

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD



**Gobierno Electrónico y la Gestión de Transparencia de la
Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Huaylas - 2021**

Tesis para optar el título profesional de Contadora Pública

AUTORA:

Bach. Huesa Erazo, Jessy Pierina

ASESOR:

Mg. Martos Ramírez, Lucio Carlos

CODIGO ORCID 0000-0002-2732-6452

CHIMBOTE – PERU

2022

Índice general	Pág.
Índice general	
¡Error! Marcador no definido.	
Índice de tablas	ii
Palabras clave	
iiv	
Título	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Introducción	8
Metodología	17
Resultados	19
Análisis y Discusión	29
Conclusiones	31
Recomendaciones	32
Referencias Bibliográficas	34
Anexos	37

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1: Implementación de las TIC's para facilitar el acceso a la información.	15
Tabla 2: Uso de las guías TIC's para el fácil acceso a la información.	15
Tabla 3: El medio para acceder a la información es la página web.	16
Tabla 4: Cuenta con un chat institucional que permite hacer consultas o seguimientos de los trámites administrativos.	16
Tabla 5: El facebook es el medio que se utiliza para acceder a la información.	17
Tabla 6: La información que se ofrece en los medios digitales está en continua actualización.	17 18
Tabla 7: La información brindada en sus páginas es confiable y dotada de credibilidad.	18
Tabla 8: La página web proporciona información completa y detallada, mediante imágenes, audios o videos.	19
Tabla 9: Es posible establecer comunicación con funcionarios que ayuden a aclarar dudas o brindar más información.	19
Tabla 10: Le es fácil solicitar información, pues el procedimiento es sencillo.	
Tabla 11: La municipalidad le brinda la información que usted solicita en un plazo de cinco días.	20
Tabla 12: Se siente satisfecho con la agilidad de la información se le brinda en su portal web.	20
Tabla 13: La información que presentan en su web está de acuerdo a lo establecido en la ley.	21
Tabla 14: Dieron a conocer cuáles son los tipos de información que si se le puede brindar y cuáles no.	21
Tabla 15: Mediante vía online se puede solicitar información pública, evitando recurrir presencialmente	22
Tabla 16: Transparentar la gestión trae beneficios a quienes ejercen la función pública.	22
Tabla 17: El portal presenta los principales documentos como el Organigrama de la organización, TUPA y MOF.	23

Tabla 18: En la web encuentra información presupuestal sobre proyectos de inversión.	23
Tabla 19: Mediante la página se pueden realizar seguimientos a diferentes trámites realizados.	24
Tabla 20: Estableció alianzas o convenios con otras entidades para poder hacer validos sus operaciones online.	24

Palabras clave: Gobierno electrónico, transparencia, gestión.

Keywords: Electronic governance, transparency, management.

Líneas de Investigación:

Línea de Programa	Gestión pública
Área	Ciencias sociales
Sub-área	Economía y negocios
Disciplina	Economía

Título:

**GOBIERNO ELECTRONICO Y LA GESTION DE
TRANSPARENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SANTA CRUZ, HUAYLAS – 2021**

RESUMEN

Con el fin de determinar si los mecanismos de los gobiernos electrónicos aseguran la apertura de la administración de las instituciones públicas, se formuló el siguiente objetivo para la presente investigación: Analizar el gobierno electrónico y su contribución de mejora en la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas en el año 2021.

Fue descriptiva y no experimental de corte transversal La metodología de estudio, la población estuvo conformada por 25 trabajadores, y la muestra por 10 empleados de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz que laboran en Contabilidad, Adquisiciones, Logística y Tesorería. La metodología utilizada fue una encuesta y la herramienta fue un interrogatorio.

Los resultados de este estudio fueron muy beneficiosos para la municipalidad y los trabajadores porque permitieron examinar la percepción de la gestión de la transparencia. En la tabla 16, el ochenta por ciento de los trabajadores indicaron que es ventajosa la transparencia de la gestión para quienes ejercen la función pública en el municipio, y en la tabla 1, el cuarenta por ciento de los encuestados indicaron que conocían la implementación de la tecnología de la información. En consecuencia, es vital adoptar el gobierno electrónico, para lo cual es necesario que los organismos públicos tengan información financiera, presupuestaria y documental transparente y que cualquier habitante puede tener acceso y poder estudiar el presupuesto establecido y el grado de avance alcanzado por la unidad municipal.

ABSTRACT

In order to determine whether e-government mechanisms ensure the openness of the administration of public institutions, the following objective was formulated for this research: To analyze e-government and its contribution to improve the transparency management of the district municipality of Santa Cruz, Huaylas in the year 2021.

The study methodology, the population consisted of 25 workers, and the sample consisted of 10 employees of the District Municipality of Santa Cruz who work in Accounting, Procurement, Logistics and Treasury. The methodology used was a survey and the tool was an interrogation.

The results of this study were very beneficial for the municipality and the workers because they allowed examining the perception of transparency management. In Table 16, eighty percent of the workers indicated that management transparency is advantageous for those in public service in the municipality, and in Table 1, forty percent of the respondents indicated that they were aware of the implementation of information technology. Consequently, it is vital to adopt e-government, for which it is necessary that public agencies have transparent financial, budgetary and documentary information and that any inhabitant can have access and be able to study the budget established and the degree of progress achieved by the municipal unit.

1. Introducción.

ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA

La introducción de la administración electrónica en la administración pública tiene una serie de ventajas prácticas, como los gastos de almacenamiento de documentos y el acceso a la información las 24 horas del día, la reducción de los costes de prestación de los servicios públicos, En cuanto a los beneficios intangibles, incluyen la confianza en los procedimientos realizados, la conformidad de los ciudadanos con su gobierno. Sin embargo, para continuar con las iniciativas de gobierno electrónico, las autoridades públicas deben adoptar primero acciones centradas en el ciudadano.

Callata (2018), se enfocó en la gestión del control interno como política de combate a la corrupción en el país en un gobierno local, en estudio se consideró el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, y concluyó: dentro de los rangos únicos del gobierno digital, es aplicable que se alcance el grado de participación democrática, en el que los movimientos ciudadanos tengan una energía efectiva y un logro decisivo en los estilos de vida políticos y penitenciarios. Sin embargo, nuestra legislación nacional no sólo es inadecuada y desactualizada, sino que se limita a un gobierno digital cada vez más realista desde sus rangos iniciales, es decir, la ejecución de ofertas automatizadas, y ya no alcanza las etapas de participación democrática y control social.

El objetivo del estudio de Narrea (2017) es evaluar las políticas de gobierno electrónico en el Perú, señalando que la nación enfrenta grandes problemas de corrupción, los cuales han sido en los medios de comunicación considerablemente divulgados y han aumentado con el tiempo. Como parte de su esfuerzo por erradicar esta problemática, el gobierno ha creado el portal de transparencia con el fin de lograr una total transparencia en la gestión de los gobiernos locales y regionales, así como de las organizaciones y demás instituciones públicas del país, de esta manera todos los habitantes tienen libre acceso al portal y hacer un seguimiento de las inversiones de los organismos públicos en diversos ámbitos.

Según Chucuya (2017), su propósito fue ejecutar el modelo de gobierno electrónico mediante la elaboración de diagnósticos de situación, implementación y evaluación de la gestión pública del gobierno electrónico. Se determinó que sí, la implementación se pudo llevar a cabo combinando los resultados a favor del análisis estadístico con la aceptación del 56% de los trabajadores de ese municipio. También fue posible mejorar los procedimientos de documentación, el funcionamiento normal del servidor y el número de consultas a la web, que fueron mayores que con los métodos convencionales.

Según Yrrivarren (2017), Las redes sociales, las tiendas online, frases como marketing digital, la comunicación técnica y los medios digitales community management, etc. Son habituales en la actualidad. Esta terminología tiene su origen en las "tecnologías de la información y la comunicación" (TIC), que son relativamente nuevas en el mundo actual. Los beneficios obtenidos tras la implantación de las TIC han sido muy notables, especialmente con la implantación de Internet, lo que ha provocado un cambio en el funcionamiento de la administración. Las TIC son una herramienta que permite superar las dificultades, acercar a la población a la administración pública y obtener mayores ventajas. En conclusión, podemos demostrar que cuando hablamos de gobierno electrónico, podemos referirnos con precisión al uso de las TIC en las instituciones públicas. No podemos discutir que, hasta la fecha, los brazos públicos del gobierno han sido vistos como entidades que, en lugar de acelerar los procesos, posponen las solicitudes que necesitan responder, incurriendo así en costos. Sin mencionar lo constantemente de las noticias sobre la corrupción que rodea a los organismos públicos en nuestro país, donde casi en su totalidad de los burócratas que representan a estos organismos están más preocupados por su propio beneficio que por brindar servicios a la sociedad, toman malas decisiones que, más que beneficiar, perjudican, causando preocupación.

Según Effting (2016), la necesidad de la apertura gubernamental se ha convertido en la principal definición del valor público del enfoque basado en datos. Dijo que la apertura gubernamental y el acceso a los datos mencionados son necesarios para analizar y criticar los actos de gobierno; esta transparencia se respeta con éxito, garantizando el uso equitativo de los bienes públicos.

En cuanto al papel del control interno en el libre acceso a la información donde se es un derecho, Ruiz (2016) extrajo la siguiente conclusión a partir de un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo: La ejecución del derecho fundamental del libre acceso a la información pública hace efectivos los conceptos de transparencia, ecuanimidad, publicidad y participación, así como la regularidad de las actuaciones de la gestión pública, pero esto no debe complicar ese derecho con estos conceptos. Asimismo, los habitantes tienen derecho a acceder a la información para realizar sus trámites y auditar las operaciones de la entidad, la cual deberá ser divulgada en su página web.

En cuanto al acceso de la población a los servicios públicos, según los procedimientos de transparencia de la gestión, Morales (2016) concluye que el portal digital del Gobierno Provincial de Tungurahua quiere tener claro el concepto de sociedad de la información, ya que va de la mano con las autoridades electrónicas y de ello depende su correcto uso y funcionamiento. Esto se debe a que el carácter interdisciplinario del estudio hace necesario un enfoque cuantitativo.

Es sabido que un trabajo de investigación debe basarse en teorías que le sirvan de fundamento, por lo que a continuación describiré los fundamentos teóricos de mi primera variable gobierno electrónico, tal como lo demuestra Baca, (2021). El gobierno electrónico es denominado de tal manera porque utiliza dispositivos tecnológicos, asimismo, es herramienta que fomenta el desarrollo de la sociedad y alcanzar las metas y objetivos sociales, mediante la transparencia y eficiencia del uso correcto de los recursos y bienes que se tienen. En el ámbito de la política pública cumple la función de alterar considerablemente el desempeño del gobierno ya que permite identificar la existencia de un vínculo entre el gobierno digital y el poder, este se evidencia en la promulgación de políticas de dos formas; la primera, trabajar bajo el formato del poder capitalista centrado en el control de la ciudadanía y la adoración a la política; y la segunda, nace de los mecanismos de poder ya establecidos en el territorio.

Según González, L. (2016). El país debe saber adaptarse a las situaciones que provoca la innovación, por lo que la implementación del gobierno electrónico trae mejoras en la administración general de los gobiernos, ya que puede proporcionar servicios más eficientes a los ciudadanos.

Según García (2013), el gobierno electrónico surge del deseo de mantenerse vigente y aumentar la conexión con la población, por lo que se promueve una gestión transparente que busca mejorar la administración gubernamental.

En consecuencia, se considera lo siguiente:

- ✓ Estado con los ciudadanos: los procesos y procedimientos deben estar completados para que cada persona pueda realizar sus propios trámites sin repetir las mismas etapas.
- ✓ Promover una cultura de servicio y calidad: El personal tiene la obligación de prestar un servicio superior de forma sistemática ya que está en contacto directo con los ciudadanos.
- ✓ Transparencia y descentralización: Facilitar el libre acceso de los ciudadanos a la información, fomentando la transparencia en la administración pública y la descentralización de la prestación de servicios.
- ✓ Economía y Eficacia: Especialmente en lo que concierne a los procesos internos de la Administración Pública.

Jiménez, I. (2017) precisan que para la implementación de un gobierno electrónico es fundamental tomar en cuenta las “tecnologías de la información y la comunicación” (TICS), las cuales necesitan estar en óptimas condiciones para desempeñar su función de manera efectiva, esto teniendo en cuenta que el gobierno electrónico tiene como finalidad maximizar el alcance a la ciudadanía de los servicios públicos, así como mejorar la gestión nacional y con ello lograr un país socio-

productivo. Es por esto que su implementación en distintos ámbitos nacionales, como la educación y la salud, es tan importante. Además, la capacitación a los funcionarios que harán uso de estas herramientas también debe ser prioridad del Estado, esto con la finalidad de aprovechar los recursos con los que se cuenta.

Del mismo modo paso a describir las bases teóricas de mi segunda variable gestión de transparencia, tal como lo manifiesta Reyna, Y. (2017). Es una tarea que exige responsabilidad, eficiencia, eficacia, calidad y transparencia, ya que estas facultades posibilitan el logro de múltiples metas y objetivos dirigidas a la comunidad para mantener el interés público. En esto cabe destacar las competencias otorgadas por cada gobierno a la Contraloría General de la República de Perú, principalmente aquellas relacionadas con el control a la gestión en el desempeño de la administración pública, señalando con énfasis que es un sistema dinámico e importante para el logro de metas representado por la eficiencia, eficacia, calidad y transparencia con que se desarrollan las actividades.

Según Magdaleno, M. (2014). La transparencia de los organismos públicos es un derecho de los ciudadanos, como una forma de participación en la gestión pública, que refuerza los procesos democráticos, como la información al alcance de todos.

Diario el Peruano (2002), Ley N° 27806 "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública", cuyo objetivo es promover sus normas para la transparencia de las actividades en el sector público, regularizando el derecho a conocer y ser informado sobre las disposiciones tomadas por los representantes, y asegurando el cumplimiento en materia de acceso a la información pública. El conjunto de esta legislación debe ser comprendido tanto por las organizaciones como por las personas.

JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

La exigencia de contar con un mecanismo que garantice la transparencia en la gestión del sector público en los últimos años, paso a hacer en uno de los elementos primordiales de todos los gobiernos centrales, causal de esto nace el "gobierno electrónico", con la finalidad de dotar de una capacidad de gestión a los gobiernos centrales, lo que provoca y genera desequilibrios en los gobiernos locales, un caso interesante es lo ocurrido en España, realizado por Lizardo (2018), menciona la relación de controversias internas entre el gobierno central y los gobiernos locales. Para aliviar estas cuestiones, el gobierno español ha propuesto la implementación de la administración electrónica, que obliga a la divulgación de la información financiera y permite que cualquier persona pueda entrar, inspeccionar el dinero asignado y seguir su evolución.

La justificación social nos permitirá tener en cuenta los aspectos del porque se desarrollará el estudio, partiendo de la necesidad de cada gobierno, mencionando que el desarrollo del estudio beneficiará a las autoridades, servidores y público en general porque les permitirá gestionar, tramitar, expresar inconvenientes y realizar recomendaciones de cómo se puede mejorar la gestión que se relaciona con el manejo de la gestión de transparencia.

El presente trabajo servirá como antecedente para posteriores estudios, de esta manera contribuirá al conocimiento científico, ya que aporta nuevas experiencias y conocimientos, analizará el gobierno electrónico y describirá la interacción con la gestión de transparencia del sector público.

PROBLEMA

Actualmente vivimos en una época donde la tecnología ha ido avanzando a grandes pasos y cada institución ha tenido que acoplarse a la nueva tecnología, no es lo mismo hablar de un trámite documentario de hace diez años atrás, que hablar del mismo trámite documentario en la actualidad. Anteriormente era más engorroso hacer seguimiento a algún documento ya que todo era registrado a mano y pocas instituciones contaban con alguna computadora. Al pasar de los años cada institución ha ido modernizando las oficinas de trabajo y es así como cada institución empezó a trabajar con las “Tecnologías de la Información y la Comunicación” – Tic. Gracias a esta tecnología, la información se volvió más accesible para los usuarios y los trabajadores de las instituciones, donde actualmente cada entidad cuenta con varias herramientas que facilita el trabajo y la comunicación de un lugar a otro ya que muchas entidades cuentan con redes sociales, servicios de internet, etc.

Este avance tecnológico dio inicio al gobierno electrónico ya que se vieron en la necesidad de implementar y mejorar la gestión, el gobierno electrónico se volvió muy importante porque así permite que cada gestión sea transparente y accesible al público en general y del mismo modo evitar que la entidad entre en temas de corrupción. Es así como nos planteamos el siguiente problema de investigación.

¿De qué manera el gobierno electrónico contribuye a mejorar la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021?

CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Definición conceptual de Gobierno Electrónico:

También se le conoce al gobierno electrónico, como gobierno en línea, precisan como la atención o las iniciativas que las autoridades toman para permitir a los ciudadanos expresar sus opiniones y participar activamente en las decisiones que finalmente les afectarán o influirán a través de medios electrónicos. (Fullin y Da Silva (2020).

Definición operacional de Gobierno electrónico:

El crecimiento del gobierno electrónico es un mecanismo progresivo; es el uso de herramientas técnicas para mejorar las operaciones administrativas que maneja; los datos del cuestionario se examinarán a lo largo del estudio. Aspectos de Presencia, Interacción, Transacción y Evolución.

Coronado, J. (2021). Presencia: Es la etapa donde los gobiernos divulgan información básica sobre estatutos, reglas, documentaciones y estructuras organizativas en Internet, con escaso compromiso con las personas.

En esta fase surgen los primeros contactos entre los residentes y las empresas y el gobierno, según Coronado, J. (2021). Los procedimientos estatales se hacen viables simplificándolos y mejorándolos, lo que permite vías de comunicación particulares para los individuos, las empresas y los gobiernos.

Coronado, J. (2021). Transacción: Permite la realización de trámites y la liquidación de tasas y gravámenes a través de medios de pago virtuales (tarjetas de crédito y débito), aumentando así la productividad y el compromiso de los ciudadanos.

En esta etapa evoluciona la conexión entre el monarca y el pueblo, según Coronado, J. (2021). La mayoría de los individuos y empresas reciben y utilizan las ventajas del modo de funcionamiento evolutivo del gobierno.

Definición conceptual de Gestión de Transparencia:

Define la gestión de la transparencia como un método empleado por los gobiernos democráticos o aspirantes mediante el cual abren voluntariamente su actividad institucional al examen público. Estrada (2013).

Definición operacional de Gestión de Transparencia:

Se realiza cumpliendo con las normas de transparencia, incluyendo la publicación externa de toda la información que maneja el municipio en su página web y el libre acceso de los usuarios. Se evaluará en base a su accesibilidad, relevancia, eficacia y confidencialidad.

Coronado, J. (2021). Accesibilidad: La disponibilidad de la información para el usuario. Implica la gestión de la información, como la creación de un índice de búsqueda o de archivos fáciles de usar para quienes tienen una educación básica. Por lo tanto, la capacidad de acceso a la información implica la estructura de los archivos y la formulación de criterios mínimos para la tramitación eficaz de las solicitudes de información.

Coronado, J. (2021). Relevancia: El hecho de que la información sirva o no para su propósito dependerá de la identidad de sus posibles usuarios. Dado que el significado está fuertemente ligado a su utilidad para los seres humanos, se alterará en función del contexto. Por lo tanto, las autoridades públicas deben investigar la información que valoran las personas y la población en general. Algunos ejemplos relevantes son la información que el municipio comunica a los ciudadanos sobre sus proveedores y los premios concedidos a lo largo del tiempo. Así, los ciudadanos podrán conocer cómo se ofrecen determinados servicios públicos.

Coronado, J. (2021). Calidad: Los errores y omisiones, aunque sean involuntarios, tienen un impacto directo en la calidad y la reputación de las instituciones públicas. La relevancia también está relacionada con la calidad de la información, aunque en este caso, la consistencia de la información se resiente. Cuando la información suministrada es discutible o verificable. La forma en que se presenta la información a la audiencia también influye.

Coronado, J. (2021). Confiabilidad: Es la entereza de las personas a la información que está disponible. Hay acceso a datos fiables, actuales y autenticados. Un gobierno transparente y bien organizado garantiza la exactitud de la información.

Al analizar la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas, se observa que, si cumplen con las normas y lineamientos técnicos requeridos, además de gestionar la transparencia en la página web, también brindan un chat e información a través de las redes sociales. Como parte del estudio sobre la gestión de la transparencia, se investiga la disponibilidad de la información, incluyendo un

diagnóstico de los artículos subidos al portal y el momento en que se hacen accesibles a los usuarios. La relevancia es un aspecto adicional a tratar en el estudio, que incluye examinar si la información se publica y se actualiza, así como la calidad de la información relacionada con la gestión municipal y si los procedimientos son transparentes y están disponibles para el público.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gobierno electrónico	Presencia	Normas técnicas	1
		Guías técnicas	2
	Interacción	Portal Web del municipio	3
		Chat institucional	4
		Redes sociales	5
	Transacción	Trámites en línea	6
		Agilizar trámites	7
	Transformación	Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).	8
		Consulta amigable	9
Gestión de transparencia	Accesibilidad	Publicación de información a la web	10
		Disponibilidad de la información	11
		Facilidad de manejo	12
	Relevancia	Información actualizada	13
		Seguimiento de las inversiones públicas	14
		Información detallada las obras	15
	Calidad	Información relacionada al portal de transparencia	16, 17
		Información de gestión	18
	Confiabilidad	Procesos administrativos	19
Procesos financieros		20	

HIPOTESIS

El gobierno electrónico contribuye a mejorar de manera positiva la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Objetivo General:

Analizar el gobierno electrónico y su contribución de mejora en la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021.

Objetivos específicos:

1. Examinar el gobierno electrónico de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021.
2. Describir la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021.
3. Precisar la interacción entre el gobierno electrónico y la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021.

2. Metodología.

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

El tipo de investigación que se utilizó fue el descriptivo. Según Hernández, R. & Fernández, C. (2014). Es descriptivo porque busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice.

El diseño fue no experimental, de corte transversal o transeccional (en un solo momento). Según Hernández, R. & Fernández, C. (2014). Los diseños de indagación transeccional o transversal recopilan datos de forma inmediata, al mismo tiempo.

POBLACION Y MUESTRA

La población estuvo conformada por 25 colaboradores de la municipalidad distrital de Santa Cruz.

Sánchez y Reyes (2015), mencionan que la población son el total de sujetos que se encuentran presentes en un entorno que se pretende analizar, del cual se extrae una muestra para se aplique instrumentos y obtener información.

La muestra lo conformaron 10 participantes de las áreas de Contabilidad, Abastecimiento, Logística y Tesorería.

TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

La técnica que se utilizó fue la encuesta y según López, P y Fachelli, S. (2015), la encuesta permite la recolección de datos mediante la interrogación que se realiza al encuestado, con el propósito de que brinden información requerida para la investigación.

Hernández, R. & Fernández, C. (2014), La herramienta de recogida de datos más utilizada es el cuestionario. Donde se basa en un conjunto de preguntas para calcular el alcance de las opciones en la muestra. Por lo tanto, se utilizó un cuestionario en el estudio.

PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION.

Los datos se procesan comprobando en 2 pasos:

Primera etapa: Validación del instrumento

La encuesta es la herramienta que utilizaremos y su contenido está avalado por tres expertos en la materia.

Segunda etapa: Estadística descriptiva.

Una vez recopilados los datos, se presentan en tablas estadísticas de gran tamaño con interpretación para cada una.

Esta recolección de datos por cuestionario fue procesada e ingresada en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, por lo que también se procedió a interpretar y examinar los resultados en la tabla.

3. Resultados.

Tabla 1

Implementación de las TIC's para facilitar el acceso a la información.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 1, el 40% de los trabajadores encuestados respondieron que, sí conocen sobre la implementación de las TIC en la municipalidad, mientras que el 60% manifestaron no conocer dicha implementación.

Tabla 2

Uso de las guías TIC's para el fácil acceso a la información.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 2, el 40% de los trabajadores encuestados respondieron que, sí conocen el uso de las guías TIC para el fácil acceso a la información, mientras que el 60% manifestaron no conocer dicha guía.

Tabla 3

El medio para acceder a la información es la página web.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 3, que el 80% de los trabajadores encuestados respondieron que, la página web sí es el medio para acceder a la información, mientras que el 20% manifestaron no conocer.

Tabla 4

Cuenta con un chat institucional que permite hacer consultas o seguimientos de los trámites administrativos.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 4, que el 20% de los trabajadores encuestados respondieron que sí conocen el chat institucional que les permite hacer consultas y seguimientos administrativos, mientras que el 80% manifestaron no conocer.

Tabla 5

El facebook es el medio que se utiliza para acceder a la información.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 5, el 60% de los trabajadores encuestados respondieron que, sí utilizan el Facebook para acceder a la información, mientras que el 40% manifestaron no usar dicho medio.

Tabla 6

La información que se ofrece en los medios digitales está en continua actualización.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 6, el 60% de los trabajadores encuestados respondieron que, sí está constantemente actualizada la información brindada, mientras que el 40% manifestaron no conocer.

Tabla 7

La información brindada en sus páginas es confiable y dotada de credibilidad.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 7, el 70% de los trabajadores encuestados respondieron que, la información brindada sí es confiable, mientras que el 30% manifestó que no es confiable.

Tabla 8

La página web proporciona información completa y detallada, mediante imágenes, audios o videos.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 8, el 40% de los trabajadores encuestados respondieron que, la página web sí proporciona información completa y detallada, mientras que más de la mitad, un 60% manifestaron que la página web no proporciona información completa.

Tabla 9

Es posible establecer comunicación con funcionarios que ayuden a aclarar dudas o brindar más información.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 9, el 60% de los trabajadores encuestados respondieron que, sí puede ponerse en contacto con los funcionarios de la municipalidad, mientras que un 40% manifestaron que no es posible contactar con algún funcionario.

Tabla 10

Le es fácil solicitar información, pues el procedimiento es sencillo.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 10, el 70% de los trabajadores encuestados respondieron que, sí es fácil solicitar información ya que el procedimiento es sencillo, mientras que un 30% manifestaron que no es posible solicitar información.

Tabla 11

La municipalidad le brinda la información que usted solicita en un plazo de cinco días.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 11, el 50% de los trabajadores encuestados respondieron que, sí se les brinda la información solicitada en el plazo establecido, mientras que un 50% manifestaron que no les brindan la información en el plazo correspondiente.

Tabla 12

Se siente satisfecho con la agilidad de la información se le brinda en su portal web.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 12, el 30% de los trabajadores encuestados respondieron que, sí se sienten satisfechos con la información presentada en su sitio web, mientras que más de la mitad, un 70% manifestaron que no.

Tabla 13

La información que presentan en su web está de acuerdo a lo establecido en la ley.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 13, el 80% de los trabajadores encuestados respondieron que, la información sí está establecido de acuerdo a ley, mientras que un 20% manifestaron que no.

Tabla 14

Dieron a conocer cuáles son los tipos de información que si se le puede brindar y cuáles no.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 14, el 50% de los trabajadores encuestados respondieron que, sí les dieron a conocer los tipos de información brindada, mientras que la mitad, un 50% manifestaron que no.

Tabla 15

Mediante vía online se puede solicitar información pública, evitando recurrir presencialmente.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 15, el 60% de los trabajadores encuestados respondieron que, sí se puede solicitar información pública, mientras que, un 40% manifestaron que no.

Tabla 16

Transparentar la gestión trae beneficios a quienes ejercen la función pública.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 16, el 80% de los trabajadores encuestados respondieron que, sí trae beneficios transparentar la gestión a quienes ejercen la función pública, mientras que menos de la mitad, un 20% manifestaron que no.

Tabla 17

El portal presenta los principales documentos como el Organigrama de la organización, TUPA y MOF.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 17, el 60% de los trabajadores encuestados respondieron que, el portal sí presenta los principales documentos, mientras que menos de la mitad, un 40% manifestaron que no.

Tabla 18

En la web encuentra información presupuestal sobre proyectos de inversión.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 18, el 30% de los trabajadores encuestados respondieron que, en la web sí encuentran información presupuestal sobre los proyectos de inversión, mientras que más de la mitad, un 70% manifestaron que no.

Tabla 19

Mediante la página se pueden realizar seguimientos a diferentes trámites realizados.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 19, el 50% de los trabajadores encuestados respondieron que, en la web sí se puede realizar seguimientos a los trámites realizados, mientras que la mitad, un 50% manifestaron que no.

Tabla 20

Estableció alianzas o convenios con otras entidades para poder hacer válidos sus operaciones online.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	1	10%
No	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 20, el 10% de los trabajadores encuestados respondieron que, sí se estableció alianzas o convenios con otras organizaciones para poder consultar tus transacciones en línea, mientras que menos de la mitad, un 90% manifestaron que no.

4. Análisis y Discusión

- De acuerdo a nuestro objetivo general, podemos observar en nuestros resultados de la tabla 1 que, supero la mitad, un 60% del personal encuestado respondió que, no conocen sobre la implementación de las TIC's en la municipalidad, mientras que el 40% manifestaron conocer de dicha implementación, por otra parte, la tabla 2, el 60% del personal encuestado manifestó que, no conocen el uso de las guías TIC's para el acceso a la información, mientras que el 40% manifestaron si conocer de dicha guía. En contraste con los resultados de Jiménez (2017), explica que a la hora de implementar el gobierno electrónico es necesario tener en cuenta las "tecnologías de la información y la comunicación" (TICS), las cuales debe colocarse en condiciones óptimas para llevar a cabo con eficacia sus funciones, teniendo en cuenta el objetivo de maximizar la distribución de los servicios públicos entre los ciudadanos, así como mejorar el valor nacional y así lograr la productividad del país. Por eso es tan importante implementarlo en diferentes ámbitos nacionales, como la educación o la protección de la salud. También debe ser una prioridad para el estado con los recursos disponibles, la capacitación de los funcionarios que utilizarán estas herramientas, así mismo el siguiente autor nos muestra sus resultados obtenidos donde Chucuya (2017), su objetivo fue implementar el modelo de gobierno electrónico, elaborando diagnósticos de situación, aplicando y evaluando la administración pública con el modelo de gobierno electrónico. Se concluyó que, sí se pudo haber realizado la implementación, agregando los resultados a favor del análisis estadístico con la aceptación de 56% de los trabajadores de dicho municipio, también fue posible mejorar los procedimientos de documentación, la operación normal del servidor, así mismo se incrementaron las consultas webs que con métodos tradicionales.

- Teniendo en cuenta nuestro objetivo específico 1, observamos en la tabla 3, un 80% de la totalidad de trabajadores encuestados manifestaron que, si usan la página web como un medio para acceder a la información, también podemos observar que en la tabla 5, un 60% de los trabajadores mencionan que el medio más usado es el Facebook ya que es de fácil acceso, también en la tabla 6, un 60% de los trabajadores mencionaron que la información brindada en los medios digitales está en constante

actualización. Contrastando nuestros resultados con los de Yrrivarren (2017), donde menciona que actualmente es normal hablar de términos como el marketing digital, medios tecnológicos, redes sociales, medios digitales, tienda online, transformación digital, etc. Podemos mencionar que los trabajadores de la municipalidad se encuentran actualizados en cuanto a las redes sociales que actualmente existen, cabe mencionar que no será la totalidad de los trabajadores pero que más de la mitad ya tiene conocimiento de dichos medios.

- De acuerdo al objetivo específico 2, podemos observar en la tabla 15, donde un 60% de los trabajadores mencionan que mediante vía online pueden solicitar información pública sin la necesidad de asistir presencialmente a la municipalidad, mientras que en la tabla 16, donde más de la mitad, un 80% de los colaboradores encuestados mencionan que si trae beneficios transparentar la gestión para quienes ejercen la función pública, contrastando con el autor donde el Diario el Peruano (2002), promulgo la “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, El objetivo es promover la transparencia de las operaciones del sector público a través de la regulación del sector, mejorar el derecho a conocer y ser informado sobre las normas dictadas por el agente y el cumplimiento de dichos requisitos en materia de acceso a la información pública. Este derecho y todo su contenido debe ser conocido tanto por la organización como por sus ciudadanos; así como Effting (2016), señala que la importancia de la transparencia del gobierno se ha convertido en la definición clave del enfoque de datos de interés para el público. Dijo que la transparencia del gobierno y el acceso a los datos antes mencionados es con el fin de analizar y criticar las acciones del gobierno; esta transparencia se respeta efectivamente, asegurando así el uso justo de los bienes públicos. Es así como podemos determinar que la población y los trabajadores se sentirán con más confianza hacia la entidad y los funcionarios, de realizar sus trámites y solicitar la información que deseen.

- En cuanto a nuestro objetivo específico 3, podemos observar en la tabla 18, donde un 70% de los trabajadores encuestados mencionan que en la web no encuentran información presupuestal sobre proyectos de inversión, del mismo modo en la tabla 20, se observa que un 90% del total de trabajadores encuestados mencionan que no se estableció alianzas o convenios con otras entidades, donde contrastando con el autor Coronado, J. (2021), menciona que la interacción: se da entre los individuos, las compañías y el gobierno. Los procesos estatales son posibles al mejorarlos y simplificarlos, abriendo canales de comunicación específicos para ciudadanos, empresas y gobiernos. En cuanto, el mismo autor Coronado, J. (2021), menciona que la relevancia dependerá de quién sea el usuario potencial, es decir, dependerá de si cumple o no su propósito. Dado que el significado está directamente relacionado con su utilidad para el ser humano, dependerá de cada caso concreto. Por lo tanto, los funcionarios públicos deben considerar qué información es de interés para los ciudadanos y el público. Por ejemplo, la información que la municipalidad comunica a las personas sobre sus proveedores y las adjudicaciones otorgadas en un período de tiempo puede ser relevante. De esta forma, los ciudadanos

pueden conocer cómo se están prestando determinados servicios públicos. Por lo tanto, es importante concientizar a los funcionarios públicos sobre la importancia de la interacción.

5. Conclusiones

- Se concluye que al analizar el gobierno electrónico y su contribución de mejora en la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, podemos mencionar que la municipalidad no está inculcando a los trabajadores para que incluyan las TIC`s en sus labores, ya que estas son de gran importancia; tal como nos muestra la tabla 1 donde un 60% de los trabajadores respondieron que, no conocen sobre la implementación de las TIC`s en la municipalidad, mientras que en la tabla 2, el 60% de los trabajadores respondieron que, no conocen sobre el uso de las guías TIC`s que permiten el fácil acceso a la información brindada por la municipalidad. En tal sentido aceptamos nuestra hipótesis de investigación.

- Al examinar el gobierno electrónico en la municipalidad distrital de Santa Cruz, encontramos que la tabla 3, un 80% de trabajadores manifestaron que, si usan la página web como un medio para acceder a la información, también en la tabla 5, un 60% de los trabajadores mencionan que el medio más usado es el Facebook ya que es de fácil acceso, también en la tabla 6, un 60% de los trabajadores mencionaron que la información brindada en los medios digitales está en constante actualización, de este modo se concluye que los trabajadores tienen fácil acceso a la información de la municipalidad mediante el Facebook, también nos mencionan que la información de dicho medio digital está en constante actualización y esto favorece en el desarrollo de las funciones del funcionario público.

- Se concluye que, al describir la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, podemos observar en la tabla 15, un 60% de los trabajadores mencionan que mediante vía online pueden solicitar información pública sin la necesidad de asistir presencialmente a la municipalidad, mientras que en la tabla 16, un 80% de los trabajadores mencionan que si trae beneficios transparentar la gestión para quienes ejercen la función pública en la municipalidad, podemos concluir mencionando que la municipalidad debería continuar incentivando y capacitando a los trabajadores para que puedan

seguir cumpliendo sus funciones, brindando así una información más transparente para la gestión de la municipalidad.

- Para aclarar la interacción entre el gobierno electrónico y la gestión de la transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, con fundamento en nuestros resultados de investigación, por lo que se concluye que, la municipalidad se halla en proceso de actualización de la información en su página sobre los proyectos de inversión realizados por la municipalidad, tampoco incluye en su página información sobre algún convenio que tenga con otras instituciones ya que esto dificulta hacer el seguimiento correspondiente a diversos trámites realizados por los funcionarios públicos.

6. Recomendaciones

1.- Recomendar a la municipalidad la importancia que deben darle al uso de las TIC`s y la implementación de éstas en el desarrollo de las funciones de los trabajadores, mediante capacitaciones y charlas se orientará al trabajador para que pueda incluir dichas herramientas de trabajo en su desarrollo laboral.

2.- Se recomienda a la municipalidad que deben dar a sus trabajadores mayor acceso a las distintas plataformas digitales, los cuales favorecen el desarrollo y avance de la gestión municipal, esto conlleva la actualización constante del desarrollo de las actividades de la municipalidad; por lo tanto, es recomendable que el trabajador siga informándose más sobre otras opciones de medios digitales.

3.- Se recomienda a la municipalidad, incluir estrategias para que los trabajadores puedan tener acceso a la información y así puedan desempeñar sus funciones en base a una gestión de transparencia, ya que esto favorecerá en el desarrollo de sus funciones en la gestión pública.

4.- Se recomienda a la municipalidad elaborar convenios con otras entidades para que los trabajadores puedan hacer seguimiento de los procesos, adjudicaciones, proyectos de inversión, etc., ya que esto permitirá a la municipalidad avanzar con la gestión pública.

Agradecimiento

A Dios por haberme bendecido con una familia maravillosa, a mis padres porque siempre me han apoyado en todo, a la Universidad San Pedro, al Programa de Estudios de Contabilidad y a sus docentes porque siempre estuvieron inculcándonos buenas enseñanzas durante la formación de mi carrera profesional.

La autora

Referencias Bibliográficas

- Atamara, M. (2017). *Modelo de e- gobierno para mejorar el índice de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, Durante el Periodo 2016.*
- Baca, L. (2021). *Gobierno electrónico en américa latina: una revisión sistemática.*
- Callata, R. (2018). *Implementación de políticas públicas de control interno como un mecanismo de lucha contra la corrupción en el Perú, 2016.*
- Calmett J. (2021). *Influencia del e – gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de islay, Arequipa 2019.*
- Casas, U. (2016). *El gobierno del estado de México y del distrito federal frente a la agenda digital 2012-2015.*
- Castelazo, J. (2007). *Administración Pública: Una visión de estado. México.*
- Chucuya H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli. Puno, Perú. Universidad Nacional del Altiplano.*
- Coronado, J. (2021). *Gobierno electrónico hacia una tecnología humana, democrática y transparente.*
- Correa, R. (2016). *Propuesta de Gobierno Electrónico para la Modernización de la Administración Pública y la Lucha contra la Corrupción en el Perú.*
- Diario el Peruano, (2002). *Ley de Acceso a la Información Pública*
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-crea-la/autoridad-nacional-de-transp-decreto-legislativo-n-1353-1471551-5/>
- Effting, J. (2016). *La transparencia y el acceso a la información en la lucha contra la corrupción.*
- Eslava, J. (2003). *Análisis Económico- Financiero de las Decisiones de Gestión Empresarial. Madrid.*
- Estrada, A. (2019). *Control interno y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Ocongate,*
- Estrada, R. (2013). *Importancia de la Transparencia y Acceso a la información pública.*
- Fernandez, E. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres.*
- Fullin, D., Da Silva, M. (2020). *Transparencia y rendición de cuentas de los algoritmos gubernamentales.*
- García, M. (2013). *Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque.*

- Gonzales, C., & Pacheco, F. (2016). *Políticas públicas de tecnologías de la información y comunicación para la internacionalización de las empresas peruanas de software: estudio de caso del periodo 2003-2013*.
- González, L. (2016). *Una plataforma de interoperabilidad de gobierno electrónico que respalda las regulaciones de protección de datos personales*.
- Guerrero, G. (2017). *Tecnologías para la integración: análisis sobre tres experiencias de gobierno electrónico*. *Estado & comunes. Revista de políticas y problemas públicos*, 125-147.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6a ed.)*. México: Mc Graw – Hill.
- Jiménez, I., Martelo, R., & Jaimes, J. (2017). *Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la. Información tecnológica*.
- Katz, R. (2009). *El Papel de las TIC en el Desarrollo: Propuesta de América Latina a los Retos Económicos Actuales*.
- Magdaleno, M. (2014). *Evaluación de la transparencia municipal en el principado de Asturias*.
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Ahmed, Z. (2021). *El futuro del gobierno electrónico: un marco conceptual integrado*.
- Morales, C. (2016). *Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el plan nacional de transparencia en el gobierno provincial de Tungurahua*
- 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*
- Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*.
- López, P y Fachelli, S. (2015), *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
- Reyna, Y. (2017). *El control a la gestión en la administración pública: una mirada a las legislaciones de Ecuador y Perú*.
- Ruiz, B. (2016). *El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A*. Revista Scielo.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bussines Suport
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*.

- Suarez, E. (2015). *Gobierno electrónico y la administración general en la gerencia Sub regional de Huaytará Región Huancavelica 2014*.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Yrivarren, J. (2017). “*Gobierno Electrónico: Análisis de los conceptos de Tecnología, Comodidad y Democracia*”. Perú.

Anexos y apéndices

Anexo N° 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gobierno electrónico	Naser y Concha (2011), “es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma, dentro de un concepto de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno.	Es el uso de las herramientas tecnológicas para optimizar los procesos administrativos con las que cuenta la municipalidad y en el desarrollo del estudio se analizará, a través de la aplicación de un cuestionario en las dimensiones de: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación.	Presencia	Normas técnicas	1	Ordinal
				Guías técnicas	2	
			Interacción	Portales Web del municipio	3	
				Chat institucional	4	
				Redes sociales	5	
			Transacción	Tramites en línea	6	
				Agilizar tramites	7	
			Transformación	Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).	8	
				Consulta amigable	9	
Gestión de transparencia	Estrada (2013), Lo define como: La transparencia es un mecanismo adoptado por los gobiernos democráticos, o de aquellos que aspiran a serlo, mediante el cual exponen al escrutinio público su quehacer institucional por propia voluntad.	Es la gestión que realiza la municipalidad considerando los criterios de transparencia como publicar toda la información que maneja al exterior a través de su portal web y los usuarios puedan acceder libremente, en el estudio se analizará a través de las dimensiones: Accesibilidad, Relevancia, Calidad y Confiabilidad.	Accesibilidad	Publicación de información a la web	10	Ordinal
				Disponibilidad de la información	11	
				Facilidad de manejo	12	
			Relevancia	Información actualizada	13	
				Seguimiento de las inversiones publicas	14	
				Información detallada las obras	15	
			Calidad	Información relacionada al portal de transparencia	16, 17	
				Información de gestión	18	
			Confiabilidad	Procesos administrativos	19	
				Procesos financieros	20	

Anexo N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN DE TRANSPARENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA CRUZ, HUAYLAS – 2021

Problema	Variabes	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿De qué manera el gobierno electrónico contribuye a mejorar la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021?	Gobierno electrónico	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar el gobierno electrónico y su contribución de mejora en la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021.</p> <p>a.</p>	El gobierno electrónico contribuye de manera positiva en la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021.	<p>TIPO:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población Conformada por 25 trabajadores</p> <p>Muestra 10 trabajadores</p> <p>Técnicas Encuesta.</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
	Gestión de transparencia	<p>Objetivos Específicos</p> <p>b. Examinar el gobierno electrónico de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021.</p> <p>c. Describir la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021.</p> <p>d. Precisar la interacción entre el gobierno electrónico y la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021.</p>		

**“GOBIERNO ELECTRONICO Y LA GESTION DE TRANSPARENCIA
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA CRUZ, HUAYLAS –
2021”**

Estimado trabajador de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, acudo a su persona para solicitarle su valiosa colaboración respondiendo las preguntas del siguiente cuestionario, donde cuya finalidad es con fines académicos para la realización de un trabajo de investigación.

A. Gobierno electrónico

1. ¿La municipalidad esta implementando las TIC's para facilitar el acceso a la información?

SI NO

2. ¿La municipalidad usa como guía las TIC's para facilitar el acceso a la información?

SI NO

3. ¿El medio que utiliza para acceder a la información de la municipalidad es la página web?

SI NO

4. ¿La municipalidad cuenta con un chat institucional que permite al ciudadano poder hacer consultas o seguimientos de los trámites administrativos?

SI NO

5. ¿El medio que se utiliza para acceder a la información de la municipalidad es el facebook?

SI NO

6. ¿La información que se ofrece en los medios digitales está en continua actualización?

SI NO

7. ¿La información que brinda la municipalidad en sus páginas siempre es confiable y dotada de credibilidad?

SI NO

8. ¿La página web de la municipalidad proporciona información completa y detallada, mediante imágenes, audios o videos?

SI NO

9. ¿Es posible establecer comunicación con funcionarios de la municipalidad que ayuden a aclarar las dudas o brindar más información?

SI NO

B. Gestión de transparencia

10. ¿Le es fácil solicitar información a la municipalidad, pues el procedimiento es sencillo?

SI NO

11. ¿La municipalidad le brinda la información que usted solicita en un plazo de cinco días?

SI NO

12. ¿Se siente satisfecho con la agilidad con que la información se le brinda por parte de la municipalidad en su portal web?

SI NO

13. ¿La información que presenta la municipalidad en su web está de acuerdo a lo establecido en la ley?

SI NO

14. ¿La municipalidad le hizo conocer cuáles son los tipos de información que si se le puede brindar y cuáles no?

SI NO

15. ¿Mediante vía online se puede solicitar información pública a la municipalidad, evitando que se tenga que recurrir presencialmente a ella?

SI NO

16. ¿Considera que transparentar la gestión trae beneficios a quienes ejercen la función pública?

SI NO

17. ¿En el portal de la municipalidad se presenta los principales documentos como el Organigrama de la organización, TUPA y MOF?

SI NO

18. ¿En la web de la municipalidad se considera información con respecto a la información presupuestal sobre proyectos de inversión, beneficios de los altos funcionarios?

SI NO

19. ¿Mediante la página de la municipalidad se pueden realizar seguimientos a diferentes trámites realizados?

SI NO

20. ¿La municipalidad ha establecido alianzas o convenios con otras entidades para poder hacer validos sus operaciones online y puedan seguir el trámite correspondiente?

SI

NO

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIO: Contabilidad

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir el “gobierno electrónico y la gestión de transparencia”, que es parte de la investigación titulada: “Gobierno electrónico y la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Carolina Montes Lizárraga

FORMACIÓN ACADÉMICA: Dra. En Gestión y Ciencias de la Educación

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Sector Público (Gobierno regional y local), BCRP, Universidades Públicas y Privadas.

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: : 18 años

INSTITUCIÓN: Universidad Nacional del Centro del Perú y Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación:

“Analizar el gobierno electrónico y su contribución de mejora en la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021”. De acuerdo con los siguientes indicadores sírvase calificar cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.

		<p>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p> <p>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p>
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</p> <p>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p>-El ítem es relativamente importante.</p> <p>-El ítem es importante.</p>

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN DE TRANSPARENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA CRUZ, HUAYLAS – 2021**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Presencia	1. ¿La municipalidad esta implementando las TIC's para facilitar el acceso a la información?	4	4	4	4	
	2. ¿La municipalidad usa como guía las TIC's para facilitar el acceso a la información?	4	4	4	4	
Interacción	3. ¿El medio que utiliza para acceder a la información de la municipalidad es la página web?	4	4	4	4	
	4. ¿La municipalidad cuenta con un chat institucional que permite al ciudadano poder hacer consultas o seguimientos de los trámites administrativos?	4	4	4	4	
	5. ¿El medio que se utiliza para acceder a la información de la municipalidad es el facebook?	4	4	4	4	
Transacción	6. ¿La información que se ofrece en los medios digitales está en continua actualización?	4	4	4	4	
	7. ¿La información que brinda la municipalidad en sus páginas siempre es confiable y dotada de credibilidad?	4	4	4	4	
Transformación	8. ¿La página web de la municipalidad proporciona información completa y detallada, mediante imágenes, audios o videos?	4	4	4	4	


	9. ¿Es posible establecer comunicación con funcionarios de la municipalidad que ayuden a aclarar las dudas o brindar más información?	4	4	4	4	
Accesibilidad	10. ¿Le es fácil solicitar información a la municipalidad, pues el procedimiento es sencillo?	4	4	4	4	
	11. ¿La municipalidad le brinda la información que usted solicita en un plazo de cinco días?	4	4	4	4	
	12. ¿Se siente satisfecho con la agilidad con que la información se le brinda por parte de la municipalidad en su portal web?	4	4	4	4	
Relevancia	13. ¿La información que presenta la municipalidad en su web está de acuerdo a lo establecido en la ley?	4	4	4	4	
	14. ¿La municipalidad le hizo conocer cuáles son los tipos de información que si se le puede brindar y cuáles no?	4	4	4	4	
	15. ¿Mediante vía online se puede solicitar información pública a la municipalidad, evitando que se tenga que recurrir presencialmente a ella?	4	4	4	4	
Calidad	16. ¿Considera que transparentar la gestión trae beneficios a quienes ejercen la función pública?	4	4	4	4	
	17. ¿En el portal de la municipalidad se presenta los principales documentos como el Organigrama de la organización, TUPA y MOF?	4	4	4	4	

	18. ¿En la web de la municipalidad se considera información con respecto a la información presupuestal sobre proyectos de inversión, beneficios de los altos funcionarios?	4	4	4	4	
Confiabilidad	19. ¿Mediante la página de la municipalidad se pueden realizar seguimientos a diferentes trámites realizados?	4	4	4	4	
	20. ¿La municipalidad ha establecido alianzas o convenios con otras entidades para poder hacer validos sus operaciones online y puedan seguir el trámite correspondiente?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		

El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Dra. Carolina Montes Lizárraga		Fecha: 26/05/2022	
Firma: 	Teléfono: 987090505	karitoml@hotmail.com	

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIO: Contabilidad

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir el “gobierno electrónico y la gestión de transparencia”, que es parte de la investigación titulada: “Gobierno electrónico y la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: LUIS ALBERTO VIGO BARDALES

FORMACIÓN ACADÉMICA: Contador Público

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Sector Privado – Sector Público

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: 20 años

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación:

“Analizar el gobierno electrónico y su contribución de mejora en la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021”. De acuerdo con los siguientes indicadores sírvase calificar cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

		-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</p> <p>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p>-El ítem es relativamente importante.</p> <p>-El ítem es importante.</p>

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN DE TRANSPARENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA CRUZ, HUAYLAS – 2021**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Presencia	1. ¿La municipalidad esta implementando las TIC's para facilitar el acceso a la información?	4	4	4	4	
	2. ¿La municipalidad usa como guía las TIC's para facilitar el acceso a la información?	4	4	4	4	
Interacción	3. ¿El medio que utiliza para acceder a la información de la municipalidad es la página web?	4	4	4	4	
	4. ¿La municipalidad cuenta con un chat institucional que permite al ciudadano poder hacer consultas o seguimientos de los trámites administrativos?	4	4	4	4	
	5. ¿El medio que se utiliza para acceder a la información de la municipalidad es el facebook?	4	4	4	4	
Transacción	6. ¿La información que se ofrece en los medios digitales está en continua actualización?	4	4	4	4	
	7. ¿La información que brinda la municipalidad en sus páginas siempre es confiable y dotada de credibilidad?	4	4	4	4	
Transformación	8. ¿La página web de la municipalidad proporciona información completa y detallada, mediante imágenes, audios o videos?	4	4	4	4	


	9. ¿Es posible establecer comunicación con funcionarios de la municipalidad que ayuden a aclarar las dudas o brindar más información?	4	4	4	4	
Accesibilidad	10. ¿Le es fácil solicitar información a la municipalidad, pues el procedimiento es sencillo?	4	4	4	4	
	11. ¿La municipalidad le brinda la información que usted solicita en un plazo de cinco días?	4	4	4	4	
	12. ¿Se siente satisfecho con la agilidad con que la información se le brinda por parte de la municipalidad en su portal web?	4	4	4	4	
Relevancia	13. ¿La información que presenta la municipalidad en su web está de acuerdo a lo establecido en la ley?	4	4	4	4	
	14. ¿La municipalidad le hizo conocer cuáles son los tipos de información que si se le puede brindar y cuáles no?	4	4	4	4	
	15. ¿Mediante vía online se puede solicitar información pública a la municipalidad, evitando que se tenga que recurrir presencialmente a ella?	4	4	4	4	
Calidad	16. ¿Considera que transparentar la gestión trae beneficios a quienes ejercen la función pública?	4	4	4	4	
	17. ¿En el portal de la municipalidad se presenta los principales documentos como el Organigrama de la organización, TUPA y MOF?	4	4	4	4	

	18. ¿En la web de la municipalidad se considera información con respecto a la información presupuestal sobre proyectos de inversión, beneficios de los altos funcionarios?	4	4	4	4	
Confiabilidad	19. ¿Mediante la página de la municipalidad se pueden realizar seguimientos a diferentes trámites realizados?	4	4	4	4	
	20. ¿La municipalidad ha establecido alianzas o convenios con otras entidades para poder hacer validos sus operaciones online y puedan seguir el trámite correspondiente?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		

El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Mg. LUIS ALBERTO VIGO BARDALES		Fecha: 26/05/2022	
Firma: 	Teléfono: 998396668	Email: Luis.vigo@usanpedro.edu.pe	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIO: Contabilidad

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir el “gobierno electrónico y la gestión de transparencia”, que es parte de la investigación titulada: “Gobierno electrónico y la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: JAVIER LEOPOLDO ULLOA SICCHA

FORMACIÓN ACADÉMICA: Contador Público

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Sector Privado

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: 35 años

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación:

“Analizar el gobierno electrónico y su contribución de mejora en la gestión de transparencia de la municipalidad distrital de Santa Cruz, Huaylas – 2021”. De acuerdo con los siguientes indicadores sírvase calificar cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.

		<p>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p> <p>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p>
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</p> <p>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p>-El ítem es relativamente importante.</p> <p>-El ítem es importante.</p>

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN DE TRANSPARENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA CRUZ, HUAYLAS – 2021**


DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Presencia	1. ¿La municipalidad esta implementando las TIC's para facilitar el acceso a la información?	4	4	4	4	
	2. ¿La municipalidad usa como guía las TIC's para facilitar el acceso a la información?	4	4	4	4	
Interacción	3. ¿El medio que utiliza para acceder a la información de la municipalidad es la página web?	4	4	4	4	
	4. ¿La municipalidad cuenta con un chat institucional que permite al ciudadano poder hacer consultas o seguimientos de los trámites administrativos?	4	4	4	4	
	5. ¿El medio que se utiliza para acceder a la información de la municipalidad es el facebook?	4	4	4	4	
Transacción	6. ¿La información que se ofrece en los medios digitales está en continua actualización?	4	4	4	4	

	7. ¿La información que brinda la municipalidad en sus páginas siempre es confiable y dotada de credibilidad?	4	4	4	4	
Transformación	8. ¿La página web de la municipalidad proporciona información completa y detallada, mediante imágenes, audios o videos?	4	4	4	4	
	9. ¿Es posible establecer comunicación con funcionarios de la municipalidad que ayuden a aclarar las dudas o brindar más información?	4	4	4	4	
Accesibilidad	10. ¿Le es fácil solicitar información a la municipalidad, pues el procedimiento es sencillo?	4	4	4	4	
	11. ¿La municipalidad le brinda la información que usted solicita en un plazo de cinco días?	4	4	4	4	
	12. ¿Se siente satisfecho con la agilidad con que la información se le brinda por parte de la municipalidad en su portal web?	4	4	4	4	
Relevancia	13. ¿La información que presenta la municipalidad en su web está de acuerdo a lo establecido en la ley?	4	4	4	4	
	14. ¿La municipalidad le hizo conocer cuáles son los tipos de información que si se le puede brindar y cuáles no?	4	4	4	4	
	15. ¿Mediante vía online se puede solicitar información pública a la municipalidad, evitando que se tenga que recurrir presencialmente a ella?	4	4	4	4	

Calidad	16. ¿Considera que transparentar la gestión trae beneficios a quienes ejercen la función pública?	4	4	4	4	
	17. ¿En el portal de la municipalidad se presenta los principales documentos como el Organigrama de la organización, TUPA y MOF?	4	4	4	4	
	18. ¿En la web de la municipalidad se considera información con respecto a la información presupuestal sobre proyectos de inversión, beneficios de los altos funcionarios?	4	4	4	4	
Confiabilidad	19. ¿Mediante la página de la municipalidad se pueden realizar seguimientos a diferentes trámites realizados?	4	4	4	4	
	20. ¿La municipalidad ha establecido alianzas o convenios con otras entidades para poder hacer validos sus operaciones online y puedan seguir el trámite correspondiente?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE			SI X	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI	NO
Validado por: Dr. JAVIER LEOPOLDO ULLOA SICCHA			Fecha: 26/05/2022	
Firma: 	Teléfono: 943386707		Email: Javier.ulloa@usanpedro.edu.pe	