuesta de los tramites ya que hoy en día no se puede ingresar al portal web debido a que se encuentra fuera de funcionamiento por una reestructuración.

Sexto: Se expuso que la situación de las estrategias del gobierno electrónico local con la gestión de las soluciones de la Municipalidad, tenía estrategias como brindar charlas informativas a los ciudadanos sobre el manejo de tramites en línea y difundía videos tutoriales en línea para que los pobladores realicen sus trámites en línea y no acudan al establecimiento de la Municipalidad, de acuerdo con las solicitudes de los ciudadanos no se les hacía conocer el avance en la que se encontraban y no contaban con un módulo de seguimiento del progreso de la solicitud.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Marcará, gestione el normal funcionamiento del portal web en un corto plazo no mayor a 1 mes con la finalidad de facilitar e informar a la ciudadanía para lograr una gestión de transparencia, ya que los ciudadanos actualmente por la pandemia no pueden acercarse a la Municipalidad para realizar sus trámites documentarios y además para esta actividad este portal no se encuentra en funcionamiento desde meses atrás.

Segundo: Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Marcará, establezca una alianza estratégica con proveedores de internet y sensibilizar para la incentivación hacia la inclusión digital de los ciudadanos con un plazo de 4 meses, para que la población tenga conectividad de internet y con ello facilitar del ingreso al portal web y puedan realizar sus trámites en línea y así también favorecer a estudiantes y universitarios en el acceso a información y les facilitará en sus clases virtuales.

Tercero: Al responsable de la unidad de imagen de la institución, realice publicaciones ya que es necesario dar a conocer de manera proactiva eventos y obras para que la ciudadanía tenga conocimiento de las diversas obras que realiza el municipio en beneficio de la ciudadanía con fechas anticipadas con un plazo de 1 semana para que los ciudadanos puedan participar en estas obras y eventos e Implementar capacitaciones a trabajadores para lograr el uso adecuado del chat institucional para brindar facilidades a los ciudadanos en los tramites que realizan

Cuarto: Al responsable de la unidad de imagen de la institución, mantener informado a los ciudadanos de cualquier cambio en el portal web con una semana de anticipación y publicar videos tutoriales para que los ciudadanos tengan conocimiento del manejo con un nuevo cambio en la página web de dicha institución

REFERENCIAS

- Allauca, W. (2017). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015*. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>
- Andrade, J. y Yedra, Y. (2007). Sistemas transparentes para gobiernos electrónicos eficientes. Revista Scielo. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1690-75152007000200006&script=sci_arttext
- Arredondo, F., Garza, J. y Vázquez, J. (2014). *Transparência nas organizações, uma análise da perspectiva dos colaboradores*. Revista Scielo. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232014000400010
- Binimelis, H. (2017). *Electronic Government as Technology for Social Inclusion: Reflections based on Social Work*. Revista Scielo. Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-49802017000300448&lng=pt&nrm=iso#aff1
- Cano, J. y Baena, J. (2015). *Tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional, Estudios Gerenciales, 31(136), 335-346*.
- Católico, D., Suárez, S. y Sindi, J. (2016). E-government in the tax administrations of Latin America. ISSN: 2145-549X. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517754054007.pdf>
- Criado, I. y Gil, J. (2013). *Electronic Government, Management and Public Policies: Current Status and Future Trends in Latin America*. ISSN 1405-1079. Revista Scielo. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001

- Curioso, W. y Espinoza, E. (2015). Framework for the strengthening of Health Information Systems in Peru. ISSN 1726-4634. *Revista scielo*. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200019
- Chun, S. Shulman, S. Sandoval, R y Hovy, E. (2010). Government 2.0. Making connections between Citizens, Data and Government, *Information Polity: The International Journal of Government y Democracy in the Information Age*, volumen (15), 1-9.
- Delgado, F. (2016). *Propuesta de modelo de gobierno electrónico para fomentar la innovación social a nivel local*. Tesis de maestría. Recuperado de https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/124/4/INFOTEC_MGTIC_FADC_08102019.pdf
- Frick, M. (2006). *La ciencia política electrónica. introducción a un nuevo campo de investigación*. Revista Scielo. ISSN 1688-499X. Recuperado de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-499X2006000100009
- Arraya, R y Porrúa, M. (2004). *América Latina Puntogob. Casos y Tendencias en Gobierno Electrónico*. Chile: Flacso. Recuperado de: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=vUj6PSObNiw%3D&tabid=1169>
- Gobierno del Perú (2020). *Gobierno implementa portal único de información oficial sobre el COVID19 y triaje digital para identificar situaciones de riesgo*. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/108933-gobiernoimplementa-portal-unico-de-informacion-oficial-sobre-el-covid19-y-triajedigital-para-identificar-situaciones-de-riesgo>
- Gómez, C. (2001). *Origen y evolución del estudio de la Administración Pública*. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/10271/1/Revisado%20Administraci%C3%B3n%20final%203.pdf>

- González, B. Carvajal, A. y González, A. (2020). *Determinants of E-Government in the Municipalities: Evidence from the Chilean Case*. Revista Científica Scielo. ISSN 1405-1079. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097
- Guiñez, N., Mansilla, K. y Jeldes, F. (2020). Advertising transparency in the social media influencers. Revista Científica Scielo. ISSN 1390-6291. Recuperado de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182020000200265
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª Edición). México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Jiménez, I., Martelo, R. y Jaimes, J. (2017). *Government School based on ICT: A Key Strategy for Achieving Digital Empowerment, Accessibility, and Integrality*. Revista Scielo. ISSN 0718-0764. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642017000500010
- Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. Tesis de doctorado. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>
- Llanes, M., Salvador, Y., Aguilera, E. y Escalona, P. (2019). Roadmap to advance to a modern public administration in Cuba. Revista Scielo. ISSN 1021-1209. Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-28592019000200095
- Massal, J. y Germán, C. (2009). *Electronic government: state, citizenship and democracy on the internet?*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/anpol/v23n68/v23n68a01.pdf>
- Martínez, X., Piñeiro, T. y Baamonde, X. (2016). *The challenge of transparency in digital communication. A case study on the municipal websites of Galicia and*

Northern Portugal. Revista Scielo. ISSN 1646-5954. Recuperado de http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-59542016000500003

Machín, M., Sánchez, B., López, M. y Puentes, P. (2019). *Local public management as guarantor of efficiency in the Cuban public administration*. Revista Scielo. ISSN 2310-340X. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000200212&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Morales, C. (2016). *Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el plan nacional de gobierno electrónico en el gobierno provincial de Tungurahua*. Tesis de Pre grado. Recuperado de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis_t1210si.pdf

Murrieta, C. y Poch C. (2018). *Análisis y evaluación de la ley de transparencia y acceso a la información pública en el ii semestre 2012 del gobierno regional de Ucayali: Aportes para mejorar su implementación y eficiencia de gestión*. Tesis de Pre grado. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12486/Murrieta%20V%c3%a1squez_Poch%20Ca%c3%b1ari_An%c3%a1lisis_evaluaci%c3%b3n_ley1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Naser, A y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Publicación de las Naciones Unidas. ISSN: 1680-8827. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf

Narrea, F. (2017). *Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI*. Tesis de Pre grado. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9843/NARREA%20LAURA_FRANCISCO_MODELANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pérez, R., Camacho, O., Mena, E. y Arroyo, G. (2015). *General Analysis of Electronic Government in Mexico*. Revista de Tecnología y Sociedad. ISSN: 2007-3607. Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253/376>
- Pont, J. (2016). *Innovative models of management and public administration: Toward the emergency of new paradigms*. Revista Scielo. ISSN: 1989-8991. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2815/281548814001.pdf>
- Ramos, A. (2017). *Information and citizen participation in the context of open government: the possibilities of the public library*. Revista Scielo. ISSN 1562-4730. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1562-47302017000300003
- Robles, C. y Zamora, R. (2020). *Online transparency as an intangible asset of the public sector*. Revista Scielo. ISSN 2318-0889. Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-37862020000100507
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Ed. Panapo, Caracas. Publicado también por Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires.
- Serna, M. y Ramírez, O. (2016). *Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma*, Cuadernos de Gobierno y Administración Pública, 3(1), 1-14
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. Tesis de Pre grado. Recuperado de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf
- Troya, V. (2020). *Pandemia COVID 19 y transformación digital del Estado argentino*. Recuperado de <https://adefinitivas.com/ademas/pandemia-covid-19-ytransformacion-digital-del-estado-argentino-a-cargo-de-vanina-troya/>

- Uvalle, R. (2016). *Fundamentals of Transparency in the Contemporary Society*. Revista Scielo. ISSN 0185-1918. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-19182016000100199
- Vargas, S. (2017). *Gobierno electrónico y corrupción en México (2005-2010)*. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/66819/1/66807-354052-1-PB.pdf>
- Vásquez, T. y Amelec, C. (2010). *Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico*. ISSN 1316-4821. Revista Scielo. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000100006
- Velázquez, A. y Pereira, N. (2008). *Experiences of public policies of transparency and a proposal for the case of Paraguay*. Revista Scielo. ISSN 1870-6614. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782008000200064&script=sci_arttext
- Villanueva, E. (2011). *Aproximaciones conceptuales a la idea de transparencia. Transparencia: libros, autores e ideas*. Recuperado de: <http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/tlai18.pdf>
- Vivanco, A. (2008). Transparency in executive power and government administration access: a new chilean's legal rule. Revista Scielo. ISSN 0718-3437. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372008000200011
- Vivas, M., Antonia, M., Albornoz, N., Mazuera, R. y Carreño, M. (2018). *Presence of Extrinsic Motivational Factors for Entrepreneurship in the Electronic Governments of the Countries of the Andean Community*. Revista Scielo. ISSN 1646-5954. Recuperado de: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-59542018000200016

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de categorías de estudio

Categoría de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Aspectos de estudio	Elementos de estudio
Gobierno electrónico	conjunto de procesos y sistemas soporte de los mismos, que permiten el acceso telemático interno (gestores) y externo (usuarios) a los servicios ofrecidos por una administración, tanto para la consulta de información como para la teletramitación (Riascos, Martínez y Solano, 2008; p. 43).	Es la incorporación de las tecnologías en la gestión que realiza la institución presentado en los portales públicos, infraestructura de la información, seguridad de información, inclusión digital y estrategias del gobierno electrónico local.	Portales públicos	Información por chat institucional
			Infraestructura de la información	Trámites en línea por parte de los usuarios
				Navegación amigable del portal web
			Seguridad de información	Soporte de solicitudes en línea
				Confidencialidad de información de usuarios
			Inclusión digital	Seguridad de acceso
				Facilidad de manejo de los tramites en línea
Estrategias del gobierno electrónico local	Utilización desde cualquier dispositivo			
	Charlas informativas del manejo de los servicios de la municipalidad.			
Gestión de transparencia	Para Villanueva (2011), se refiere a la posición que asumen las organizaciones públicas o privadas de manejarse bajo estándares éticos, de tal forma que los criterios que se siguen, cuando se toma una decisión, puedan presentarse con claridad a las personas que tengan derecho a conocerlos. (p.1)	Es la gestión de los recursos públicos por los gobernantes y cómo proporcionan información a la población a través de la información al público, gestión de soluciones, publicación proactiva, rendición de cuenta y gestión de solicitudes.	Información al público	Accesibilidad
				Relevancia
				Calidad
				Confiabilidad
			Gestión de soluciones	Atención oportuna de las solicitudes
				Seguimiento de tramites de usuarios
			Publicación proactiva	Difusión de eventos de la municipalidad
				Publicación de oferta laboral municipal
				Información mediante Portales web
			Rendición de cuenta	Transparencia en el gasto de las obras
				Transparencias de los gastos en la adquisición de servicios
			Gestión de solicitudes	Tiempo de respuesta oportuno
				Atención personalizada de las solicitudes

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Facultad de Ciencias
Empresariales Escuela
Profesional de Administración
Filial Huaraz

FICHA DE OBSERVACIÓN SOBRE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO LOCAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ, ANCASH – 2020

INDICACIONES

Estimado investigador la ficha tiene por finalidad describir el gobierno electrónico local, por lo que, se le solicita responder marcando con una X las respuestas que considera adecuadas según su opinión, teniendo en cuenta las escalas. Agradecemos por anticipado su colaboración.

APELLIDOS Y NOMBRES:.....

ITEMS

N°	AFIRMACIONES	ESCALA	
		No existe	Si se había implementado
1.	La municipalidad cuenta con un portal web.		
2.	Se percibe el uso del chat institucional por los usuarios.		
3.	Existe un portal para los trámites administrativos en línea.		
4.	Los tramites en línea de la municipalidad se encuentra implementados adecuadamente.		
5.	La página web presenta una estructura para la fácil navegación de los servicios que ofrece.		
6.	La página web presenta una estructura para la fácil ubicación de los servicios que ofrece.		
7.	Existe un canal virtual para recibir las solicitudes de los ciudadanos.		

8.	Es correcto el soporte en línea que brinda la municipalidad.		
9.	Existe un sistema de seguridad en el portal para el servicio de trámites en línea.		
10.	Los datos que ingresan los usuarios se encuentran cifrados para que no puedan ser expuestos a robos de información.		
11.	Existe seguridad al momento de ingresar a la plataforma web.		
12.	La seguridad que presenta los sistemas de tramites en línea, garantizan su operabilidad.		
13.	En el portal web se puede hacer trámites documentarios.		
14.	Los tramites en línea se encuentran alineado a la facilidad de su manejo.		
15.	Los ciudadanos pueden conectarse desde un celular a los servicios en línea de la municipalidad.		
16.	Los ciudadanos se pueden conectar desde una computadora a los servicios en línea de la municipalidad.		
17.	Se puede ingresar a la página web desde cualquier dispositivo móvil u ordenador.		
18.	La municipalidad brinda charlas informativas a la población.		
19.	Se registran charlas informativas sobre el manejo de los tramites en línea.		
20.	La municipalidad difunde videos tutoriales a los ciudadanos.		
21.	Los videos tutoriales del manejo de los sistemas en línea, son de fácil entendimiento para los usuarios.		

FECHA Y HORA:

**FICHA DE OBSERVACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE TRANSPARENCIA DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ, ANCASH – 2020**

INDICACIONES

Estimado investigador la ficha tiene por finalidad describir la gestión de transparencia, por lo que, se le solicita responder marcando con una X las respuestas que considera adecuadas según su opinión, teniendo en cuenta las escalas. Agradecemos por anticipado su colaboración.

APELLIDOS Y NOMBRES:.....

ITEMS

N°	AFIRMACIONES	ESCALA	
		No existe	Si se había implementado
1.	La población tiene acceso a internet desde su hogar.		
2.	La página web no requiere de mucha velocidad de internet para poder acceder.		
3.	La municipalidad cuenta con servicios en línea.		
4.	La página web cuenta con un contador de visitas, utilizada como reporte de ingresos diarios.		
5.	El portal web asegura la información adecuada para los ciudadanos.		
6.	Toda la información de la página web se encuentra actualizada.		
7.	Es confiable la información que se le brinda al solicitante.		

8.	La seguridad de acceso con los que cuenta los tramites en línea, cumplen con los estándares del gobierno electrónico.		
9.	La atención en la página web es constante y oportuna.		
10.	La página web cuenta con un modelo de reporte de atenciones a usuarios.		
11.	Se da a conocer a los ciudadanos el avance de su solicitud.		
12.	Se cuenta con un módulo de seguimiento de trámites para que los usuarios puedan ver el proceso donde se encuentra su solicitud.		
13.	Existe eventos realizados por la municipalidad.		
14.	El área de imagen institucional difunde los eventos a través de su página web.		
15.	Existen ofertas laborales en la municipalidad.		
16.	La página web cuenta con una opción de oferta laboral.		
17.	Se da reuniones, información a los ciudadanos por parte de la municipalidad.		
18.	La información que se publica en la página web pasa por un filtro de revisión, encargada al área de imagen institucional.		
19.	Se desarrollan obras en la localidad de Marcará		
20.	Se encuentran licitaciones en la página web de la municipalidad.		
21.	La municipalidad adquiere servicios y productos a través de licitaciones a terceros.		
22.	Se reportan los gastos que realiza la municipalidad en la página web.		
23.	La municipalidad ofrece un servicio de ayuda en el portal web.		

24.	La municipalidad cuenta con un reglamento de tiempo de respuesta de los trámites.		
25.	En la municipalidad hay una atención personalizada.		
26.	Se cuenta con un módulo de consulta de trámites en línea en la municipalidad.		

FECHA Y HORA:

**GUIA DE ENTREVISTA SOBRE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO LOCAL DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ, ANCASH – 2020**

INDICACIONES

Estimado Trabajador(a), la investigación es para describir el gobierno electrónico local, por lo que, se le solicita responder marcando con una X las respuestas que considera adecuadas según su opinión, teniendo en cuenta las escalas. Agradecemos por anticipado su colaboración.

EDAD:.....

SEXO:.....

ITEMS

N°	ÍTEMS	ESCALA		
		No	Si	¿Por qué?
1.	¿Utilizas el chat institucional para la comunicación laboral?			
2.	¿La municipalidad ha obtenido beneficios al incorporar los tramites en línea a la población?			
3.	¿La navegación en el portal web favorece las políticas del gobierno electrónico local?			
4.	¿El soporte de solicitudes beneficia a los clientes cuando realizan tramites en línea?			
5.	¿Usted cree que existe confidencialidad de la información de usuarios en la municipalidad distrital de marcará?			
6.	¿Es importante contar con mecanismos de seguridad antes del acceso a la página web?			
7.	¿Genera facilidades la inclusión digital en los tramites en línea mediante la página web?			

8.	¿Ha beneficiado el uso de la inclusión digital desde cualquier dispositivo tecnológico que puedan usar los ciudadanos?			
9.	¿Se ha generado el uso adecuado de la página web con charlas informativas brindadas por la municipalidad?			
10.	¿Es importante la difusión de los videos tutoriales sobre el ingreso a la página web de la municipalidad?			

FECHA:

HORA:

**GUIA DE ENTREVISTA SOBRE LA GESTIÓN DE TRANSPARENCIA LOCAL
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ, ANCASH – 2020**

INDICACIONES

Estimado Trabajador(a), la investigación es para describir la gestión de transparencia, por lo que, se le solicita responder marcando con una X las respuestas que considera adecuadas según su opinión, teniendo en cuenta las escalas. Agradecemos por anticipado su colaboración.

EDAD:.....

SEXO:.....

ITEMS

N°	ÍTEMS	ESCALA		
		No	SI	¿Por qué?
1.	¿El gobierno electrónico ha facilitado a población de Marcará a la accesibilidad a los servicios de la municipalidad?			
2.	¿Consideras importante que la municipalidad cuente con los servicios en línea?			
3.	¿Los servicios que brinda la municipalidad cumplen la calidad de asegurar la información de los usuarios?			
4.	¿la seguridad de la información personal en los servicios en línea de la municipalidad es confiable?			
5.	¿Está facilitando la atención oportuna de las solicitudes que realizan los ciudadanos de Marcará?			
6.	¿Los usuarios pueden hacer el seguimiento de los tramites efectuados en la página web?			
7.	¿La municipalidad difunde sus eventos que organizan por la página web?			

8.	¿Está beneficiando la publicación en la página web las ofertas laborales que brinda la municipalidad?			
9.	¿La información que se presenta en el portal web es suficiente para informar a los ciudadanos de Marcará?			
10.	¿En la página web se publica los gastos transmitidos en las obras u otros eventos realizados por la municipalidad?			
11.	¿La información de gastos en adquisición de servicios de terceros de la municipalidad es publicado en la página web?			
12.	¿El tiempo de demora en realizar algún trámite en línea es la adecuada?			
13.	¿En la municipalidad existe una atención Personalizada de solicitudes de acuerdo a la necesidad de los ciudadanos?			

FECHA:

HORA:

**CUESTIONARIO SOBRE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO LOCAL DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ, ANCASH – 2020**

INDICACIONES

Estimado morador(a), la investigación es para describir el gobierno electrónico local, por lo que, se le solicita responder marcando con una X las respuestas que considera adecuadas según su opinión, teniendo en cuenta las escalas. Agradecemos por anticipado su colaboración.

EDAD:

SEXO:.....

ITEMS

N°	ÍTEMS	ESCALA		
		Nunca	A veces	Siempre
1.	¿Utilizas el chat ubicado en la página web de la municipalidad?			
2.	¿Realizas tramites a través de la página web de la municipalidad?			
3.	¿Usted encontró problemas al navegar en la página web de la municipalidad?			
4.	¿La página web de la municipalidad está en constante seguimiento a cualquier problema de tramites a los usuarios?			
5.	¿La página web es segura para realizar trámites en línea?			
6.	¿Consideras que existe seguridad del acceso al momento de realizar trámites en línea?			

7.	¿Los procesos de los tramites en línea son cortos y no presentan complejidad en su manejo?			
8.	¿Puedes ingresar a realizar trámites en línea desde un celular?			
9.	¿Evidencias que la municipalidad realiza charlas informativas del manejo de los sistemas en línea?			
10.	¿Percibes que la municipalidad realiza difusión de videos tutoriales?			

FECHA:

HORA:

**CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE TRANSPARENCIA LOCAL DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ, ANCASH – 2020**

INDICACIONES

Estimado morador(a), la investigación es para describir la gestión de transparencia, por lo que, se le solicita responder marcando con una X las respuestas que considera adecuadas según su opinión, teniendo en cuenta las escalas. Agradecemos por anticipado su colaboración.

EDAD:.....

SEXO:.....

ITEMS

N°	ÍTEMS	ESCALA		
		Nunca	A veces	Siempre
1.	¿Encuentras información actualizada en la página web de la municipalidad sobre los gastos?			
2.	¿La municipalidad informa a la población sobre los tramites que se pueden realizar mediante a página web?			
3.	¿Es fácil entender el manejo de la página web con la actual estructura de presentación?			
4.	¿En la municipalidad se rinden cuentas a través de la página web y esos datos son confiables?			
5.	¿Los tramites que realizas son realizados en tiempo adecuados?			
6.	¿La municipalidad mediante su página web da a conocer a la población del seguimiento de tramites en línea?			
7.	¿La municipalidad en la página web publica los eventos que realiza la municipalidad?			

8.	¿La municipalidad realiza convocatorias laborales en su página web?			
9.	¿Se presentan comunicados en la página web para que los usuarios puedan estar informados sobre proyectos y trabajos?			
10.	¿Considera que toda la información que publica la municipalidad es transparente en la rendición de cuenta en los proyectos?			
11.	¿La municipalidad presenta en la página web los gastos presentados por la prestación de terceros?			
12.	¿Se le informa al ciudadano de manera oportuna el tiempo que te demora en el trámite en línea?			
13.	¿La municipalidad cuenta con un canal de atención de las solicitudes de manera personalizada para cada usuario?			

FECHA:

HORA:

Anexo 3: consistencia lógica de Instrumentos de recolección de datos

“Año de la universalización de la salud”

SOLICITA: CONSISTENCIA LOGICA DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Mg. Colchado Huiza Zaragoso Doni

Docente de la carrera profesional de Administración

REYES SANCHES, Edson Nilson, identificado con DNI N° 75758999 y SANCHEZ CANO, Jenson Jaimito, identificado con DNI N° 76336001; ambos estudiantes del IX ciclo de la Escuela de Administración de la “Universidad César Vallejo, ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

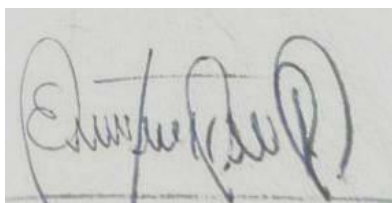
Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicitamos su apoyo profesional para realizar la consistencia lógica de los instrumentos de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: Gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Marcará, Ancash 2020. En tal sentido, solicitamos su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradecemos por anticipado su espíritu altruista de colaboración y esperamos sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora de los instrumentos para su posterior aplicación.

Adjunto:

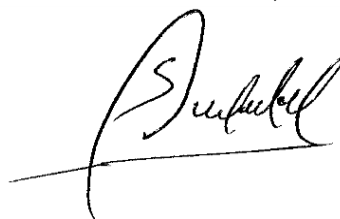
- Elementos principales del plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 25 de junio de 2020.



REYES SANCHEZ, Edson Nilson

DNI: 75758999



SANCHEZ CANO, Jenson Jaimito

DNI: 76336001

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	OBSERVACIONES	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				NO	SI	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno electrónico	Portales públicos	Información por chat institucional	1. ¿La municipalidad cuenta con un portal web?			x		X		X		X		
			2. ¿Se percibe el uso del chat institucional por los usuarios?			x		X		X		X		
		Trámites en línea por parte de los usuarios.	3. ¿Existe un portal para los trámites en línea?			x		X		X		X		
			4. ¿Los trámites en línea de la municipalidad se encuentra implementados?			X		X		X		X		
	Infraestructura de la información	Navegación amigable del portal web	5. ¿La página web presenta una estructura para la fácil navegación de los servicios que ofrece?			X		X		X		X		
			6. ¿La página web presenta una estructura para ubicación de los servicios que ofrece?			X		X		X		X		
		Soporte de solicitudes en línea	7. ¿Existe un canal virtual para recibir las solicitudes de los ciudadanos?			X		X		X		X		
			8. ¿Es correcto el soporte en línea que brinda la municipalidad?			X		X		X		X		
	Seguridad de información	Confidencialidad de información de usuarios	9. ¿Existe un sistema de seguridad en el portal para el servicio de trámites en línea?			x		X		X		X		
			10. ¿Los datos que ingresan los usuarios se encuentran cifrados para que no puedan ser expuestos?			X		X		X		X		
			11. ¿Existe seguridad al momento de ingresar a la plataforma web?			X		X		X		X		

		Seguridad de acceso	12. ¿La seguridad que presenta los sistemas de trámites en línea, garantizan su operabilidad?			X		X		X		X		
Inclusión digital		Facilidad de manejo de los tramites en línea	13. ¿En el portal web se puede hacer trámites documentarios?			X		X		X		X		
			14. ¿Los tramites en línea se encuentran alineados con la facilidad de su manejo?			X		X		X		X		
		Utilización desde cualquier dispositivo	15. ¿Los ciudadanos se conectan desde un celular?			X		x		x		x		

	Estrategias del gobierno electrónico local		16. ¿Los ciudadanos se conectan desde una Computadora?			X		X		X		X		
			17. ¿Se puede ingresar a la página web desde cualquier dispositivo móvil u ordenador?			X		X		X		X		
		Charlas informativas del manejo de los servicios de la municipalidad.	18. ¿La municipalidad brinda charlas informativas a la población?			X		X		X		X		
			19. ¿Se registran charlas informativas sobre el manejo de los trámites en línea?			X		X		X		X		
		Difusión por videos tutoriales	20. ¿La municipalidad difunde videos tutoriales a los ciudadanos?			X		X		X		X		
			21. ¿Los videos tutoriales del manejo de los sistemas en línea, son de fácil entendimiento para los usuarios?			X		X		x		X		

FIRMA

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				NO	SI	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión de transparencia	Información al público	Accesibilidad	22. ¿La población tiene acceso a internet?			X		X		X		X			
			23. ¿La página web no requiere de mucha velocidad de internet para poder acceder?			X		X		X		X			
		Relevancia	24. ¿La municipalidad cuenta con servicios en línea?			X		X		X		X			
			25. ¿La página web cuenta con un contador de visitas, utilizada como reporte de ingresos diarios?			X		X		X		X			
		Calidad	26. ¿El portal web asegura la información adecuada calidad para los ciudadanos?			X		X		X		X			
			27. ¿Toda la información de la página web se encuentra actualizada?			X		X		X		X			
		Confiabilidad	28. ¿Es confiable la información que se le brinda al solicitante?			X		X		X		X			
			29. ¿La seguridad de acceso con los que cuenta los tramites en línea, cumplen con los estándares del gobierno electrónico?			X		X		X		X			
		Gestión de soluciones	Atención oportuna de las solicitudes	30. ¿La atención en la página web es constante?			X		X		X		X		
				31. ¿La página web cuenta con un modelo de reporte de atenciones a usuarios?			X		X		X		X		
	Seguimiento de tramites de usuarios		32. ¿Se da a conocer a los ciudadanos el avance de su solicitud?			X		X		X		X			
			33. ¿Se cuenta con un módulo de seguimiento de trámites para que los usuarios puedan ver el proceso se encuentra su solicitud?			X		X		X		X			
	Difusión de eventos de la municipalidad	34. ¿Existe eventos realizados por la municipalidad?			X		X		X		X				
		35. ¿El área de imagen institucional difunde los eventos a través de su página web?			X		X		X		X				

Publicación proactiva	Publicación de oferta laboral municipal	36. ¿Existe ofertas laborales en la municipalidad?			X		X		X		X		
		37. ¿La página web cuenta con una opción de oferta laboral?			X		X		X		X		
	Información mediante Portales web	38. ¿Se da reuniones información a los ciudadanos por parte de la municipalidad?			X		X		x		x		

Rendición de cuenta	Transparencia en el gasto de las obras	39. ¿La información que se publica en la página web pasa por un filtro de revisión, encargada al área de imagen institucional?			X		X		X		X			
		40. ¿Concorre obras en la localidad de Marcará?			X		X		X		X			
	Transparencias de los gastos en la adquisición de servicios	41. ¿Se encuentran licitaciones en la página web de la municipalidad?			X		X		X		X			
		42. ¿La municipalidad adquiere servicios por terceros?			X		X		X		X			
	Gestión de solicitudes	Tiempo de respuesta oportuno	43. ¿Se reportan los gastos que realiza la municipalidad en la página web?			X		X		X		X		
			44. ¿La municipalidad ofrece un servicio de ayuda en el portal web?			X		X		X		X		
		Atención personalizada de las solicitudes	45. ¿La municipalidad cuenta con un reglamento de tiempo de respuesta de los trámites?			X		X		X		X		
			46. ¿En la municipalidad hay una atención personalizada?			X		X		X		X		
		47. ¿Se cuenta con un módulo de consultas de tramites en línea?			x		x		x		X			

FIRMA

RESULTADO DE CONSISTENCIA LOGICA DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Ficha de observación de la situación del gobierno electrónico y gestión de transparencia.

OBJETIVO: Analizar la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

DIRIGIDO A: Documentación administrativa de la municipalidad distrital de Marcará

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				x

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Colchado Huiza Zaragoso Doni

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Administración.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Doni', written over a horizontal line.

Mg. Adm. Colchado Huiza Zaragoso Doni

Docente universitario

Clad: 3342 DNI: 41375533

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DE LA GUIA DE ENTREVISTA

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	ÍTEMS	OPCION DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
						RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno electrónico local	Portales públicos	Información por chat institucional	1. ¿Utilizas el chat institucional para la comunicación laboral?			X		X		X		X		
		Trámites en línea por parte de los usuarios.	2. ¿La municipalidad ha obtenido beneficios al incorporar los tramites en línea a la población?			X		X		X		X		
	Infraestructura de la información	Navegación amigable del portal web	3. ¿La navegación en el portal web favorece las políticas del gobierno electrónico local?			X		X		X		X		
		Soporte de solicitudes en línea	4. ¿El soporte de solicitudes beneficia a los clientes cuando realizan tramites en línea?			X		X		X		X		
	Seguridad de información	Confidencialidad de información de usuarios	5. ¿Usted cree que existe confidencialidad de la información de usuarios en la municipalidad distrital de marcará?			X		X		X		X		
		Seguridad de acceso	6. ¿Es importante contar con mecanismos de seguridad antes del acceso a la página web?			X		X		X		X		
	Inclusión digital	Facilidad de manejo de los tramites en línea	7. ¿Genera facilidades la inclusión digital en los tramites en línea mediante la página web?			X		X		X		X		
		Utilización desde cualquier dispositivo	8. ¿Ha beneficiado el uso de la inclusión digital desde cualquier dispositivo tecnológico que puedan usar los ciudadanos?			X		X		X		X		
	Estrategias del gobierno electrónico local	Charlas informativas del manejo de los servicios de la municipalidad.	9. ¿Se ha generado el uso adecuado de la página web con charlas informativas brindadas por la municipalidad?			X		X		X		X		
		Difusión por videos tutoriales	10. ¿Es importante la difusión de los videos tutoriales sobre el ingreso a la página web de la municipalidad?			x		x		x		x		


 FIRMA

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DE LA GUIA DE ENTREVISTA

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	ÍTEMS	OPCION DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
						RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de transparencia	Información al público	Accesibilidad	11. ¿El gobierno electrónico ha facilitado a población de Marcará a la accesibilidad a los servicios de la municipalidad?	a. SI ¿Por qué?	b. NO ¿Por qué?	X		X		X		X		
		Relevancia	12. ¿Consideras importante que la municipalidad cuente con los servicios en línea?			X		X		X		X		
		Calidad	13. ¿Los servicios que brinda la municipalidad cumplen la calidad de asegurar la información de los usuarios?			X		X		X		X		
		Confiabilidad	14. ¿la seguridad de la información personal en los servicios en línea de la municipalidad es confiable?			X		X		X		X		
	Gestión de soluciones	Atención oportuna de las solicitudes	15. ¿Está facilitando la atención oportuna de las solicitudes que realizan los ciudadanos de Marcará?			X		X		X		X		
		Seguimiento de tramites de usuarios	16. ¿Los usuarios pueden hacer el seguimiento de los tramites efectuados en la página web?			X		X		X		X		
	Publicación proactiva	Difusión de eventos de la municipalidad	17. ¿La municipalidad difunde sus eventos que organizan por la página web?			X		X		X		X		
		Publicación de oferta laboral municipal	18. ¿Está beneficiando la publicación en la página web las ofertas laborales que brinda la municipalidad?			X		X		X		X		
		Información mediante Portales web	19. ¿La información que se presenta en el portal web es suficiente para informar a los ciudadanos de Marcará?			X		X		X		X		

Rendición de cuenta	Transparencia en el gasto de las obras	20. ¿En la página web se publica los gastos transmitidos en las obras u otros eventos realizados por la municipalidad?			x		x		x		x		
---------------------	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

	Transparencias de los gastos en la adquisición de servicios	21. ¿La información de gastos en adquisición de servicios de terceros de la municipalidad es publicado en la página web?			X		X		X		X		
Gestión de solicitudes	Tiempo de respuesta oportuno	22. ¿El tiempo de demora en realizar algún trámite en línea es la adecuada?			X		X		X		X		
	Atención personalizada de las solicitudes	23. ¿En la municipalidad existe una atención personalizada de solicitudes de acuerdo a la necesidad de los ciudadanos?			x		x		x		x		



FIRMA

RESULTADO DE CONSISTENCIA LOGICA DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de entrevista de la situación del gobierno electrónico y gestión de transparencia.

OBJETIVO: Analizar la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

DIRIGIDO A: Empleados de la municipalidad distrital de Marcará

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				x

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Colchado Huiza Zaragoso Doni

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Administración



Mg. Adm. Colchado Huiza Zaragoso Doni

Docente universitario

Clad: 3342 DNI: 41375533

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DEL CUESTIONARIO

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca	A veces	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Gobierno electrónico local	Portales públicos	Información por chat institucional	1. ¿Utilizas el chat ubicado en la página web de la municipalidad?				X		X		X		X		
		Trámites en línea por parte de los usuarios.	2. ¿Realizas tramites a través de la página web de la municipalidad?				X		X		X		X		
	Infraestructura de la información	Navegación amigable del portal web	3. ¿Usted encontró problemas al navegar en la página web de la municipalidad?				X		X		X		X		
		Soporte de solicitudes en línea	4. ¿La página web de la municipalidad presenta está en constante seguimiento a cualquier problema de tramites a los usuarios?				X		X		X		X		
	Seguridad de información	Confidencialidad de información de usuarios	5. ¿La página web es segura para realizar trámites en línea?				X		X		X		X		
		Seguridad de acceso	6. ¿Consideras que existe seguridad del acceso al momento de realizar trámites en línea?				X		X		X		X		
	Inclusión digital	Facilidad de manejo de los tramites en línea	7. ¿Los procesos de los tramites en línea son cortos y no presentan complejidad en su manejo?				X		X		X		X		
		Utilización desde cualquier dispositivo	8. ¿Puedes ingresar a realizar trámites en línea desde un celular?				X		X		X		X		
	Estrategias del gobierno electrónico local	Charlas informativas del manejo de los servicios de la municipalidad.	9. ¿Evidencias que la municipalidad realiza charlas informativas del manejo de los sistemas en línea?				X		X		X		X		
		Difusión por videos tutoriales	10. ¿Percibes que la municipalidad realiza difusión de videos tutoriales?				x		x		x		x		



FIRMA

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DEL CUESTIONARIO

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de transparencia	Información al público	Accesibilidad	11. ¿Encuentras información actualizada en la página web de la municipalidad sobre los gastos?				X		X		X		X		
		Relevancia	12. ¿La municipalidad informa a la población sobre los tramites que se pueden realizar mediante a página web?				X		X		X		X		
		Calidad	13. ¿Es fácil entender el manejo de la página web con la actual estructura de presentación?				X		X		X		X		
		Confiability	14. ¿En la municipalidad se rinden cuentas a través de la página web y esos datos son confiables?				X		X		X		X		
	Gestión de soluciones	Atención oportuna de las solicitudes	15. ¿Los tramites que realizas son realizados en tiempo adecuados?				X		X		X		X		
		Seguimiento de tramites de usuarios	16. ¿La municipalidad mediante su página web da a conocer a la población del seguimiento de tramites en línea?				X		X		X		X		
	Publicación proactiva	Difusión de eventos de la municipalidad	17. ¿La municipalidad en la página web publica los eventos que realiza la municipalidad?				X		X		X		X		
		Publicación de oferta laboral municipal	18. ¿La municipalidad realiza convocatorias laborales en su página web?				X		X		X		X		
		Información mediante Portales web	19. ¿Se presentan comunicados en la página web para que los usuarios puedan estar informados sobre proyectos y trabajos?				X		X		X		X		
	Rendición de cuenta	Transparencia en el gasto de las obras	20. ¿Considera que toda la información que publica la municipalidad es transparente en la rendición de cuenta en los proyectos?				X		X		X		X		
		Transparencias de los gastos en la	21. ¿La municipalidad presenta en la página web los gastos presentados por la prestación de terceros?				x		x		x		x		

	adquisición de servicios					X		X		X		X		
	Gestión de solicitudes	Tiempo de respuesta oportuno	22. ¿Se le informa al ciudadano de manera oportuna el tiempo que te demora en el trámite en línea?			X		X		X		X		
		Atención personalizada de las solicitudes	23. ¿La municipalidad cuenta con un canal de atención de las solicitudes de manera personalizada para da usuario?			x		x		x		x		

FIRMA

RESULTADO DE CONSISTENCIA LOGICA DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la situación del gobierno electrónico y gestión de transparencia.

OBJETIVO: Analizar la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

DIRIGIDO A: Ciudadanos quienes ingresan a la página web de la municipalidad de Marcará.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				x

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Colchado Huiza Zaragoso Doni

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Administración

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Doni' followed by a flourish and the number '14'.

Mg. Adm. Colchado Huiza Zaragoso Doni
Docente universitario
Clad: 3342
DNI: 41375533

“Año de la universalización de la salud”

**SOLICITA: CONSISTENCIA LOGICA DE LOS
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

Mg. Poemape Cobian Carlos Hernán

Docente de la carrera profesional de Administración

REYES SANCHEZ, Edson Nilson, identificado con DNI N° 75758999 y SANCHEZ CANO, Jenson Jaimito, identificado con DNI N° 76336001; ambos estudiantes del IX ciclo de la Escuela de Administración de la “Universidad César Vallejo, ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

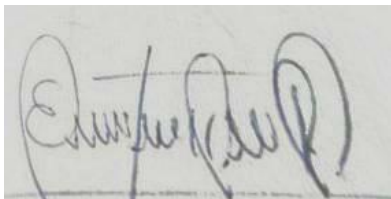
Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicitamos su apoyo profesional para realizar la consistencia lógica de los instrumentos de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: Gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Marcará, Ancash 2020. En tal sentido, solicitamos su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradecemos por anticipado su espíritu altruista de colaboración y esperamos sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora de los instrumentos para su posterior aplicación.

Adjunto:

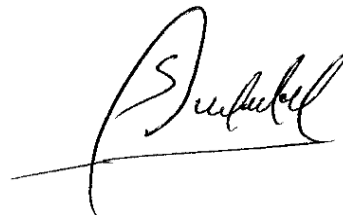
- Elementos principales del plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 25 de junio de 2020.



REYES SANCHEZ, Edson Nilson

DNI: 75758999



SANCHEZ CANO, Jenson Jaimito

DNI: 76336001

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	OBSERVACIONES	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				NO	SI	RELACION ENTRE LA CATEGORÍA DE ESTUDIO Y LOS ASPECTO DE ESTUDIO		RELACION ENTRE LOS ASPECTO DE ESTUDIO Y ELEMENTO DE ESTUDIO		RELACION ENTRE ELEMENTO DE ESTUDIO Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
G o b	Portales públicos	Información por chat institucional	1. ¿La municipalidad cuenta con un portal web?			X		X		X		X		
			2. ¿Se percibe el uso del chat institucional por los usuarios?			X		X		X		X		
		Trámites en línea por parte de los usuarios.	3. ¿Existe un portal para los trámites en línea?			X		X		X		X		
			4. ¿Los trámites en línea de la municipalidad se encuentra implementados?			X		X		X		X		
	Infraestructura de la información	Navegación amigable del portal web	5. ¿La página web presenta una estructura para la fácil navegación de los servicios que ofrece?			X		X		X		X		
			6. ¿La página web presenta una estructura para la fácil navegación y ubicación de los servicios que ofrece?			X		X		X		X		
		Soporte de solicitudes en línea	7. ¿Existe un canal virtual para recibir las solicitudes de los ciudadanos?			X		X		X		X		
			8. ¿Es correcto el soporte en línea que brinda la municipalidad?			X		X		X		X		
	Seguridad de	Confidencialidad de información de usuarios	9. ¿Existe un sistema de seguridad en el portal para el servicio de trámites en línea?			X		X		X		X		
			10. ¿Los datos que ingresan los usuarios se encuentran cifrados para que no puedan ser expuestos?			X		X		X		X		

información	Seguridad de acceso	11. ¿Existe seguridad al momento de ingresar a la plataforma web?			X		X		X		X		
		12. ¿La seguridad que presenta los sistemas de trámites en línea, garantizan su operabilidad?			X		X		X		X		
Inclusión digital	Facilidad de manejo de los tramites en línea	13. ¿En el portal web se puede hacer trámites documentarios?			X		X		X		X		
		14. ¿Los tramites en línea se encuentran alineado a la facilidad de su manejo?			X		X		X		X		
	Utilización desde cualquier dispositivo	15. ¿Los ciudadanos se conectan desde un celular?			X		X		X		X		

Estrategias del gobierno electrónico local		16. ¿Los ciudadanos se conectan desde una Computadora?			X		X		X		X		
		17. ¿Se puede ingresar a la página web desde cualquier dispositivo móvil u ordenador?			X		X		X		X		
	Charlas informativas del manejo de los servicios de la municipalidad.	18. ¿La municipalidad brinda charlas informativas a la población?			X		X		X		X		
		19. ¿Se registran charlas informativas sobre el manejo de los trámites en línea?			X		X		X		X		
		Difusión por videos tutoriales	20. ¿La municipalidad difunde videos tutoriales a los ciudadanos?			X		X		X		X	
21. ¿Los videos tutoriales del manejo de los sistemas en línea, son de fácil entendimiento para los usuarios?				X		X		X		X			



FIRMA

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	OBSERVACIONES	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				NO	SI	RELACION ENTRE LA CATEGORÍA DE ESTUDIO Y LOS ASPECTOS DE ESTUDIO		RELACION ENTRE LOS ASPECTOS DE ESTUDIO Y EL ELEMENTO DE ESTUDIO		RELACION ENTRE EL ELEMENTO DE ESTUDIO Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión de transparencia	Información al público	Accesibilidad	22. ¿La población tiene acceso a internet?												
			23. ¿La página web no requiere de mucha velocidad de internet para poder acceder?			X		X		X		X			
		Relevancia	24. ¿La municipalidad cuenta con servicios en línea?			X		X		X		X			
			25. ¿La página web cuenta con un contador de visitas, utilizada como reporte de ingresos diarios?			X		X		X		X			
		Calidad	26. ¿El portal web asegura la información adecuada para los ciudadanos?			X		X		X					
			27. ¿Toda la información de la página web se encuentra actualizada?			X		X		X		X			
		Confiabilidad	28. ¿Es confiable la información que se le brinda al solicitante?			X		X		X		X			
			29. ¿La seguridad de acceso con los que cuenta los tramites en línea, cumplen con los estándares del gobierno electrónico?			X		X		X		X			
	Gestión de soluciones	Atención oportuna de las solicitudes	30. ¿La atención en la página web es constante?			X		X							
			31. ¿La página web cuenta con un modelo de reporte de atenciones a usuarios?			X		X		X		X			
		Seguimiento de tramites de usuarios	32. ¿Se da a conocer a los ciudadanos el avance de su solicitud?			X		X		X		X			
			33. ¿Se cuenta con un módulo de seguimiento de trámites para que los usuarios puedan ver el proceso se encuentra su solicitud?			X		X		X		X			
				34. ¿Existe eventos realizados por la municipalidad?			X		X		X		X		

Publicación proactiva	Difusión de eventos de la municipalidad	35. ¿El área de imagen institucional difunde los eventos a través de su página web?			X		X		X		X		
	Publicación de oferta laboral municipal	36. ¿Existe ofertas laborales en la municipalidad?			x		x		x		x		
		37. ¿La página web cuenta con una opción de oferta laboral?			X		X		X		X		
Información mediante Portales web	38. ¿Se da reuniones información a los ciudadanos por parte de la municipalidad?			X		X		X		X			

Rendición de cuenta	Transparencia en el gasto de las obras	39. ¿La información que se publica en la página web pasa por un filtro de revisión, encargada al área de imagen institucional?			X		X		X		X			
		40. ¿Concorre obras en la localidad de Marcará?			x		x		x		x			
		41. ¿Se encuentran licitaciones en la página web de la municipalidad?			X		X		X		X			
	Transparencias de los gastos en la adquisición de servicios	42. ¿La municipalidad adquiere servicios por terceros?			x		x		x		x			
		43. ¿Se reportan los gastos que realiza la municipalidad en la página web?			X		X		X		X			
	Gestión de solicitudes	Tiempo de respuesta oportuno	44. ¿La municipalidad ofrece un servicio de ayuda en el portal web?			X								
			45. ¿La municipalidad cuenta con un reglamento de tiempo de respuesta de los trámites?			X		X		X		X		
Atención personalizada de las solicitudes		46. ¿En la municipalidad hay una atención personalizada?			X		X		X		X			
		47. ¿Se cuenta con un módulo de consultas de tramites en línea?			X		X		X		X			



FIRMA

RESULTADO DE CONSISTENCIA LOGICA DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Ficha de observación de la situación del gobierno electrónico y gestión de transparencia.

OBJETIVO: Analizar la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.


DIRIGIDO A: Documentación administrativa de la municipalidad distrital de Marcará

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				x

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Poemape Cobian Carlos Hernán

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Administración.



Mg. Adm. Poemape Cobian Carlos Hernán

Docente universitario

DNI: 32809352

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DE LA GUIA DE ENTREVISTA

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	ÍTEMS	OPCION DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
						RELACION ENTRE LA CATEGORIA DE ESTUDIO Y LOS ASPECTO DE ESTUDIO		RELACION ENTRE LOS ASPECTO DE ESTUDIO Y ELEMENTO DE ESTUDIO		RELACION ENTRE ELEMENTO DE ESTUDIO Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno electrónico local	Portales públicos	Información por chat institucional	1. ¿Utilizas el chat institucional para la comunicación laboral?			X		X		X		X		
		Trámites en línea por parte de los usuarios.	2. ¿La municipalidad ha obtenido beneficios al incorporar los tramites en línea a la población?			X		X		X		X		
	Infraestructura de la información	Navegación amigable del portal web	3. ¿La navegación en el portal web favorece las políticas del gobierno electrónico local?			X		X		X		X		
		Soporte de solicitudes en línea	4. ¿El soporte de solicitudes beneficia a los clientes cuando realizan tramites en línea?			X		X		X		X		
	Seguridad de información	Confidencialidad de información de usuarios	5. ¿Usted cree que existe confidencialidad de la información de usuarios en la municipalidad distrital de marcará?			X		X		X		X		
		Seguridad de acceso	6. ¿Es importante contar con mecanismos de seguridad antes del acceso a la página web?			X		X		X		X		
	Inclusión digital	Facilidad de manejo de los tramites en línea	7. ¿Genera facilidades la inclusión digital en los tramites en línea mediante la página web?			X		X		X		X		
		Utilización desde cualquier dispositivo	8. ¿Ha beneficiado el uso de la inclusión digital desde cualquier dispositivo tecnológico que puedan usar los ciudadanos?			X		X		X		X		
	Estrategias del gobierno electrónico local	Charlas informativas del manejo de los servicios de la municipalidad.	9. ¿Se ha generado el uso adecuado de la página web con charlas informativas brindadas por la municipalidad?			X		X		X		X		

	Difusión por videos tutoriales	10. ¿Es importante la difusión de los videos tutoriales sobre el ingreso a la página web de la municipalidad?			X		X		X		X		
--	--------------------------------	---	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--



FIRMA

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DE LA GUIA DE ENTREVISTA

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	ÍTEMS	OPCION DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
						RELACION ENTRE LA CATEGORÍA DE ESTUDIO Y LOS ASPECTOS DE ESTUDIO		RELACION ENTRE LOS ASPECTOS DE ESTUDIO Y ELEMENTOS DE ESTUDIO		RELACION ENTRE ELEMENTOS DE ESTUDIO Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de transparencia	Información al público	Accesibilidad	11. ¿El gobierno electrónico ha facilitado a población de Marcará a la accesibilidad a los servicios de la municipalidad?	a. SI ¿Por qué?	b. NO ¿Por qué?	X		X		X		X		
		Relevancia	12. ¿Consideras importante que la municipalidad cuente con los servicios en línea?			X		X		X		X		
		Calidad	13. ¿Los servicios que brinda la municipalidad cumplen la calidad de asegurar la información de los usuarios?			X		X		X		X		
		Confiabilidad	14. ¿la seguridad de la información personal en los servicios en línea de la municipalidad es confiable?			X		X		X		X		
	Gestión de soluciones	Atención oportuna de las solicitudes	15. ¿Está facilitando la atención oportuna de las solicitudes que realizan los ciudadanos de Marcará?			X		X		X		X		
		Seguimiento de tramites de usuarios	16. ¿Los usuarios pueden hacer el seguimiento de los tramites efectuados en la página web?			X		X		X		X		
	Publicación proactiva	Difusión de eventos de la municipalidad	17. ¿La municipalidad difunde sus eventos que organizan por la página web?			X		X		X		X		
		Publicación de oferta laboral municipal	18. ¿Está beneficiando la publicación en la página web las ofertas laborales que brinda la municipalidad?			X		X		X				

	Información mediante Portales web	19. ¿La información que se presenta en el portal web es suficiente para informar a los ciudadanos de Marcará?			X		X		X		X		
Rendición de cuenta	Transparencia en el gasto de las obras	20. ¿En la página web se publica los gastos transmitidos en las obras u otros eventos realizados por la municipalidad?			X		X		X		X		

	Transparencias de los gastos en la adquisición de servicios	21. ¿La información de gastos en adquisición de servicios de terceros de la municipalidad es publicado en la página web?			X		X		X		X		
Gestión de solicitudes	Tiempo de respuesta oportuno	22. ¿El tiempo de demora en realizar algún trámite en línea es la adecuada?			X		X		X		X		
	Atención personalizada de las solicitudes	23. ¿En la municipalidad existe una atención personalizada de solicitudes de acuerdo a la necesidad de los ciudadanos?			X		X		X		X		



FIRMA

RESULTADO DE CONSISTENCIA LOGICA DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de entrevista de la situación del gobierno electrónico y gestión de transparencia.

OBJETIVO: Analizar la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

DIRIGIDO A: Empleados de la municipalidad distrital de Marcará

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				x

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Poemape Cobian Carlos Hernán

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Administración



Mg. Adm. Poemape Cobian Carlos Hernán
Docente universitario
DNI: 32809352

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DEL CUESTIONARIO

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACION ENTRE LA CATEGORÍA DE ESTUDIO Y LOS ASPECTOS DE ESTUDIO		RELACION ENTRE LOS ASPECTOS DE ESTUDIO Y ELEMENTOS DE ESTUDIO		RELACION ENTRE ELEMENTOS DE ESTUDIO Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno electrónico local	Portales públicos	Información por chat institucional	48. ¿Utilizas el chat ubicado en la página web de la municipalidad?				X		X		X		X		
		Trámites en línea por parte de los usuarios.	49. ¿Realizas tramites a través de la página web de la municipalidad?				X		X		X		X		
	Infraestructura de la información	Navegación amigable del portal web	50. ¿Usted encontró problemas al navegar en la página web de la municipalidad?				X				X		X		
		Soporte de solicitudes en línea	51. ¿La página web de la municipalidad presenta está en constante seguimiento a cualquier problema de tramites a los usuarios?				X		X		X		X		
	Seguridad de información	Confidencialidad de información de usuarios	52. ¿La página web es segura para realizar trámites en línea?				X		X		X		X		
		Seguridad de acceso	53. ¿Consideras que existe seguridad del acceso al momento de realizar trámites en línea?				X		X		X		X		
	Inclusión digital	Facilidad de manejo de los tramites en línea	54. ¿Los procesos de tramites en línea son cortos y no presentan complejidad en su manejo?				X		X		X		X		
		Utilización desde cualquier dispositivo	55. ¿Puedes ingresar a realizar trámites en línea desde un celular?				X		X		X		X		
	Estrategias del gobierno	Charlas informativas del manejo de los servicios de	56. ¿Evidencias que la municipalidad realiza charlas informativas del manejo de los				X		X		X		X		

electrónico local	la municipalidad.	sistemas en línea?												
	Difusión por videos tutoriales	57. ¿Usted percibe que la municipalidad realiza difusión de videos tutoriales?				X		X		X		X		



FIRMA

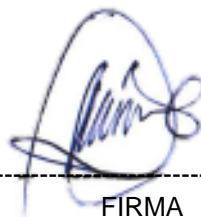
MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DEL CUESTIONARIO

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACION ENTRE LA CATEGORÍA DE ESTUDIO Y LOS ASPECTO DE ESTUDIO		RELACION ENTRE LOS ASPECTO DE ESTUDIO Y ELEMENTO DE ESTUDIO		RELACION ENTRE ELEMENTO DE ESTUDIO Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de transparencia	Información al público	Accesibilidad	58. ¿Encuentras información actualizada en la página web de la municipalidad sobre los gastos?				X		X		X		X		
		Relevancia	59. ¿La municipalidad informa a la población sobre los tramites que se pueden realizar mediante a página web?				X		X		X		X		
		Calidad	60. ¿Es fácil entender el manejo de la página web con la actual estructura de presentación?				X		X		X		X		
		Confiabilidad	61. ¿En la municipalidad se rinden cuentas a través de la página web y esos datos son confiables?				X		X		X		X		
	Gestión de soluciones	Atención oportuna de las solicitudes	62. ¿Los tramites que realizas son realizados en tiempo adecuados?				X		X		X		X		
		Seguimiento de tramites de usuarios	63. ¿La municipalidad mediante su página web da a conocer a la población del seguimiento de tramites en línea?				X		X		X		X		
	Publicación proactiva	Difusión de eventos de la municipalidad	64. ¿La municipalidad en la página web publica los eventos que realiza la municipalidad?				X		X		X		X		
		Publicación de oferta laboral municipal	65. ¿La municipalidad realiza convocatorias laborales en su página web?				X		X		X		X		
		Información mediante Portales web	66. ¿Se presentan comunicados en la página web para que los usuarios puedan estar informados sobre proyectos y trabajos?				X		X		X		X		

Rendición de cuenta	Transparencia en el gasto de las obras	67. ¿Considera que toda la información que publica la municipalidad es transparente en la rendición de cuenta en los proyectos?				X		X		X		X		
	Transparencias de los gastos en la	68. ¿La municipalidad presenta en la página web los gastos mostrados por la prestación de terceros?				X		X		X		X		

Gestión de solicitudes	adquisición de servicios													
	Tiempo de respuesta oportuno	69. ¿Se le informa al ciudadano de manera oportuna el tiempo que te demora en el trámite en línea?				X		X		X		X		
	Atención personalizada de las solicitudes	70. ¿La municipalidad cuenta con un canal de atención de las solicitudes de manera personalizada para cada usuario?				X		X		X		X		



FIRMA

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la situación del gobierno electrónico y gestión de transparencia.

OBJETIVO: Analizar la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

DIRIGIDO A: Ciudadanos quienes ingresan a la página web de la municipalidad de Marcará.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				x

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Poemape Cobian Carlos Hernán

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Administración



Mg. Adm. Poemape Cobian Carlos Hernán
Docente universitario
DNI: 32809352

“Año de la universalización de la salud”

SOLICITA: CONSISTENCIA LOGICA DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Mg. Sáenz Rodríguez Rolando Remigio

Docente de la carrera profesional de Administración

REYES SANCHEZ, Edson Nilson, identificado con DNI N° 75758999 y SANCHEZ CANO, Jenson Jaimito, identificado con DNI N° 76336001; ambos estudiantes del IX ciclo de la Escuela de Administración de la “Universidad César Vallejo, ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

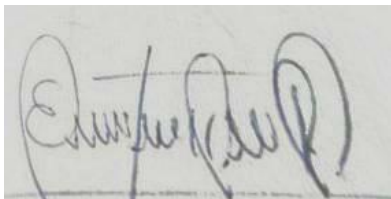
Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicitamos su apoyo profesional para realizar la consistencia lógica de los instrumentos de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: Gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Marcará, Ancash 2020. En tal sentido, solicitamos su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradecemos por anticipado su espíritu altruista de colaboración y esperamos sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora de los instrumentos para su posterior aplicación.

Adjunto:

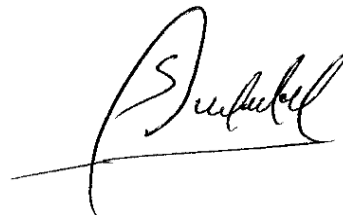
- Elementos principales del plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 25 de junio de 2020.



REYES SANCHEZ, Edson Nilson

DNI: 75758999



SANCHEZ CANO, Jenson Jaimito

DNI: 76336001

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	OBSERVACIONES	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				NO	SI	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gobierno electrónico local	Portales públicos	Información por chat institucional	1. ¿La municipalidad cuenta con un portal web?			X		X		X		X			
			2. ¿Se percibe el uso del chat institucional por los usuarios?			X		X		X		X			
		Trámites en línea por parte de los usuarios.	3. ¿Existe un portal para los trámites administrativos en línea?			X		X		X		X			
			4. ¿Los trámites en línea de la municipalidad se encuentran implementados adecuadamente?			X		X		X		X			
	Infraestructura de la información	Navegación amigable del portal web	5. ¿La página web presenta una estructura para la fácil navegación de los servicios que ofrece?			X		X		X		X			
			6. ¿La página web presenta una estructura para la fácil navegación y ubicación de los servicios que ofrece?			X		X		X		X			
		Soporte de solicitudes en línea	7. ¿Existe un canal virtual para recibir las solicitudes de los ciudadanos?			X		X		X		X			
			8. ¿Es correcto el soporte en línea que brinda la municipalidad?			X		X		X		X			
	Seguridad de información	Confidencialidad de información de usuarios	9. ¿Existe un sistema de seguridad en el portal para el servicio de trámites en línea?			X		X		X		X			
			10. ¿Los datos que ingresan los usuarios se encuentran cifrados para que no puedan ser expuestos a robos de información?			X		X		X		X			
			11. ¿Existe seguridad al momento de ingresar a la plataforma web?			X		X		X		X			

		Seguridad de acceso	12. ¿La seguridad que presenta los sistemas de trámites en línea, garantizan su operabilidad?			X		X		X		X		
Inclusión digital	Facilidad de manejo de los tramites en línea		13. ¿En el portal web se puede hacer trámites documentarios?			X		X		X		X		
			14. ¿Los tramites en línea se encuentran alineados con la facilidad de su manejo?			X		X		X		X		
	Utilización desde cualquier dispositivo	15. ¿Los ciudadanos pueden conectarse desde un celular a los servicios en línea de la municipalidad?			X		X		X		X			

Estrategias del gobierno electrónico local			16. ¿Los ciudadanos se pueden conectar desde una Computadora a los servicios en línea de la municipalidad?			X		X		X		X		
			17. ¿Se puede ingresar a la página web desde cualquier dispositivo móvil u ordenador?			X		X		X		X		
	Charlas informativas del manejo de los servicios de la municipalidad.		18. ¿La municipalidad brinda charlas informativas a la población?			X		X		X		X		
			19. ¿Se registran charlas informativas sobre el manejo de los trámites en línea?			X		X		X		X		
	Difusión por videos tutoriales		20. ¿La municipalidad difunde videos tutoriales a los ciudadanos?			X		X		X		X		
			21. ¿Los videos tutoriales del manejo de los sistemas en línea, son de fácil entendimiento para los usuarios?			X		X		X		X		

EMP. CONSTRUCTORA Y SERVICIOS
SAN ISIDRO - ECOMSA S.A.
Dr. Rolando R. Saenz Rodríguez
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

FIRMA

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				NO	SI	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de transparencia	Información al público	Accesibilidad	22. ¿La población tiene acceso a internet desde su hogar?			X		X		X		X		
			23. ¿La página web no requiere de mucha velocidad de internet para poder acceder?			X		X		X		X		
		Relevancia	24. ¿La municipalidad cuenta con servicios en línea?			X		X		X		X		
			25. ¿La página web cuenta con un contador de visitas, utilizada como reporte de ingresos diarios?			X		X		X		X		
		Calidad	26. ¿El portal web asegura la información adecuada calidad para los ciudadanos?			X		X		X		X		
			27. ¿La información de la página web se encuentra actualizada?			X		X		X		X		
		Confiabilidad	28. ¿Es confiable la información que se le brinda al solicitante?			X		X		X		X		
	29. ¿La seguridad de acceso con los que cuenta los tramites en línea, cumplen con los estándares del gobierno electrónico?				X		X		X		X			
	Gestión de soluciones	Atención oportuna de las solicitudes	30. ¿La atención en la página web es constante y oportuna?			X		X		X		X		
			31. ¿La página web cuenta con un modelo de reporte de atenciones a usuarios?			X		X		X		X		
		Seguimiento de tramites de usuarios	32. ¿El ciudadano conoce el avance de los tramites que realiza a través de la página web?			X		X		X		X		
			33. ¿Se cuenta con un módulo de seguimiento de trámites para que los usuarios puedan ver el proceso se encuentra su solicitud?			X		X		X		X		
		Difusión de eventos de	34. ¿Existe eventos realizados por la municipalidad?			X		X		X		X		

Publicación proactiva	la municipalidad	35. ¿El área de imagen institucional difunde los eventos a través de su página web?			X		X		X		X		
	Publicación de oferta laboral municipal	36. ¿Las oportunidades laborales en la municipalidad se manejan con transparencia?			X		X		X		X		
		37. ¿La página web cuenta con una opción de oferta laboral?			X		X		X		X		
	Información mediante Portales web	38. ¿Se da reuniones información a los ciudadanos por parte de la municipalidad?			X		X		X		X		

Rendición de cuenta	Transparencia en el gasto de las obras	39. ¿La información que se publica en la página web pasa por un filtro de revisión, encargada al área de imagen institucional?			X		X		X		X			
		40. ¿Se desarrollan obras en la localidad de Marcará?			X		X		X		X			
	Transparencias de los gastos en la adquisición de servicios	41. ¿a través de la pagina web de la municipalidad, informan los gastos que realizan?			X		X		X		X			
		42. ¿La municipalidad adquiere servicios y productos a través de licitaciones a terceros?			X		X		X		X			
	Gestión de solicitudes	Tiempo de respuesta oportuno	43. ¿Se reportan los gastos que realiza la municipalidad en la página web?			X		X		X		X		
			44. ¿La municipalidad ofrece un servicio de soporte en el portal web para los tramites en línea?			X		X		X		X		
		Atención personalizada de las solicitudes	45. ¿La municipalidad cuenta con un reglamento de tiempo de respuesta de los trámites?			X		X		X		X		
			46. ¿En la municipalidad hay una atención personalizada?			X		X		X		X		
		47. ¿Se cuenta con un módulo de consultas de tramites en línea en la municipalidad?			X		X		X		X			

EMP. CONSTRUCTORA Y SERVICIOS
SAN ISIDRO - ECONS S.A.
Dr. Rolando R. Saenz Rodriguez
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

FIRMA

RESULTADO DE LA CONSISTENCIA LOGICA DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Ficha de observación de la situación del gobierno electrónico y gestión de transparencia.

OBJETIVO: Analizar la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

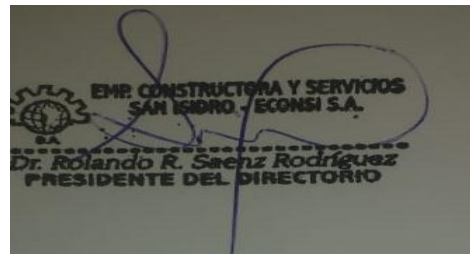
DIRIGIDO A: Documentación administrativa de la municipalidad distrital de Marcará

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: SAENZ RODRIGUEZ ROLANDO REMIGIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Dr. En Administración de la Educación



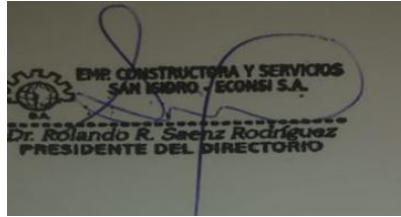
DR. ROLANDO SAENZ RODRIGUEZ
DNI: 31600080

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DE LA GUIA DE ENTREVISTA

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORIA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	ÍTEMS	OPCION DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
						RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno electrónico local	Portales públicos	Información por chat institucional	1. ¿Utilizas el chat institucional para la comunicación laboral?			X		X		X		X		
		Trámites en línea por parte de los usuarios.	2. ¿La municipalidad ha obtenido beneficios al incorporar los tramites en línea a la población?			X		X		X		X		
	Infraestructura de la información	Navegación amigable del portal web	3. ¿La navegación en el portal web favorece las políticas del gobierno electrónico local?			X		X		X		X		
		Soporte de solicitudes en línea	4. ¿El soporte de solicitudes beneficia a los clientes cuando realizan tramites en línea?			X		X		X		X		
	Seguridad de información	Confidencialidad de información de usuarios	5. ¿Usted cree que existe confidencialidad de la información de usuarios en la municipalidad distrital de marcará?			X		X		X		X		
		Seguridad de acceso	6. ¿Es importante contar con mecanismos de seguridad antes del acceso a la página web?			X		X		X		X		
	Inclusión digital	Facilidad de manejo de los tramites en línea	7. ¿Genera facilidades la inclusión digital en los tramites en línea mediante la página web?			X		X		X		X		
		Utilización desde cualquier dispositivo	8. ¿Ha beneficiado el uso de la inclusión digital desde cualquier dispositivo tecnológico que puedan usar los ciudadanos?			X		X		X		X		
	Estrategias del gobierno electrónico local	Charlas informativas del manejo de los servicios de la municipalidad.	9. ¿Se ha generado el uso adecuado de la página web con charlas informativas brindadas por la municipalidad?			X		X		X		X		

	Difusión por videos tutoriales	10. ¿Es importante la difusión de los videos tutoriales sobre el ingreso a la página web de la municipalidad?			X		X		X		X		
--	--------------------------------	---	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--



FIRMA

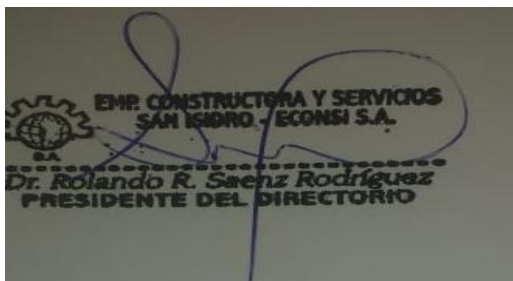
MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DE LA GUIA DE ENTREVISTA

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	ÍTEMS	OPCION DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
						RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de transparencia	Información al público	Accesibilidad	11. ¿El gobierno electrónico ha facilitado a población de Marcará a la accesibilidad a los servicios de la municipalidad?			X		X		X		X		
		Relevancia	12. ¿Consideras importante que la municipalidad cuente con los servicios en línea?			X		X		X		X		
		Calidad	13. ¿Los servicios que brinda la municipalidad cumplen la calidad de asegurar la información de los usuarios?			X		X		X		X		
		Confiabilidad	14. ¿la seguridad de la información personal en los servicios en línea de la municipalidad es confiable?			X		X		X		X		
	Gestión de soluciones	Atención oportuna de las solicitudes	15. ¿Está facilitando la atención oportuna de las solicitudes que realizan los ciudadanos de Marcará?			X		X		X		X		
		Seguimiento de tramites de usuarios	16. ¿Los usuarios pueden hacer el seguimiento de los tramites efectuados en la página web?			X		X		X		X		
	Publicación proactiva	Difusión de eventos de la municipalidad	17. ¿La municipalidad difunde sus eventos que organizan por la página web?			X		X		X		X		
		Publicación de oferta laboral municipal	18. ¿Está beneficiando la publicación en la página web las ofertas laborales que brinda la municipalidad?			X		X		X		X		

	Información mediante Portales web	19. ¿La información que se presenta en el portal web es suficiente para informar a los ciudadanos de Marcará?			X		X		X		X		
Rendición de cuenta	Transparencia en el gasto de las obras	20. ¿En la página web se publica los gastos transmitidos en las obras u otros eventos realizados por la municipalidad?			X		X		X		X		

	Transparencias de los gastos en la adquisición de servicios	21. ¿La información de gastos en adquisición de servicios de terceros de la municipalidad es publicado en la página web?			X		X		X		X		
Gestión de solicitudes	Tiempo de respuesta oportuno	22. ¿El tiempo de demora en realizar algún trámite en línea es la adecuada?			X		X		X		X		
	Atención personalizada de las solicitudes	23. ¿En la municipalidad existe una atención personalizada de solicitudes de acuerdo a la necesidad de los ciudadanos?			X		X		X		X		



FIRMA

RESULTADO DE CONSISTENCIA LOGICA DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de entrevista de la situación del gobierno electrónico y gestión de transparencia.

OBJETIVO: Analizar la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

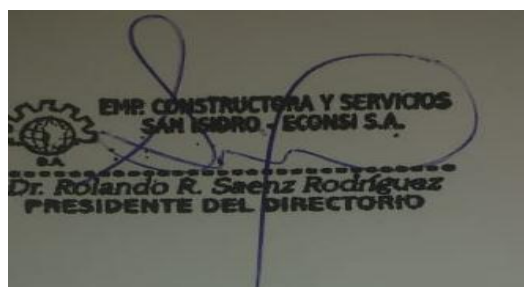
DIRIGIDO A: Empleados de la municipalidad distrital de Marcará

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: SAENZ RODRIGUEZ ROLANDO REMIGIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Dr. En Administración de la Educación.



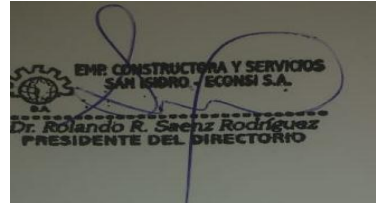
DR. ROLANDO SAENZ RODRIGUEZ
DNI: 31600080

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DEL CUESTIONARIO

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno electrónico local	Portales públicos	Información por chat institucional	1. ¿Utilizas el chat ubicado en la página web de la municipalidad?				X		X		X		X		
		Trámites en línea por parte de los usuarios.	2. ¿Realizas tramites a través de la página web de la municipalidad?				X		X		X		X		
	Infraestructura de la información	Navegación amigable del portal web	3. ¿Usted encontró problemas al navegar en la página web de la municipalidad?				X		X		X		X		
		Soporte de solicitudes en línea	4. ¿La página web de la municipalidad presenta está en constante seguimiento a cualquier problema de tramites a los usuarios?				X		X		X		X		
	Seguridad de información	Confidencialidad de información de usuarios	5. ¿La página web es segura para realizar trámites en línea?				X		X		X		X		
		Seguridad de acceso	6. ¿Consideras que existe seguridad del acceso al momento de realizar trámites en línea?				X		X		X		X		
	Inclusión digital	Facilidad de manejo de los tramites en línea	7. ¿Los procesos de los tramites en línea son cortos y no presentan complejidad en su manejo?				X		X		X		X		
		Utilización desde cualquier dispositivo	8. ¿Puedes ingresar a realizar trámites en línea desde un celular?				X		X		X		X		

Estrategias del gobierno electrónico local	Charlas informativas del manejo de los servicios de la municipalidad.	9. ¿Evidencias que la municipalidad realiza charlas informativas del manejo de los sistemas en línea?				X		X		X		X		
	Difusión por videos tutoriales	10. ¿Percibes que la municipalidad realiza difusión de videos tutoriales?				X		X		X		X		



FIRMA

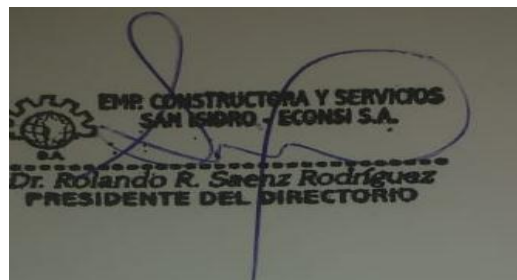
MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA DEL CUESTIONARIO

TITULO DE LA TESIS: El gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020

CATEGORÍA DE ESTUDIO	ASPECTOS DE ESTUDIO	ELEMENTOS DE ESTUDIO	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de transparencia	Información al público	Accesibilidad	11. ¿Encuentras información actualizada en la página web de la municipalidad sobre los gastos?				X		X		X		X		
		Relevancia	12. ¿La municipalidad informa a la población sobre los tramites que se pueden realizar mediante a página web?				X		X		X		X		
		Calidad	13. ¿Es fácil entender el manejo de la página web con la actual estructura de presentación?				X		X		X		X		
		Confiabilidad	14. ¿En la municipalidad se rinden cuentas a través de la página web y esos datos son confiables?				X		X		X		X		
	Gestión de soluciones	Atención oportuna de las solicitudes	15. ¿Los trasmites que realizas son realizados en tiempo adecuados?				X		X		X		X		
		Seguimiento de tramites de usuarios	16. ¿La municipalidad mediante su página web da a conocer a la población del seguimiento de tramites en línea?				X		X		X		X		
	Publicación proactiva	Difusión de eventos de la municipalidad	17. ¿La municipalidad en la página web publica los eventos que realiza la municipalidad?				X		X		X		X		
		Publicación de oferta laboral municipal	18. ¿La municipalidad realiza convocatorias laborales en su página web?				X		X		X		X		
		Información mediante Portales web	19. ¿Se presentan comunicados en la página web para que los usuarios puedan estar informados sobre proyectos y trabajos?				X		X		X		X		
	Rendición de cuenta	Transparencia en el gasto de las obras	20. ¿Considera que toda la información que publica la municipalidad es transparente en la rendición de cuenta en los proyectos?				X		X		X		X		

	Transparencias de los gastos en la	21. ¿La municipalidad presenta en la página web los gastos presentados por la prestación de terceros?				X		X		X		X		
--	------------------------------------	---	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

	adquisición de servicios					X		X		X		X		
Gestión de solicitudes	Tiempo de respuesta oportuno	22. ¿Se le informa al ciudadano de manera oportuna el tiempo que te demora en el trámite en línea?				X		X		X		X		
	Atención personalizada de las solicitudes	23. ¿La municipalidad cuenta con un canal de atención de las solicitudes de manera personalizada para da usuario?				X		X		X		X		



FIRMA

RESULTADO DE LA CONSISTENCIA LOGICA DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la situación del gobierno electrónico y gestión de transparencia.

OBJETIVO: Analizar la situación del gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la Municipalidad Distrital de Marcará, Ancash – 2020.

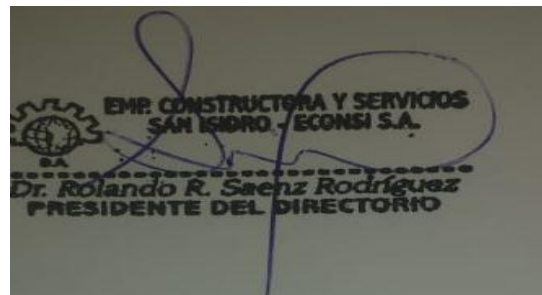
DIRIGIDO A: Ciudadanos quienes ingresan a la página web de la municipalidad de Marcará.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: SAENZ RODRIGUEZ ROLANDO REMIGIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Dr. En Administración de la Educación



Dr. ROLANDO SAENZ RODRIGUEZ
DNI: 31600080

Anexo 4: ficha de credibilidad de Instrumentos de recolección de datos

FICHA DE CREDIBILIDAD DE LA GUÍA DE ENTREVISTA

Apellidos y nombres: _____ fecha: / /

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: “gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Marcará, 2020”

La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados solo para la investigación.

Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

INSTRUCCIÓN

A continuación, se muestra algunos criterios que deberá responder marcando con un aspa (X) en la alternativa que crea conveniente.

CRITERIOS DE CREDIBILIDAD	ALTERNATIVA DE RESPUESTA	
	SI	NO
Las preguntas son comprensibles de su persona de manera fácil		
Las interrogantes son fáciles de responder		
El diseño de la guía es el adecuado		
El lenguaje usado en la guía es el correcto		
La guía recoge información sobre portales públicos		
La guía recoge información sobre infraestructura de la información		
La guía recoge información sobre seguridad de la información		
La guía recoge información sobre estrategias del gobierno electrónico local		
La guía recoge información sobre información al público		
La guía recoge información sobre gestión de solicitudes		
La guía recoge información sobre publicación proactiva		
La guía recoge información sobre rendición de cuentas		
La guía recoge información sobre gestión de solicitudes		

FICHA DE CREDIBILIDAD DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

Apellidos y nombres: _____ fecha: / /

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: “gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Marcará, 2020”

La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados solo para la investigación.

Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

INSTRUCCIÓN

A continuación, se muestra algunos criterios que deberá responder marcando con un aspa (X) en la alternativa que crea conveniente.

CRITERIOS DE CREDIBILIDAD	ALTERNATIVA DE RESPUESTA	
	SI	NO
Las afirmaciones mencionadas son sencillas de comprender		
Las opciones de respuestas son las adecuadas para la ficha		
El diseño de la ficha facilita la introducción de datos		
El lenguaje usado en la ficha es el adecuado para el recojo de información		
Consideras que la ficha recoge información sobre portales públicos		
Consideras que la ficha recoge información sobre infraestructura de la información		
Consideras que la ficha recoge información sobre seguridad de información		
Consideras que la ficha recoge información sobre inclusión digital		
Consideras que la ficha recoge información sobre estrategias de gobierno electrónico local		
Consideras que la ficha recoge información sobre información al público		
Consideras que la ficha recoge información sobre gestión de solicitudes		
Consideras que la ficha recoge información sobre publicación proactiva		
Consideras que la ficha recoge información sobre rendición de cuentas		

Consideras que la ficha recoge información sobre gestión de solicitudes

FICHA DE CREDIBILIDAD DEL CUESTIONARIO

Apellidos y nombres: _____

fecha: / /

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: “gobierno electrónico local y la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Marcará, 2020”

La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados solo para la investigación.

Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

INSTRUCCIÓN

A continuación, se muestra algunos criterios que deberá responder marcando con un aspa (X) en la alternativa que crea conveniente.

CRITERIOS DE CREDIBILIDAD	ALTERNATIVA DE RESPUESTA	
	SI	NO
Las interrogaciones son cómodas de comprender		
Las alternativas de respuesta aclaran las interrogantes		
El diseño del instrumento facilita la introducción de datos		
La expresión establecida en el cuestionario es el correcto		
Las preguntas son las adecuadas para recopilar información sobre los portales públicos de la MSM		
Las preguntas son las adecuadas para recopilar información sobre la infraestructura de la información de la MSM		
Las preguntas son las adecuadas para recopilar información sobre la seguridad de información de portal de la MSM		
Las preguntas son las adecuadas para recopilar información sobre la inclusión digital de la MSM		
Las preguntas son las adecuadas para recopilar información sobre las estrategias del gobierno electrónico local		
Las preguntas son las adecuadas para recopilar información sobre la información al público		
Las preguntas son las adecuadas para recopilar información sobre la gestión de soluciones de la MSM		
Las preguntas son las adecuadas para recopilar información sobre la publicación proactiva en el portal de la MSM		
Las preguntas son las adecuadas para recopilar información sobre la rendición de cuenta de la MSM		
Las preguntas son las adecuadas para recopilar información sobre la gestión de solicitudes de la MSM		

Anexo 6: autorización de aplicación de Instrumentos de recolección de datos



CARGO

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Huaraz, 14 de Setiembre del 2020

OFICIO N° 067-2020-UCV-VA-P01-F08/CCP

Señor(a).
CARLOS DAVID SÁNCHEZ MENDOZA
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ
Plaza de Armas S/N - Marcará - Carhuaz



Presente. -

Asunto : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR LA ENTREVISTA, FICHA DE OBSERVACIÓN Y CUESTIONARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a los jóvenes **REYES SÁNCHEZ EDSON NILSON**, identificado con DNI. N° **75758999** y **SÁNCHEZ CANO JENSON JAIMITO**, identificado con DNI. N° **76336001**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo Huaraz, quien en el presente semestre académico 2020-II están cursando el X ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN** y se encuentran realizando su proyecto de investigación referente al tema: **“EL GOBIERNO ELECTRÓNICO LOCAL Y LA GESTIÓN DE TRANSPARENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ - ANCASH, 2020”**, motivo por el cual le solicito su autorización para que los estudiantes puedan desarrollar la aplicación de sus instrumentos los cuales son: la entrevista, ficha de observación y cuestionario en su institución. De ser aceptada la autorización, por favor brindarles el apoyo y las facilidades a los estudiantes.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,

MGTR. RUSBBY NAYC VÁSQUEZ MIRANDA
COORDINADOR EP
Universidad César Vallejo – HUARAZ

Anexo 8: galería fotográfica

8.1. Página web de la Municipalidad Distrital de Marcará



Página en Construcción

Chatea con Muni
Marcará



Get Button

8.2. Municipalidad Distrital de Marcará



8.3. Evidencias fotográficas de aplicación de instrumentos

