

# UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



**IMPACTO DE LA GESTIÓN DE CONTENIDOS DEL PORTAL  
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO  
EN LA INTERACTIVIDAD CIUDADANA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**AUTORES:**

**Br. Dante Yoel Ñiquen Flores  
Br. Nestor Pedro Manuel Bustamante Aldave**

**ASESORA:**

**Dra. Karla Janina Celi Arévalo**

**Trujillo, 04 de diciembre del 2018**

## **Dedicatoria**

*A Dios, por su amor infinito e iluminarme en el desarrollo constante de este objetivo.*

*A mi madre, por su perseverancia incesante en la materialización de este trabajo de investigación.*

*A mi padre, por su ejemplo de tenacidad y los valores inculcados.*

Dante Yoel Ñiquen Flores

*El presente trabajo es dedicado a mis padres quienes son parte fundamental de mi vida.*

*A mi hijo, Ian Sebastián porque es mi motivación para continuar con las metas trazadas.*

Néstor Bustamante Aldave

## **Agradecimiento**

A la Universidad Privada Antenor Orrego, por la formación de calidad brindada.

A mi asesora, la Dra. Karla Celi Arévalo, por la orientación, revisión y sus sugerencias prolijas para el desarrollo de este trabajo de investigación.

A la Municipalidad Provincial de Trujillo, por las facilidades en el recojo de información y consultas realizadas.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento..	ii
Índice .....	iii
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. Introducción.....	1
1.1 El problema.....	1
1.1.1 Delimitación del problema .....	1
1.1.2 Enunciado del problema .....	6
1.2 Antecedentes y justificación .....	6
1.2.1 Antecedentes.....	6
1.2.2 Justificación.....	12
1.3 Hipótesis .....	13
1.4 Objetivos .....	14
II. Marco teórico .....	14
2.1 Marco teórico .....	14
2.1.1 Interacción ciudadana .....	14
2.1.2 Enfoques teóricos de la interactividad.....	17
2.1.3 Comunicación productiva.....	21
2.2 Marco conceptual.....	23
2.2.1 Gestión de contenidos de un portal .....	23
2.3 Marco contextual .....	27
2.3.1 Ley de transparencia.....	27
2.3.2 Portal de transparencia .....	29
III. Instrumentos y procedimientos .....	30
3.1 Instrumentos.....	30
3.1.1 Tipo de instrumentos .....	30
3.1.2 Confiabilidad y validez.....	31
3.2 Procedimientos.....	32
3.2.1 Población .....	32
3.2.2 Muestra .....	32
3.2.3 Variables .....	33
3.2.4 Diseño.....	35
3.2.5 Procesamientos y tratamiento estadístico .....	35
IV. Resultados .....	37
V. Discusión de resultados .....	49
VI. Conclusiones .....	62
VII. Recomendaciones .....	65
VIII. Referencias bibliográficas .....	67
Anexos .....	70

## Lista de figuras

Figura 1. Porcentaje de encuestados que acceden al portal de la MPT. ....	37
Figura 2. Porcentaje de encuestados que acceden al portal de la MPT, según género.....	37
Figura 3. Porcentaje de encuestados que acceden al portal de la MPT, según edad. ..	38
Figura 4. Medio de acceso a internet de los encuestados. ....	38
Figura 5. Percepción del nivel de eficacia de la gestión de contenidos del portal de la MPT.....	39
Figura 6. Factores de eficacia de la gestión de contenidos del portal de la MPT.....	39
Figura 7. Aspectos valorados en la gestión de contenidos del portal de la MPT. ....	40
Figura 8. Percepción del nivel de encontrabilidad en la gestión de contenidos del portal de la MPT.....	40
Figura 9. Percepción del nivel eficacia de la usabilidad en la gestión de contenidos del portal de la MPT.....	41
Figura 10. Percepción del nivel eficacia de la operabilidad en la gestión de contenidos del portal de la MPT. ....	41
Figura 11. Percepción del nivel eficacia de la accesibilidad en la gestión de contenidos del portal de la MPT. ....	42
Figura 12. Percepción del nivel eficacia de la interactividad en la gestión de contenidos del portal de la MPT. ....	42
Figura 13. Nivel de calidad de los contenidos del portal de la MPT.....	43
Figura 14. Nivel de interactividad de los ciudadanos. ....	43
Figura 15. Uso del portal de la MPT por los ciudadanos, según el nivel de interactividad.....	44
Figura 16. Uso del portal de la MPT por los ciudadanos, en el nivel de consulta.....	44
Figura 17. Uso del portal de la MPT por los ciudadanos, en el nivel de consulta.....	45
Tabla 1. Matriz de resultados cualitativos.....	46

## Resumen

La investigación intenta dar respuesta directa a la experiencia que tiene el ciudadano con el portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Por ello, se planteó determinar el impacto del nivel de percepción de la eficacia de la gestión de contenidos del portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el nivel de interactividad ciudadana con el canal web. Se investigó la percepción del nivel de eficacia de la gestión de contenidos del Portal, se analizaron los elementos que determinan la percepción de su eficacia, la calidad de los contenidos, el tipo y nivel de interactividad. Se recurrieron a fuentes de información secundarias, que corresponden a la investigación bibliográfica y a fuentes primarias, a través de la observación del portal, entrevista al responsable del portal y encuestas a los ciudadanos. La principal conclusión fue que el impacto del nivel de percepción de la gestión de contenidos y el nivel e interacción ciudadana con el del portal no se puede explicar solo a través de una relación causal. Se encontró que el comportamiento de cualquiera de las variables de estudio impacta sobre la otra, puesto que responde de un lado, a la dinámica de gestión de contenidos desde el objetivo de relacionamiento que tiene la municipalidad desde su portal y; de otro lado, a las características del ciudadano en relación con sus habilidades tecnológicas y formación e interés políticos.

*Palabras clave. Gestión de contenidos, interactividad, participación ciudadana, portal municipal, portal de transparencia.*

## **Abstract**

The research tries to give a direct answer to the experience that the citizen has with the portal of the Provincial Municipality of Trujillo. Therefore, it was proposed to determine the impact of the level of perception of the effectiveness of content management portal of the Provincial Municipality of Trujillo in the level of citizen interactivity with the web channel. The perception of the level of effectiveness of the content management of the Portal was investigated, the elements that determine the perception of its effectiveness, the quality of the contents, the type and level of interactivity were analyzed. Secondary sources of information were used, which correspond to bibliographic research and primary sources, through the observation of the portal, interview with the person in charge of the portal and citizen surveys. The main conclusion was that the impact of the level of perception of content management and the level and citizen interaction with the portal cannot be explained only through a causal relationship. It was found that the behavior of any of the study variables impacts on the other, since it responds on one hand to the content management dynamics from the municipality's relationship objective from its portal and; on the other hand, to the characteristics of the citizen in relation to his technological skills and political culture and interest.

*Keywords. Content management, interactivity, citizen participation, municipal portal, transparency portal.*

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 El problema**

### **1.1.1 Delimitación del problema**

El avance tecnológico y el acelerado crecimiento de la internet han generado que las administraciones públicas se enfrenten a un cambio relacional con los ciudadanos. La democracia y el estado de derechos exigen la transparencia de las acciones de los gestores de los asuntos públicos. Ello implica una voluntad política y pública de los gobernantes de facilitar las herramientas de participación, en orden a tomar en cuenta y poner en valor las voces de la ciudadanía. Ramilo (2014) manifiesta que cuando las instituciones públicas facilitan las herramientas tecnológicas a los ciudadanos podrían fomentar una relación de mayor transparencia, eficacia y eficiencia; así como ampliar las posibilidades de participación e implicación ciudadana en la vida política. Por ende, contribuir en las mejoras de las políticas públicas y los servicios públicos.

En este contexto, los canales tradicionales para la comunicación gobierno-ciudadanos han resultado insuficientes para desarrollar procesos más receptivos e interactivos, lo que ha llevado a las instituciones del estado a adaptarse a las nuevas tecnologías de la comunicación e información, en el marco de sus procesos de modernización y descentralización con inclusión social. Con la creación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), el gobierno central ha dejado en evidencia que tiene



claro que uno de sus grandes objetivos es darle a la tecnología un papel prioritario para consolidar su relación con los ciudadanos, así como para alcanzar mayor eficiencia y eficacia en la gestión pública. Para la Presidencia de Consejo de Ministros ([PCM] 2012), el Gobierno Electrónico es una consecuencia directa de la presencia de un ciudadano diferente, vinculado más a la utilización de la tecnología, específicamente a internet, donde pretende encontrar un camino para recuperar la confianza en la gestión pública, mediante procesos de observación, fiscalización y evaluación permanentes.

En el ordenamiento jurídico peruano, existen normas que indistintamente hacen referencia a la obligación de difundir información pública a través de portales web, portales institucionales y portales de transparencia. Para efectos de esta investigación, se analizarán tanto el Portal de transparencia, en atención explícita del Título II de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como el Portal Institucional, que ha sido creado por la Municipalidad para facilitar información de carácter oficial.

A través de este acercamiento digital, el ciudadano puede involucrarse considerando niveles de interacción ciudadana, las cuales, según la OCDE (2006), son: la información, la consulta y la participación. En el estudio de opinión sobre la percepción ciudadana de los trujillanos, realizado por Investiga (2011) para Trujillo Ahora, se determinó que más de la mitad de los ciudadanos no han utilizado ningún mecanismo de participación ciudadana;

esto significaría una bajo interés involucramiento en acciones de vigilancia y control de la gestión municipal; sin embargo, la primera mirada que tienen sobre el imaginario como ciudad para el 2021, es la de una ciudad más moderna, organizada y limpia, con mejor infraestructura y tecnología, visión que va más allá de un comportamiento pasivo.

Concebir a Trujillo en el marco de esa mirada, requiere de la presencia de un ciudadano 2.0, que ejerce su ciudadanía en toda su amplitud en la red, con un enfoque diferente de la gestión pública; pues se trata de un ciudadano caracterizado por el acceso instantáneo a la información, por su facilidad para informar sobre un problema, así como, por su facilidad para encontrar personas de ideas afines, más informados, dispuesto a compartir información y proponer soluciones. El estudio sobre la radiografía el consumidor transmedia peruano, realizado por Marchant et al. (2018), reveló que:

- El número de usuarios de internet en el Perú llega al 80 %, en el ámbito socioeconómico ABC su alcance representa el 73 % y se reduce considerablemente en el entorno DE, donde la conectividad llega a sólo 27 %.
- El 89 % de los peruanos tiene celular, de esta cifra el 94 % usa internet y el 6% no tiene acceso internet desde su celular.
- En el 2015 el acceso a internet a través de las cabinas representaba el 20 % y desde el hogar el 70 %. En el 2018 el uso de internet a través de cabinas de internet baja al 15 %, generando una disminución del 5 % y el uso de Internet desde el hogar llega a un 94 %, incrementando en un 24 %.

- El acceso a internet según los rangos de edad, indica: Teens de 12 a 19 años representan el 21 %, los Millenials de 20 a 34 años representan el 39 % y los Jóvenes de 35 a 49 años el 26 %, siendo los Millenials el segmento que más utiliza internet.

Estos resultados podrían ser concomitantes con el perfil de los ciudadanos del distrito de Trujillo; propuesto por Guevara (2015), quien estableció un conjunto de características clave del consumidor trujillano, como es: un ciudadano hiperinformado, hiperconectado, que ama las experiencias, le gusta conversar, confía en las opiniones (digitales) de otros, le fascina comparar, se aburre fácilmente y quiere ser parte de las historias.

Por tanto, una de las formas que tiene la Municipalidad Provincial de Trujillo para responder a este desafío digital es interactuar a través de sus Portales; sin embargo, las competencias digitales de los ciudadanos no son aprovechadas para generar una buena relación municipalidad-ciudadano. Así tenemos, que en un sondeo realizado a 30 ciudadanos sobre la percepción del Portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo (MPT), encontramos que:

- El 42 % de los ciudadanos que usan Internet, conocen el Portal edil; mientras que el 58 % no lo conoce.
- Del 100 % de ciudadanos encuestados que acceden al Portal municipal, el 48 % lo hacen a través de su celular, seguido del 26 % que accede desde su casa, el 14 % desde su trabajo y el 21 % de centros académicos.
- El 63 % de internautas saben que pueden realizar algunos trámites en el Portal municipal, siendo éstos los del grupo etario de 25 a 45 años.

- La mayoría (65 %) conocieron la existencia del portal a través de una búsqueda indirecta.
- El 47 % que han accedido al portal de la MPT han calificado al servicio como regular, el 24 % lo califico de malo a pésimo; y, el 19 % considera el servicio como bueno a muy bueno.
- En mayor medida, las personas han accedido al Portal de servicios al ciudadano y empresas para buscar información sobre la gestión (68.7 %). En menor porcentaje bajan formatos (24.8 %) y buscan información sobre trámites (23.9 %).
- Respecto de la interfaz gráfica, el 45 % de los quienes accedieron al Portal, encuentran problemas en la navegación; el 62 % encuentran desproporción de los elementos del diseño. De otro lado, el 72 % opina que la retroalimentación con la MPT es baja.

Estos datos hacen suponer, considerando la propuesta del modelo de relación ciudadano-estado de la OCDE (2006), que los trujillanos estarían en el primer nivel de interacción: Utilizan el Portal solo para buscar información sobre procedimientos; en tanto la usabilidad de este no funciona como un disparador que contribuye a una participación más activa.

Estas primeras aproximaciones indicarían que la baja interacción y protagonismo del ciudadano trujillano respecto de una mayor participación en los asuntos públicos estaría relacionada, de alguna manera, con los elementos afines a la efectividad del Portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Esta es la realidad que se propone investigar.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

¿De qué manera la percepción de la gestión de contenidos del portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo impacta en el nivel de interactividad ciudadana con el canal web?

## **1.2 Antecedentes y justificación de la investigación**

### **1.2.1 Antecedentes**

Las investigaciones encontradas en bibliotecas físicas y digitales, que evidencian el estado de arte respecto de la investigación, son:

#### **Internacionales**

De Prieto Martin, Pedro (2012), la investigación “Creando la ciudad simbiótica: una propuesta para el diseño participativo interdisciplinar y la construcción colaborativa de sistemas de software cívico”, para obtener el grado de doctor en Ciencias de la Computación de la Universidad de Alcalá, España, concluyó:

- a. En los últimos años, numerosos experimentos han demostrado la intención de utilizar las TIC para fortalecer los procesos democráticos, pero su impacto global ha sido, sin excepción, muy modesta. A estas alturas, incluso los "expertos" tienen que admitir que la parte pública de las instituciones y el establecimiento académico tradicional no son buenos en el diseño y entornos de e-Participación. En la última década,

la UE ha invertido más de € 250 millones para desarrollar proyectos relacionados a Participación, que no han tenido mucho éxito.

- b. La mayoría de los proyectos de participación electrónica impulsados por el gobierno por lo general han tenido varias deficiencias importantes, como son temas lejos de las prioridades de la gente, sitios web desconocidos para el público en general, herramientas inadecuadas, las metodologías no escalables, uso mucho menor de lo esperado, el impacto muy limitado, mala evaluación, supuestos poco realistas, entre otros.
- c. Las herramientas creadas por ellos centrado en la participación “de arriba abajo”, centrado en el gobierno tienen sesgo y tendían a ser bastante ineficientes, tecnológicamente incapaces de cumplir con las necesidades reales de los usuarios.

De José M. Lavin de la Cavada (2011), la investigación “De la participación a la e-participación” para obtener el grado doctoral en Comunicación de la Universidad Rey Juan Carlos, España, concluyó:

- a. La excesiva monopolización de la política ha llevado a cierto hartazgo ciudadano, que se comprueba en las frecuentemente bajas cuotas de participación en las citas electorales. Así, los ciudadanos empiezan a construir movimientos paralelos a la política tradicional para hacerse oír. Una de las razones que últimamente más influyen en este auge es la introducción de las TIC que suministran un nuevo soporte a la participación ciudadana, permitiendo un considerable aumento de la legitimidad, la cercanía y la transparencia de las decisiones públicas.

Aunque generalmente se habla de Internet como paradigma de las TIC para la participación política, encontramos que otros dispositivos electrónicos que se utilizan cotidianamente pueden ser claves en estas actividades.

- b. El estudio de los instrumentos ha proporcionado un cuadro de clasificación que no habíamos observado en la literatura revisada en el tema y que permite la inclusión de los distintos instrumentos que vayan surgiendo. Además, es poco vulnerable a la inclusión de las TIC en la participación política ya que no necesitaría modificarse en demasía con el advenimiento de los procedimientos con soporte digital.
- c. Viendo que hemos sido capaces de implementar distintos instrumentos participativos en soporte electrónico y observando que, en la próxima década, la mayoría de los ciudadanos ya dominarán la Web 2.0 y no solamente esta sino la inminente Web 3.0 o Web Semántica, es casi seguro que los instrumentos participativos serán, en gran parte, instrumentos electrónicos. Pero aún sigue existiendo desconfianza ante dos cuestiones de partida: la seguridad y la legitimidad del proceso participativo electrónico.
- d. El público debe intervenir en el diseño de los nuevos instrumentos de participación, pero no podemos anclarnos en procedimientos assemblearios y de consenso que limitarían la eficacia de los mismos. La participación ciudadana no debe buscar la sustitución de una clase política inoperante por una asamblea permanente de ciudadanos igualmente inoperante.

De Vargas Díaz, César (2010), la investigación “Desarrollo y e-Gobierno en Latinoamérica: responsabilidad y transparencia de la información económico-financiera en la gestión pública”, para obtener el grado de doctor en Ciencias Sociales de la Universidad de Granada, España, concluyó:

- a. El Estado es una parte fundamental del Desarrollo y crecimiento económico, tal como lo demuestran las interpretaciones y teorías de Shumpeter y North. También pudimos evidenciar la importancia del Estado a través del incremento del gasto público en las economías desarrolladas. Las organizaciones públicas han venido cambiando, mejorando y adaptándose al siglo XXI en todas sus demarcaciones.
- b. La responsabilidad y la transparencia en la gestión pública son dos objetivos fundamentales que deben ser atendidos por las administraciones públicas en su relación con los ciudadanos. El desarrollo de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones podrían ayudar a obtener un mayor cumplimiento de estos objetivos, permitiendo una mayor divulgación de información.
- c. Los portales de los gobiernos, ya sea a nivel central, regional o local son el vehículo para realizar la divulgación de información económico-financiera pública, a través de un mayor conocimiento a la sociedad con transparencia y responsabilidad de los recursos económicos.



## **Nacionales**

De López (2012), el artículo científico: “Gestión municipal y participación ciudadana para el desarrollo local en los sectores: Barrio central y AA.HH. Nuevo Indoamérica del distrito La Esperanza: 2007 - 2010”, concluye que:

- a. La participación ciudadana es una de las herramientas que ha permitido la socialización y democratización del presupuesto participativo
- b. La participación ciudadana es más que participar en una contienda electoral, significa hacer uso de su ciudadanía interviniendo en los asuntos administrativos y de gestión del gobierno local.

De Quiroz (2007), su investigación “Diagnóstico sobre la percepción del ciudadano en cuanto al uso del portal del estado peruano y el portal de servicios al ciudadano y empresas - Indicadores para la línea base”, reveló que:

- a. La mayoría de las personas que usan Internet acceden desde una cabina pública (65.9 %), seguido del 21.8 % que accede desde su casa, el 17.1 % desde su trabajo y el 10.8 % desde la universidad. Principalmente los que accede de una cabina pública son jóvenes de 18 a 29 años de ambos sexos y que tienen educación secundaria y primaria.
- b. Aproximadamente ocho de cada 10 personas que usan Internet, saben que pueden realizar trámites ante una entidad del Estado a través de Internet, mientras que un 21.3 % no lo sabe. Especialmente los que saben que pueden hacer trámites vía Internet son hombres con edades de 30 a 49 años donde a mayor nivel educativo mayor es el nivel de

conocimiento de que pueden realizar trámites ante una entidad del Estado a través de Internet.

- c. Solo el 31.9 % de los que usan Internet conocen el Portal de Estado Peruano, mientras que el 68.1 % no lo conoce. Generalmente los que conocen el portal son hombres, con edades de 30 a 49 años donde conforme aumenta su nivel educativo, mayor es su conocimiento sobre el Portal del estado peruano.
- d. Mediante un buscador, más de la mitad (58.1 %) de las personas conocieron la existencia del portal de Estado Peruano, seguido de por amigos o familiares (28.4 %) y por publicidad (22.0 %). Este conocimiento es compartido por igual a nivel del género, grupos de edad y nivel educativo.
- e. Solo el 53.9 % de las personas que manifestaron conocer el portal del Estado Peruano, ha hecho uso del Portal en los últimos tres meses, mientras que el 46.1 % restante no hizo uso del portal. El uso del portal es compartido por igual a nivel del género, principalmente por personas de 30 a 49 años de edad y con nivel educativo de superior universitaria.
- f. Las personas han accedido al portal del Estado Peruano principalmente para buscar información sobre el país/gobierno (39.7 %), seguido de buscar noticias (33.9 %), buscar información sobre oportunidades/negocios (22.8 %), buscar publicaciones (20.3 %), buscar información sobre eventos campañas (19.2 %) y realizar trámites (16.0 %). Tanto hombres como mujeres, de los diferentes grupos de edades y de los diferentes niveles educativos accedieron primordialmente para buscar información sobre el país/gobierno.

- g. Más de la mitad de las personas (58.5 %) que han accedido al portal del Estado Peruano han calificado al servicio como regular, el 22.5 % lo califico de malo a pésimo y el 19.0 % considero el servicio como bueno a muy bueno. El calificativo de regular es compartido por más de la mitad de 59 hombres y mujeres, de diferentes grupos de edades y de diferentes niveles educativos.

## **1.2.2 Justificación**

### **1.2.2.1 Justificación teórica**

Al establecer la relación entre la variable interacción del ciudadano con la gestión de contenidos de un portal, la investigación permitiría demostrar la importancia del proceso comunicativo en la construcción de procesos democráticos y de participación ciudadana. Por ello, el estudio toma como referencias los aspectos teóricos sobre la manera en que las instituciones públicas fortalecen sus relaciones con los ciudadanos, en el entorno digital.

### **1.2.2.2 Justificación social**

El aporte de esta investigación se basa en evidenciar que el diseño de un Portal de una institución pública se constituye en una herramienta poderosa para generar alternativas de control de la gestión pública, verificar la transparencia en el desarrollo de las obras y decisiones de las autoridades, así como promover un modelo de interacción ciudadanía-estado. De otro lado, los elementos la gestión del Portal demandan ser estudiados en el marco de la construcción de un gobierno electrónico, que traspase la idea de la

unidireccionalidad de los mensajes. Este proyecto se justifica, además, porque se necesita comprender las nuevas características del ciudadano en su intento de apropiarse de las nuevas tecnologías; en este caso, el Portal, en la búsqueda de un buen gobierno, a través de un rol más activo.

### **1.2.2.3 Justificación profesional**

La presente investigación se enfoca en una línea de investigación denominada Nuevas Tecnologías de Información, que exige al profesional de comunicación profundizar el impacto y la importancia que tienen estas tecnologías en relación con la apropiación y uso que le dan los públicos para mejorar su calidad de vida. Además, es importante recalcar el papel del comunicador social en la gestión de la comunicación digital, en el marco de facilitar los procesos de diálogo entre las instituciones y sus grupos de interés. Para ello, habrá que estudiar estos modos de interacción.

## **1.3 Hipótesis**

La percepción que se experimenta sobre el nivel de eficacia en la gestión de contenidos del portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo impacta en el nivel de interactividad ciudadana con el canal web.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar el impacto del nivel de percepción de la eficacia de la gestión de contenidos del portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el nivel de interactividad ciudadana con el canal web.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a. Establecer la percepción del nivel de eficacia de la gestión de contenidos del Portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo.
- b. Analizar los elementos que determinan la percepción de la eficacia en la gestión de contenidos del Portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo.
- c. Analizar la calidad del portal web de la Municipalidad Provincial de Trujillo.
- d. Identificar el nivel de interacción ciudadana con el Portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo.
- e. Identificar el uso del Portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en relación con el nivel de interactividad.

## **II. Marco teórico**

### **2.1 Marco teórico**

#### **2.1.1 Interacción ciudadana**

La noción de interacción ciudadana está relacionada a la participación ciudadana, que implica un mayor involucramiento de los ciudadanos y sus asociaciones cívicas tanto en la formulación como en la ejecución y el control de las políticas públicas. Es un enfoque que busca dar respuesta a la transparencia en la gestión pública por parte de una ciudadanía que desea, cada vez más, ser informada, ser consultada e incluso “ser parte” de aquellas decisiones que más le afectan.

Para Brugué *et al.* (2003) desde la perspectiva de los gobernantes, la implicación de los ciudadanos en los procesos de gobernanza favorece que, especialmente en el ámbito local, se puedan tomar decisiones mejores y más informadas, y que se desarrollen políticas públicas que podrán contar, de cara a su implementación, con la complicidad y la colaboración de los propios colectivos ciudadanos. Se espera, asimismo, que la participación ciudadana contribuya a generar una mayor confianza en el gobierno y en las instituciones políticas y democráticas en general.

Para centrar la variable interacción ciudadana, es necesario hablar “niveles de participación”, en donde se valora el grado de involucramiento del ciudadano y hasta qué punto puede ser influyente en las políticas públicas.

Arnstein (1969) se refirió a la Escalera de participación, en donde afirma que el término participación ciudadana debe considerarse como sinónimo de poder ciudadano, puesto que la participación sin una redistribución del poder es un proceso vacío [...] que permite alegar a los detentores del poder que se escuchó a todas las partes, [...] mientras toman decisiones que benefician sólo a algunas de ellas. Mantiene el statu quo.

La autora distingue ocho niveles crecientes de participación, que van desde la burda manipulación del ciudadano por parte de las autoridades a la delegación plena del poder de decisión. Agrupa estos niveles en tres grandes categorías: la primera, de **No participación**, se refiere a aquellos procesos cuyo objetivo real no es tanto permitir que la gente contribuya en la planificación o la conducción de políticas públicas sino permitir a los administradores públicos aleccionar o curar a los participantes sus desatinadas pretensiones.

La segunda categoría es la de **Participación de fachada**, que, a lo largo de sus tres niveles, permite a los ciudadanos escuchar (Información), ser escuchado (Consulta) o incluso tomar un papel activo como consejero (Asesoría). En todos estos casos no existe una garantía de que los puntos de vista de los participantes serán realmente tenidos en cuenta en la toma de decisiones.

Finalmente, la categoría de la verdadera **Participación Ciudadana o Poder Ciudadano** se da cuando las propuestas ciudadanas no pueden ser

simplemente ignoradas, porque se les atribuye a los participantes no sólo voz sino capacidad de votar las decisiones. Se obtiene así un verdadero poder de negociación que, en función de la proporción de votos atribuida a los representantes ciudadanos, podrá ser minoritario (Colaboración), mayoritario (Delegación de poder) o una plena capacidad decisoria y administrativa (Control Ciudadano).

Para facilitar el entendimiento de estas fases, la OCDE (2006) propone un modelo simplificado de la manera en cómo las instituciones públicas, en el entorno digital, pueden fortalecer sus relaciones con los ciudadanos y sistematiza la interacción en tres niveles:

1. **Información.** Las instituciones públicas difunden, por iniciativa propia, informaciones sobre elaboración de las políticas, o bien los ciudadanos obtienen información a partir de su propia demanda. En uno u otro caso, el flujo de informaciones está orientado esencialmente en una sola dirección que va de las instituciones públicas hacia los ciudadanos; se trata de una relación unidireccional.
2. **Consulta.** Las instituciones públicas demandan y reciben respuestas de los ciudadanos sobre la elaboración de políticas públicas. Para obtenerlas, las instituciones públicas definen de qué interlocutores desean recibir una opinión, así como los puntos precisos sobre los cuales opinar. Para que esto sea posible, también es necesario



informar previamente a los ciudadanos sobre estos puntos. En esas condiciones, la consulta crea una relación bidireccional limitada entre instituciones públicas y ciudadanos.

3. **Participación activa.** Los ciudadanos participan activamente en la toma de decisiones y en la elaboración de políticas públicas. La participación activa se refiere a que los mismos ciudadanos jueguen un rol en la elaboración de políticas públicas; por ejemplo, proponiendo alternativas. Sin embargo, tanto la definición de una política como la decisión final sigue siendo responsabilidad del gobierno.

La participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones crea una relación bidireccional elaborada por las instituciones públicas y los ciudadanos y se fundamenta en el principio de la coparticipación.

### **2.1.2 Enfoques teóricos de la interactividad**

Según Rost (2014), la interactividad es la capacidad gradual y variable que tiene un medio para darle un mayor poder a los usuarios/lectores tanto en la selección de contenidos (interactividad selectiva), como en las posibilidades de expresión y comunicación (interactividad comunicativa). Significa que el usuario puede realizar diversas actividades relacionadas con la web, como un trabajo en línea, envío de archivos u otras actividades, pero de manera digital.

Danvers (1994, citado por Revuelta y Pérez, 2012: 49) considera que el nivel de interactividad mide las posibilidades y el grado de libertad del usuario dentro del sistema (entiéndase como software), así como la capacidad de respuesta de este sistema en relación con el usuario, en calidad y cantidad. Por lo tanto, el nivel de interactividad podría situarse en un diagrama cartesiano donde el eje vertical situaríamos el feedback del software hacia el usuario; y, en el eje horizontal, se ubicaría al usuario que determina su capacidad de intervención en el desarrollo de su intercomunicación. El autor establece dos formas de graduar el nivel de interactividad:

La primera gradúa el nivel de interactividad en bajo, medio y alto.

- a. El nivel menor de esta graduación se limita a que el usuario accede al interfaz donde la interacción solo le permite desplazarse adelante o atrás, o arriba hacia abajo.
- b. El siguiente nivel, correspondiente a la denominación media, al usuario se le permite romper con la linealidad del soporte y permite al usuario saltar de una zona a otra.
- c. El nivel mayor de interactividad propone al usuario múltiples alternativas o ramificaciones de acceso a los contenidos y con el que puede reconstruirlos.

La segunda está relacionada con la participación del usuario.

- a. Participación selectiva: Se da cuando la interactividad se reduce exclusivamente a seleccionar entre las opciones que ofrece el programa.

- b. Participación transformadora: El usuario no solo selecciona los contenidos propuestos por el autor, sino que también puede transformarlos. El autor propone y el lector autor dispone.
- c. Participación constructiva: El programa permite al usuario seleccionar, transformar, incluso construir nuevas propuestas que no había previsto el autor.

De las características propias de la interactividad, Martínez y Marta (2011: 33) destacan tres, que consideran que son las más destacadas:

- a. La inmediatez, que se halla relacionada con la rapidez o velocidad en recibir información y dar una respuesta, que a veces comporta una gran complejidad.
- b. La personalización, relacionada con que el usuario se halla en un contexto determinado, situación que influye directamente en la selección del momento, lugar y modo de acceso a la información.
- c. La participación, relacionada con que se invita continuamente a interactuar, a responder y a producir contenido.

La naturaleza de la interactividad considera perspectivas como son la intercreatividad, la sabiduría de las multitudes, la arquitectura de la participación, multitudes inteligentes e inteligencia colectiva.

El concepto de intercreatividad es desarrollado en la teoría por Berners-Lee (1996), constituye una pieza clave desde los orígenes de Internet., es la suma de dos palabras muy asociadas al fenómeno evolutivo de Internet:

interactividad más creatividad. La intercreatividad propicia los mecanismos necesarios para que toda la comunidad pueda aportar su conocimiento al producto desarrollado, en forma horizontal y organizada.

James Surowiecki (2004) explica que la suma de decisiones colectivas de muchas personas resulta más acertada que las decisiones individuales que pueda tomar un solo miembro del grupo. Su trabajo propone cuatro condiciones fundamentales para alcanzar la suma de inteligencias:

1. Diversidad de opiniones entre los individuos que conforman el grupo.
2. Independencia de criterio.
3. Cierta grado de descentralización, que permita la existencia de subgrupos dentro del colectivo.
4. Existencia de algún mecanismo de inclusión de los juicios individuales en una decisión colectiva.

O'Reilly (2005) plantea que los nuevos desarrollos de internet tienen su principal potencial en que facilitan la conformación de una red de colaboración entre individuos, la cual se sustenta en lo que él llama una arquitectura de la participación. Es decir, la estructura reticular que soporta la web se potencia en la medida que más personas las utilizan. Esta arquitectura se construye alrededor de las personas y no de las tecnologías. La estructura tecnológica se expande de manera conjunta con las interacciones sociales de los sujetos que utilizan Internet. Bajo esta idea, cada vez que una persona crea un nuevo enlace la red se complejiza y, por tanto, se enriquece.

Howard Rheingold (2002), a través de las multitudes inteligentes postula que la convergencia de tecnologías tiene profundas repercusiones de carácter social porque las personas utilizan herramientas que les permiten adoptar nuevos formatos de interacción, coordinación y cooperación. Estas nuevas formas de interacción posibilitadas por las tecnologías favorecen el intercambio de conocimiento colectivo y la construcción de un capital social, que se genera cuando se comparten las redes sociales, la confianza, la reciprocidad, las normas y valores para promover la colaboración y la cooperación entre las personas.

En 1997 Pierre Lévy (2003) publicaba *Inteligencia Colectiva: por una antropología del ciberespacio*, cuya tesis central giraba en torno a la existencia de un saber colectivo. En su trabajo explica que es necesario reconocer que esta inteligencia colectiva está distribuida en cualquier lugar donde haya humanidad y que esta puede potenciarse a través del uso de los dispositivos tecnológicos. La inteligencia colectiva puede entenderse como la capacidad que tiene un grupo de personas de colaborar para decidir sobre su propio futuro, así como la posibilidad de alcanzar colectivamente sus metas en un contexto de alta complejidad.

Desde un punto de vista teórico, la inteligencia colectiva parte del principio de que cada persona sabe sobre algo, por tanto, nadie tiene el conocimiento absoluto. Es por ello, que resulta fundamental la inclusión y participación de los conocimientos de todos. Desde esta perspectiva, el ciberespacio por sus propiedades (entorno de coordinación sin jerarquías que

favorece la sinergia de inteligencias) es el ambiente perfecto para reconocer y movilizar las habilidades-experiencias-competencias de todas las personas.

### **2.1.3 Comunicación productiva**

La comunicación productiva es un concepto trabajado por Nosnik (2014) para establecer cómo se dan los flujos de comunicación. Se trata del estudio de cómo individuos y colectivos se unen gracias a la información y al diálogo (información más retroalimentación) para inventarse y conquistar sus propias utopías. Desde los modelos de interacción presentados, es relevante considerar que el acceso a la información y el diseño de la interfaz son aspectos que intervienen en cada una de las fases de interacción. El acceso hace posible la disponibilidad y facilidad de uso de los distintos servicios ofrecidos por el sistema público, acortando distancias y borrando las barreras del tiempo, mientras que la interfaz de usuario genera que el usuario interactúe a través del conjunto de elementos y recursos.

De ahí que la a comunicación productiva plantea, entonces, una nueva forma de concebir el proceso de comunicación; propone estudiar los procesos de innovación y mejora de los sistemas creados y/o habitados por el ser humano desde el análisis del intercambio e interpretación de los mensajes, transmitidos y recibidos por, otros seres humanos. (Nosnik, 2014)

En la mirada teórica del autor, la historia del pensamiento de la comunicación como un proceso de interacción humana transita por tres niveles o etapas principales: lineal, dinámica y productiva. La etapa lineal

estudia las condiciones de producción, generación y transmisión de mensajes de un ámbito a otro por medio de tecnología (teoría de la información). La función básica del nivel lineal de comunicación es la producción de mensajes o información. La etapa dinámica estudia las condiciones de influencia y mutuo efecto entre los elementos constitutivos de cualquier proceso de comunicación (teoría de la retroalimentación o de las redes). La función básica del nivel dinámico de comunicación es la difusión o distribución de mensajes en red(es) o retroalimentación. Y, finalmente, la etapa productiva estudia las condiciones en que un ambiente de información actúa sobre un sistema humano (teoría de la innovación y mejora), cuya función básica del nivel productivo de comunicación es el uso inteligente de la información y retroalimentación para cumplir los propósitos de sistemas de convivencia humana.

## **2.2 Marco conceptual**

### **2.2.1 Gestión de contenidos de un portal**

El contenido constituye la columna vertebral de las interrelaciones y, por ello, su correcto manejo es importante. Además de ser de calidad, debe distribuido y presentado de tal forma que el usuario pueda acceder a él en las mejores condiciones posibles.

La forma en que se gestiona los contenidos puede afectar la experiencia de usuario o la presencia digital, así como la imagen y credibilidad, sobre todo, la satisfacción de las expectativas de los usuarios. Por ello, la gestión de

contenidos se relaciona a los términos de accesibilidad y, usabilidad. El primero, constituye el acceso universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios. La accesibilidad debe garantizar el acceso a personas que por sus condiciones de acceso puede llegar a tener dificultades humanas o técnicas, ya sea por encontrarse en un ambiente ruidoso, acceder desde una conexión a internet lenta, no contar con el mejor hardware o equipo. Berners-Lee, creador de la worl wide web considera que el poder de la Web está en su universalidad. El acceso por cualquier persona, independientemente de la discapacidad que presente es un aspecto esencial.

En tanto, la palabra usabilidad deriva del inglés *usability*, cuya traducción más apropiada es "facilidad y simplicidad de uso de un artículo u objeto". Dado que en el idioma español el término más cercano es utilidad, el cual no necesariamente engloba los atributos principales del término, se utiliza la derivación de la palabra originalmente en idioma inglés.

La norma internacional ISO 9241-11: 1998 (AENOR, 1998) hace referencia al término indicando que es el grado en que un producto puede ser usado por usuarios específicos para conseguir metas específicas con efectividad, eficiencia y satisfacción dado un contexto específico de uso.

Por su parte, Hassan (2009) considera que la usabilidad es la disciplina que estudia la forma de diseñar sitios web para que los usuarios puedan interactuar con ellos de la forma más fácil, cómoda e intuitiva posible,



realizando un diseño centrado en el usuario, diseñando para y por el usuario. El mismo autor ha desarrollado las Facetas de la Experiencia del Usuario, en el cual se valora lo siguiente:

- a. **Utilidad:** es necesario preguntarnos si nuestros productos y sistemas son útiles, y aplicar nuestro conocimiento para definir soluciones innovadoras que apoyan la utilidad.
- b. **Usabilidad:** corresponde a la facilidad de uso o Usabilidad sigue siendo un aspecto fundamental, necesario, pero no suficiente, por lo que se debe complementar con las demás facetas.
- c. **Deseabilidad:** si bien los sitios deben ser eficientes, en particular con el uso de medios ms complejos (imágenes, sonidos, animaciones), esto se debe equilibrar con los demás valores del diseño emocional.
- d. **Encontrabilidad:** los Sitios Web deben ser navegables y permitir que los usuarios puedan encontrar lo que necesitan.
- e. **Accesibilidad:** los sitios Web deben ser accesibles a las personas con discapacidades (más de 10 % de la población). Para los Sitios Web de Gobierno ya es un requisito normativo.
- f. **Credibilidad:** la credibilidad es uno de los factores más importantes de tener en cuenta y por ello se deben revisar los elementos de diseño que afectan la confianza que nos tienen los usuarios.
- g. **Valioso:** las facetas ayudan a determinar los aspectos que llevan a que nuestros sitios ofrezcan valor para nuestros usuarios.

La UNESCO (2012) a través del Proyecto IFAP-UNESCO: “Acceso a la información, rendición de cuentas y transparencia en la región andina”, desarrolló una propuesta para estandarizar los sitios web gubernamentales, con el objetivo de establecer principios de mínimo cumplimiento que permitan garantizar el acceso a la información pública por parte de los ciudadanos y ciudadanas de manera transparente, efectiva y eficiente.

El documento se basó dos fuentes de consulta: a) una consulta previa a sectores clave y b) un mapeo de experiencias sobre estándares de sitios web gubernamentales a nivel regional, en donde se establecieron cinco aspectos claves que también son recogidos por Hassan (2009), como son la Accesibilidad, la Encontrabilidad, la Interactividad, la Operabilidad y la Usabilidad propiamente dicha, modelo que servirá de referencia para la presente investigación; en tanto es aplicable el objeto de estudio.

Nielsen (1999), citado en [www.guiadigital.gob.cl](http://www.guiadigital.gob.cl), estableció lineamientos elementales para los desarrolladores de Sitios Web a fin de lograr los objetivos de la Usabilidad, como son:

- **Aclarar el propósito del sitio:** se refiere a que desde la primera mirada, el usuario tenga claro quién hace el sitio y cuál es el alcance del mismo.
- **Ayudar a los usuarios a encontrar lo que buscan:** ofrecer una buena organización de información con énfasis en los mensajes principales y sistemas de búsqueda adecuados.

- **Mostrar el contenido del sitio:** consiste en mostrar los contenidos de manera clara para evitar clicks innecesarios, mostrando temas anteriores que hayan sido destacados.
- **Diseño para mejorar Interacción, no para definirla:** tener como meta que el diseño.

Como es de notar la usabilidad es una característica que depende fundamentalmente del contexto y los usuarios involucrados; mientras que la accesibilidad plantea un reto mucho más amplio y tiene una orientación a cobijar la mayor parte de usuarios y condiciones posibles.

Esta investigación pretende medir la eficacia del portal, lo que implica medir el nivel de cumplimiento de la municipalidad respecto de los objetivos que se establecen por cada criterio de una gestión adecuada de la gestión de contenidos.

## **2.3 Marco contextual**

### **2.3.1 Ley de Transparencia**

El Gobierno del Perú manifestó su voluntad de formar parte de la Sociedad de Gobierno Abierto en el marco de la 66° Asamblea General de las Naciones Unidas, realizada en setiembre de 2011, en Nueva York y aprobado mediante Decreto Supremo N.° 043-2003-PCM. La Sociedad de Gobierno Abierto es una iniciativa global que tiene como objetivo que los países establezcan compromisos concretos en materia de transparencia y acceso a la

información pública, ética de la función pública, lucha contra la corrupción, participación ciudadana y promoción del desarrollo de nuevas tecnologías.

A través del Plan de Gobierno Abierto, aprobado mediante Resolución Ministerial N.º 085-2012-PCM se confirma el compromiso de promover la transparencia y mejorar el acceso a la información pública en la gestión pública, conforme al Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Además, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM, también establece como uno de sus ejes transversales al gobierno abierto, que implica un estado transparente y accesible a los ciudadanos, que fomente la participación ciudadana, la integridad pública y la rendición de cuentas de su desempeño. En ese contexto, la transparencia es el principio orientador de la administración pública que contribuye a mejorar la relación entre los ciudadanos y el estado, incentivando y facilitando la participación de los ciudadanos en el diseño de políticas públicas. Como parte de la gestión pública transparente, se aprobó la implementación del Portal de Transparencia Estándar (PTE) en todas las entidades de la administración pública, mediante Decreto Supremo N.º 063-2010-PCM. Uno de los instrumentos para la implementación del portal se encuentra en la Directiva N.º 001-2010-PCM/SGP3 de la Presidencia del Consejo de Ministros, denominada “Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia en las Entidades de la Administración Pública”, señalando la

información que se debe publicar en dicho portal, a través de la utilización de formatos estándares bajo los cuales cada entidad registrará y actualizará su información de gestión. Por ello, mediante Decreto Supremo N.º 070- 2013-PCM, la PCM modificó el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### **2.3.2 Portal de transparencia**

El Portal de Transparencia Estándar (PTE) es una herramienta informática que constituye para el ciudadano una ventana a la administración pública, a través de la cual puede acceder a información de la entidad como las declaraciones juradas de los funcionarios públicos, la ejecución del presupuesto, los proyectos de inversión en ejecución y el presupuesto asignado, y conocer las remuneraciones del personal que labora en la entidad; asimismo, coadyuva a la vigilancia ciudadana, resultando ser un aliado de la lucha contra la corrupción.

Se constituye en una herramienta o un medio electrónico de transparencia de la gestión institucional, que permita acercar la gestión del Estado a la ciudadanía, así como facilitar el acceso de las personas a los servicios que presta la institución. Cualquier otra información que sea difundida a través de la página Web de la institución y, que no tenga relación con su gestión, tendrá una naturaleza adicional, porque las páginas Web de las instituciones estatales son principalmente portales para la transparencia de la gestión pública.

### **III. Instrumentos y procedimientos**

#### **3.1 Instrumentos**

##### **3.1.1 Tipo de instrumentos**

Para la presente investigación, se utilizaron dos instrumentos:

- a. **La encuesta**, técnica que se utilizó fue la encuesta, que estuvo dirigida a los ciudadanos del distrito de Trujillo. Para medir la variable de gestión de contenidos, se ha adaptado y desarrollado un cuestionario tomando como base el Manual de aplicación de estándares de sitios web gubernamentales de la UNESCO (2012), el cual busca que los ciudadanos accedan a una plataforma en la que puedan desenvolverse intuitivamente, acceder a contenidos útiles de manera rápida y sencilla, interactuar con las distintas instancias gubernamentales y participar de manera activa en la vida pública. Asimismo, para la medición de la variable interacción ciudadana, se tomó como referencia el Manual de la OCDE (2006) sobre información, consulta y participación en la elaboración de políticas públicas.

El cuestionario desarrollado consta de 56 preguntas estructuradas. Las cinco primeras corresponden a datos demográficos y perfil de la muestra estudiada. Las 23 siguientes miden la gestión de contenidos del portal de la MPT. Y, las últimas 14 miden la interacción ciudadana (ver anexo 1).

Se utilizó una escala de valoración, la misma que permitió hacer las mediciones de las variables, en función de los objetivos de investigación. La escala de estimación consistió en una gradación que va desde el 1 al 4, el cual puede tomar distintos valores, como son los que van desde "muy en desacuerdo" hasta "muy de acuerdo"; “Mucho” a “nada”; “siempre” a “nunca”, teniendo en cuenta el contexto de la pregunta. El valor cero se consideró en situaciones no aplicables o No contesta / No opina para algunos ciudadanos (ver anexo 01).

- b. **La observación.** Se utilizó una guía de evaluación de la calidad de contenidos de los portales institucionales, planteado por López (2012), considerando diez dimensiones de análisis: actualidad, autoridad, obertura, exactitud, objetividad, propósito /audiencia, multimedia, enlaces, navegación y retroalimentación. (anexo 03).
- c. **La entrevista,** esta técnica estuvo dirigida al responsable del manejo de los medios sociales (ver anexo 2). Para ello, se establecieron temas para generar explicaciones sobre qué factores organizacionales afectan la gestiona los contenidos.

### 3.1.2 Confiabilidad y validez

Se midió la fiabilidad del instrumento, utilizando el test de consistencia de Alpha de Cronbach, cuya fórmula de cálculo es la siguiente:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

**K** : N° de ítems.

$S_t^2$  : Varianza de los puntajes totales.

$S_i^2$  : Varianza del ítem.

Luego de la prueba aplicada a 50 personas, los cuestionarios resultaron ser altamente confiables, estableciéndose su consistencia interna y confiabilidad.

Los resultados fueron:

Dimensiones	Postetest	Significación
Gestión de contenidos	0.82530439	**
Interactividad ciudadana	0.86236104	**
Total	<b>0.843832715</b>	**

(\*\*): Altamente significativo

## 3.2 Procedimientos

### 3.2.1 Población

La población estuvo constituida por 234,613 ciudadanos, según el padrón electoral del Jurado Nacional de Elecciones del 2016.

### 3.2.2 Muestra

Como se trata de una muestra infinita, se aplicó la siguiente fórmula para definir el tamaño de la muestra cuantitativa:

$$n = \frac{(p.q)Z^2}{(E)^2 + (p.q)Z^2}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra considerado para el trabajo de campo.

p y q: Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo con la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z: Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor  $Z = 1.96$



e: Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 0.05 (5 %)

Según el cálculo, se obtuvo que el tamaño de la muestra es de 384 ciudadanos.

### 3.2.3 Variables

#### 3.2.3.1 Definición conceptual

VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL
<b>Eficacia de la gestión de contenidos</b>	Accesibilidad	Es la capacidad de acceder a sitios web independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios y usuarias.
	Encontrabilidad	Es la facilidad para que los contenidos de un sitio web puedan ser indexados y luego encontrados por sistemas de búsqueda internos y externos.
	Interactividad	Es la propiedad de un sitio web de comunicarse de manera intuitiva con el usuario. La interactividad denota una comunicación bidireccional.
	Operabilidad	Es la capacidad de un sitio web de operar con un fin específico. Capacidad para funcionar o estar en estado activo.
	Usabilidad	Es la facilidad de un sitio web para ser usado. Existen características de forma (diseño) y de fondo (programación) que hacen a un sitio más o menos usable.
	Calidad	Es la satisfacción en relación con el tratamiento informativo y su forma de presentación.
<b>Nivel de interacción ciudadana</b>	Información	Los ciudadanos obtienen información a partir de su propia demanda e interés, descargando información o visualizándola en la pantalla.
	Consulta	Las instituciones públicas demandan y reciben respuestas de los ciudadanos sobre la gestión municipal, a través de comentarios o uso de canales digitales.
	Participación	Los ciudadanos participan activamente en la toma de decisiones y en la elaboración de políticas públicas, enviando alternativas, ubicándolos en listas para participar a través de herramientas de participación ciudadana. Se observa coparticipación.

### 3.2.3.2 Operacionalización de las variables

DIMENSIÓN	INDICADOR
Accesibilidad	A1. Velocidad de descarga
	A2. Distorsión visual de contenido
	A3. Compatibilidad con exploradores
	A4. Adaptación a dispositivos móviles
	A5. Motores de búsqueda externos
Encontrabilidad	E1. Mapa de sitio accesible
	E2. Dominio claro
	E3. Menú predictivo
	E4. Motores de búsqueda internos
Interactividad	I1. Información básica de interacción
	I2. Interacción con enlaces visitados
	I3. Enlaces de apoyo
	I4. Medios de contacto
	I5. Enlaces a canales digitales
Operabilidad	O1. Portal transaccional y de servicios
	O2. Inclusión para la operabilidad
	O3. Imágenes digitalizadas disponibles
	O4. Seguridad
Usabilidad	U1. Legibilidad del portal
	U2. Organización del contenido
	U3. Armonía e identidad
	U4. Uso de HTML
	U5. Eliminación de elementos distractores
Calidad	C1. Actualidad
	C2. Autoridad
	C3. Cobertura
	C4. Exactitud
	C5. Objetividad
	C6. Propósito /Audiencia
	C7. Multimedia
	C8. Enlaces
	C9. Navegación
	C10. Retroalimentación

### 3.2.3.3 Escala de medición

#### Variable: Gestión de contenidos

DIMENSIÓN	NRO. PREG	NRO. ITEM	ESCALA	RANGOS DE CALIFICACION
Accesibilidad	7.1-7.5	05	1 = TDA / Nada / Nunca 2 = DA / Poco / Escasamente 3 = DA / Regular / Frecuentemente 4 = TDA / Mucho / Siempre 0 = No contesta / No opina	1-2: Baja eficacia 3: Eficacia media 4: Alta eficacia
Encontrabilidad	7.6-7.9	04	1 = TDA / Nada / Nunca 2 = DA / Poco / Escasamente 3 = DA / Regular / Frecuentemente 4 = TDA / Mucho / Siempre 0 = No contesta / No opina	1-2: Baja eficacia 3: Eficacia media 4: Alta eficacia
Interactividad	7.10-7.14	05	1 = TDA / Nada / Nunca 2 = DA / Poco / Escasamente 3 = DA / Regular / Frecuentemente 4 = TDA / Mucho / Siempre 0 = No contesta / No opina	1-2: Baja eficacia 3: Eficacia media 4: Alta eficacia

Operabilidad	7.15-7.18	04	1 = TDA / Nada / Nunca 2 = DA / Poco / Escasamente 3 = DA / Regular / Frecuentemente 4 = TDA / Mucho / Siempre 0 = No contesta / No opina	1-2: Baja eficacia 3: Eficacia media 4: Alta eficacia
Usabilidad	7.19-7.23	05	1 = TDA / Nada / Nunca 2 = DA / Poco / Escasamente 3 = DA / Regular / Frecuentemente 4 = TDA / Mucho / Siempre 0 = No contesta / No opina	1-2: Baja eficacia 3: Eficacia media 4: Alta eficacia
Calidad	7.24-7.34	05	1 = Sí 2 = No 3 = A veces	1-2: Baja calidad 3: Calidad media 4: Alta calidad

### Variable: interactividad ciudadana

DIMENSIÓN	NRO. PREG	Nº DE ITEM	ESCALA	RANGOS DE CALIFICACION
Información	8.1-8.14	14	1 = TDA / Nada / Nunca 2 = DA / Poco / Escasamente 3 = DA / Regular / Frecuentemente 4 = TDA / Mucho / Siempre 0 = No contesta / No opina	<40 %: Baja interactividad >40 % <70 %: Inter. moderada >70 %: Alta interactividad
Consulta	8.15-8.28	14	1 = TDA / Nada / Nunca 2 = DA / Poco / Escasamente 3 = DA / Regular / Frecuentemente 4 = TDA / Mucho / Siempre 0 = No contesta / No opina	<40 %: Baja interactividad >40 % <70 %: Inter. moderada >70 %: Alta interactividad
Participación activa	8.29-8.42	14	1 = TDA / Nada / Nunca 2 = DA / Poco / Escasamente 3 = DA / Regular / Frecuentemente 4 = TDA / Mucho / Siempre 0 = No contesta / No opina	<40 %: Baja interactividad >40 % <70 %: Inter. moderada >70 %: Alta interactividad

### 3.2.4 Diseño

Se utilizó el diseño de estudios explicativos:

O: X → Y

**Donde:**

O: Portal Municipal

X: Impacto de la eficacia de la gestión de contenidos

Y: Nivel de interacción ciudadana

### 3.2.5 Procesamientos y tratamiento estadístico

Para los datos cuantitativos:

- Se ingresó a una base de datos desarrollada en Excel 2018, ordenándolos por aspectos, según los objetivos de investigación.
- El procesamiento se hizo en SPSS versión 22, pero el desarrollo de cuadros y gráficos en Excel, por ofrecer una mejor presentación.

- La distribución se hizo por frecuencias y porcentajes.
- Para determinar el nivel de significancia se utilizó la prueba del chi cuadrado.

Para los datos cualitativos

- Se categorizó por ejes temáticos, considerando la variable y objetivos de investigación.
- Se desarrolló una matriz en el que se consideraron los testimonios y del cual se dedujeron las tendencias.
- Se contrastaron los datos obtenidos en la encuesta.

#### IV. Presentación de resultados

4.1 **Resultados cuantitativos.** A continuación, se presentan los hallazgos respecto de lo encontrado a través de la encuesta realizada a los ciudadanos.

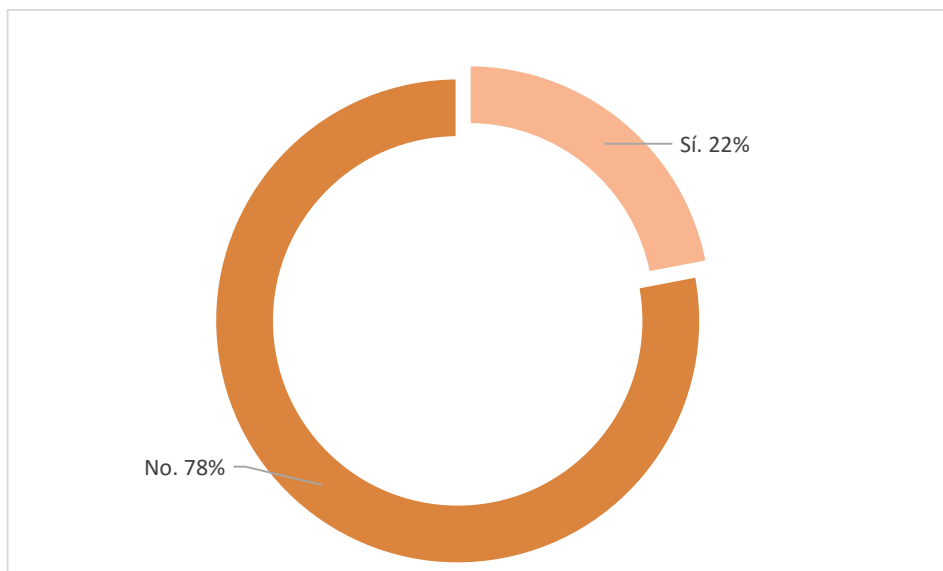


Figura 2. Porcentaje de encuestados que acceden al portal de la MPT.

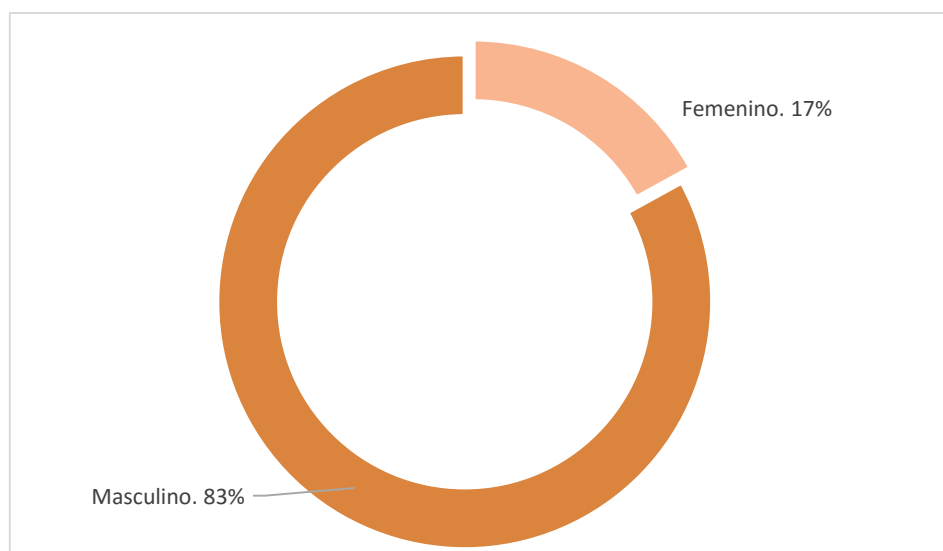


Figura 2. Porcentaje de encuestados que acceden al portal de la MPT, según género.

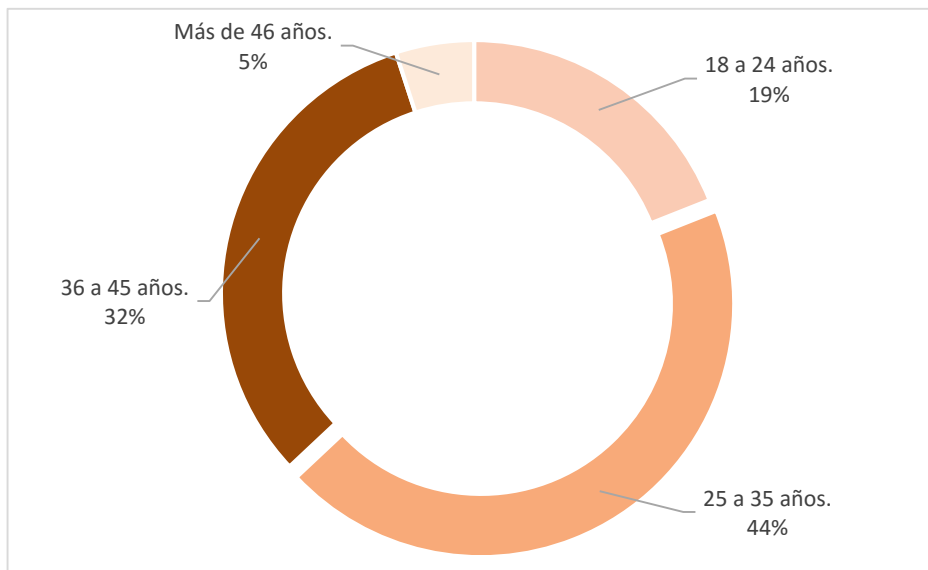


Figura 3. Porcentaje de encuestados que acceden al portal de la MPT, según edad.

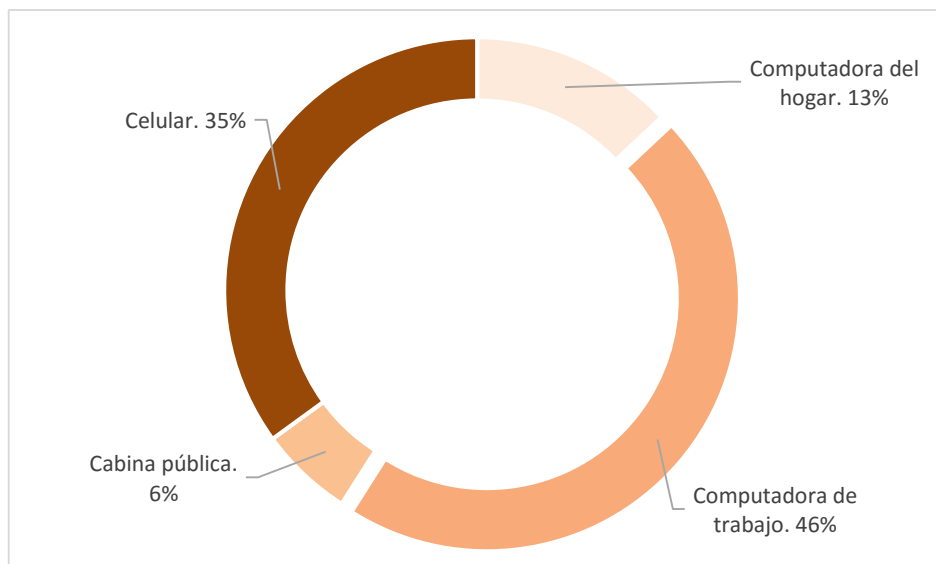


Figura 4. Medio de acceso a internet de los encuestados.

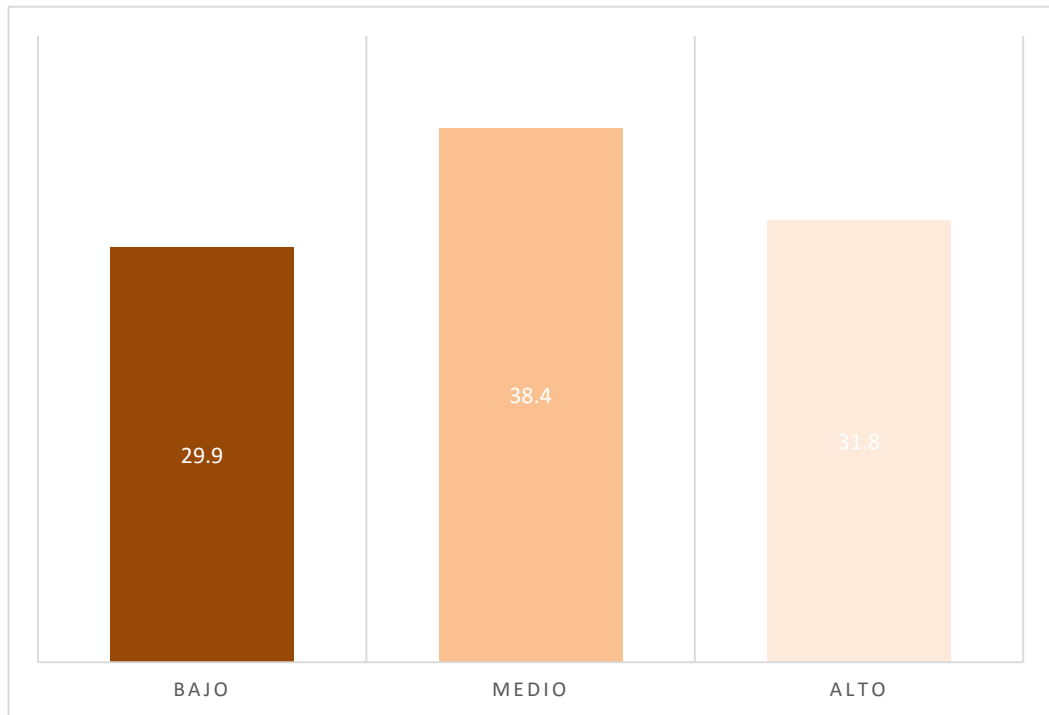


Figura 5. Percepción del nivel de eficacia de la gestión de contenidos del portal de la MPT.

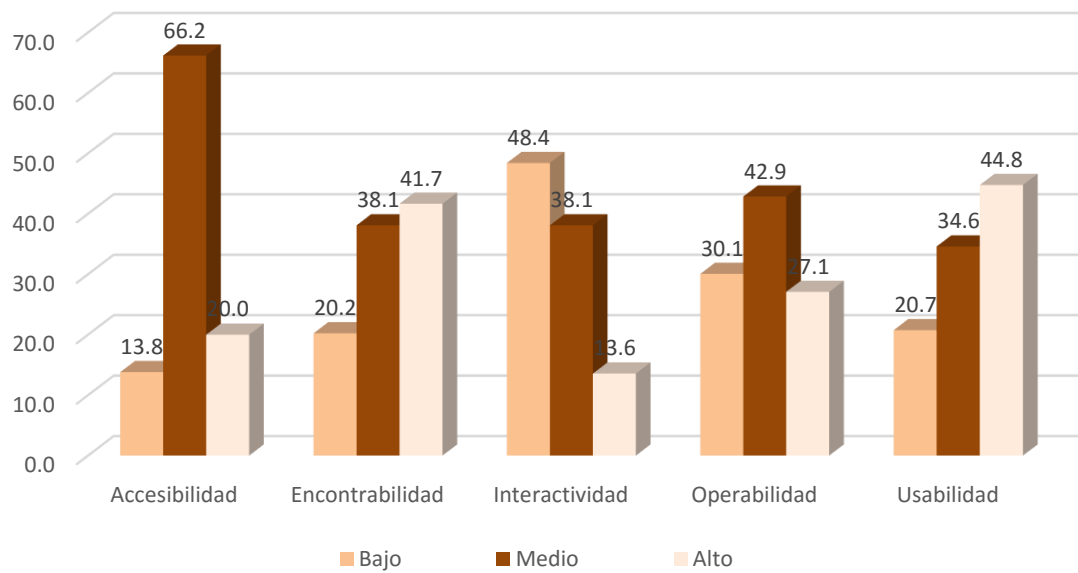


Figura 6. Factores de eficacia de la gestión de contenidos del portal de la MPT.

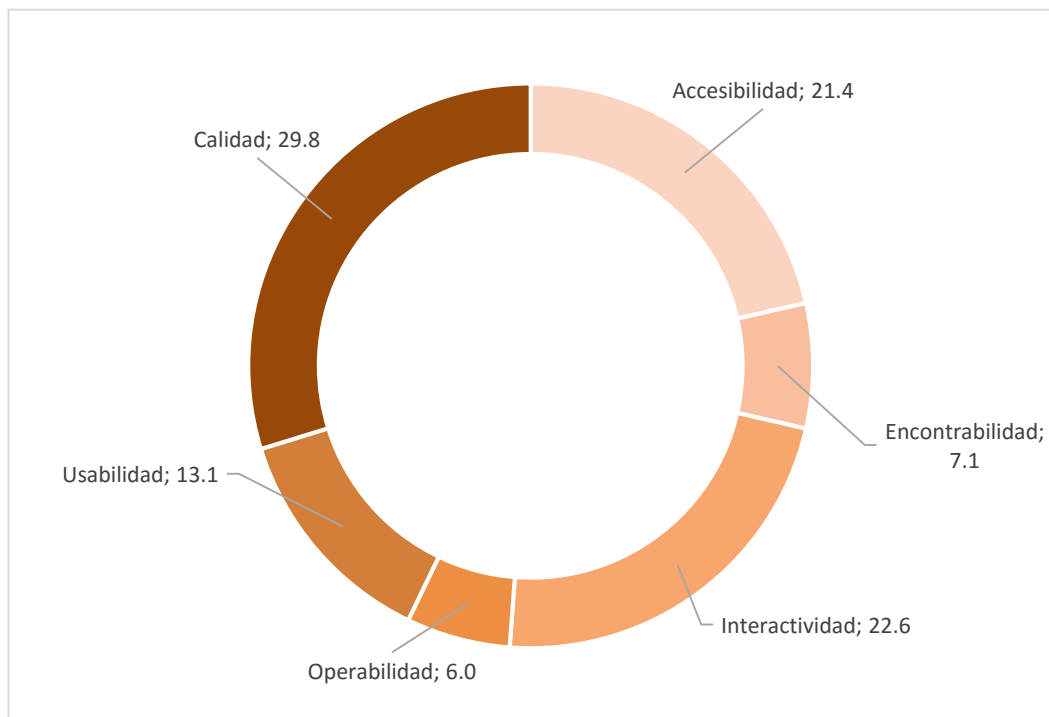


Figura 7. Aspectos valorados en la gestión de contenidos del portal de la MPT.

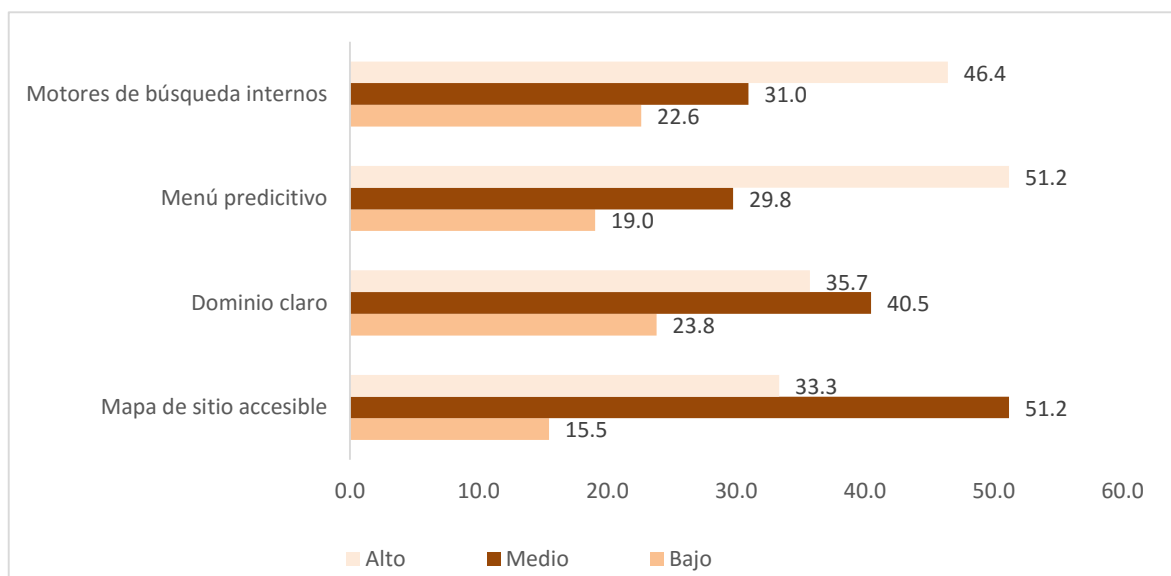


Figura 8. Percepción del nivel de encontrabilidad en la gestión de contenidos del portal de la MPT.



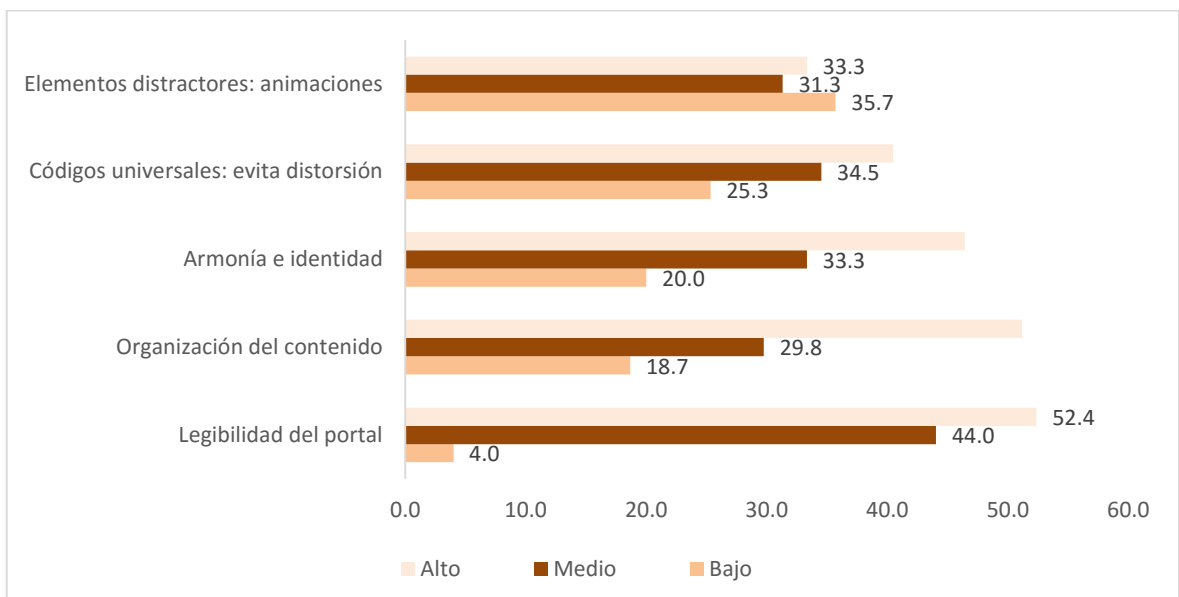


Figura 9. Percepción del nivel eficacia de la usabilidad en la gestión de contenidos del portal de la MPT.

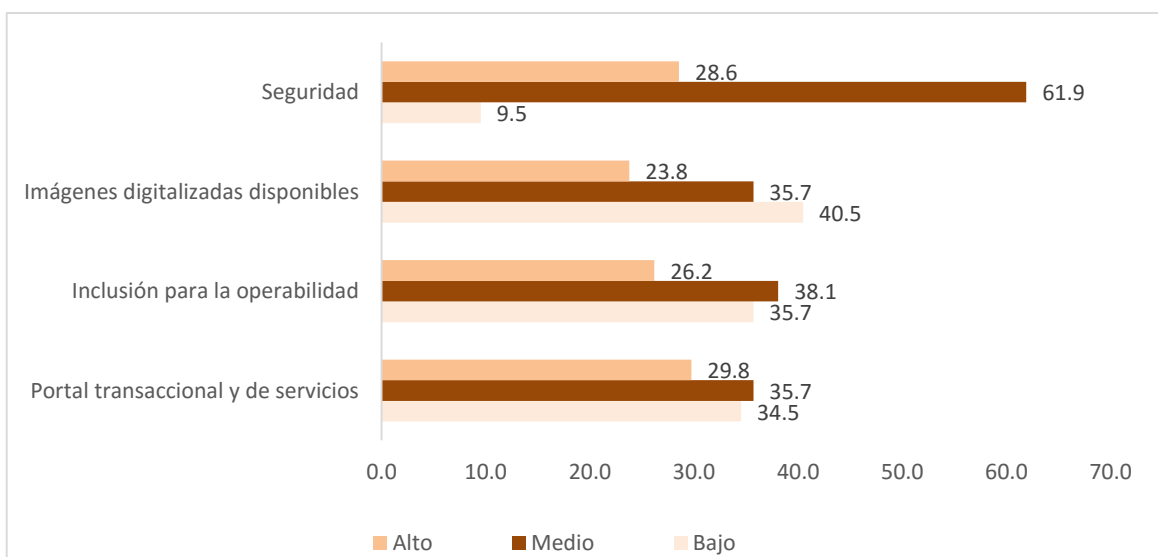


Figura 10. Percepción del nivel eficacia de la operabilidad en la gestión de contenidos del portal de la MPT.

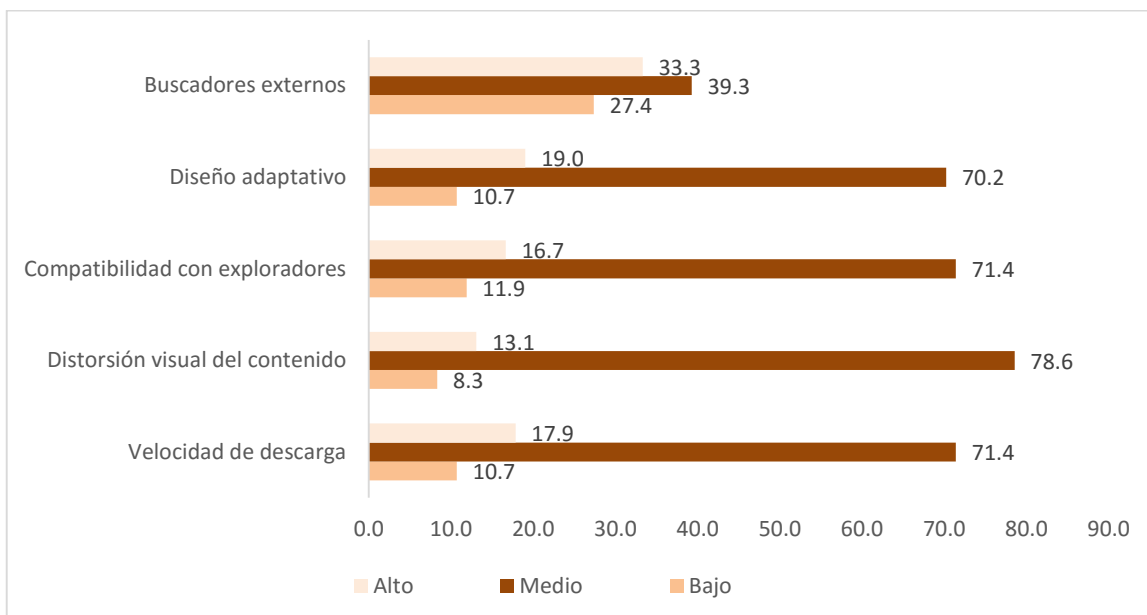


Figura 11. Percepción del nivel eficacia de la accesibilidad en la gestión de contenidos del portal de la MPT.

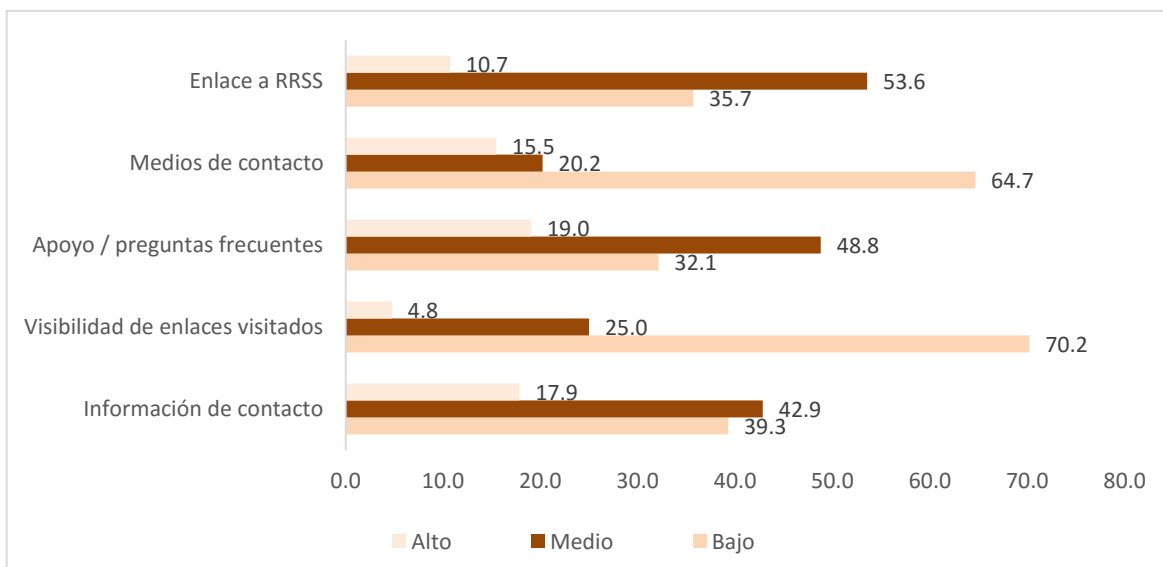


Figura 12. Percepción del nivel eficacia de la interactividad en la gestión de contenidos del portal de la MPT.

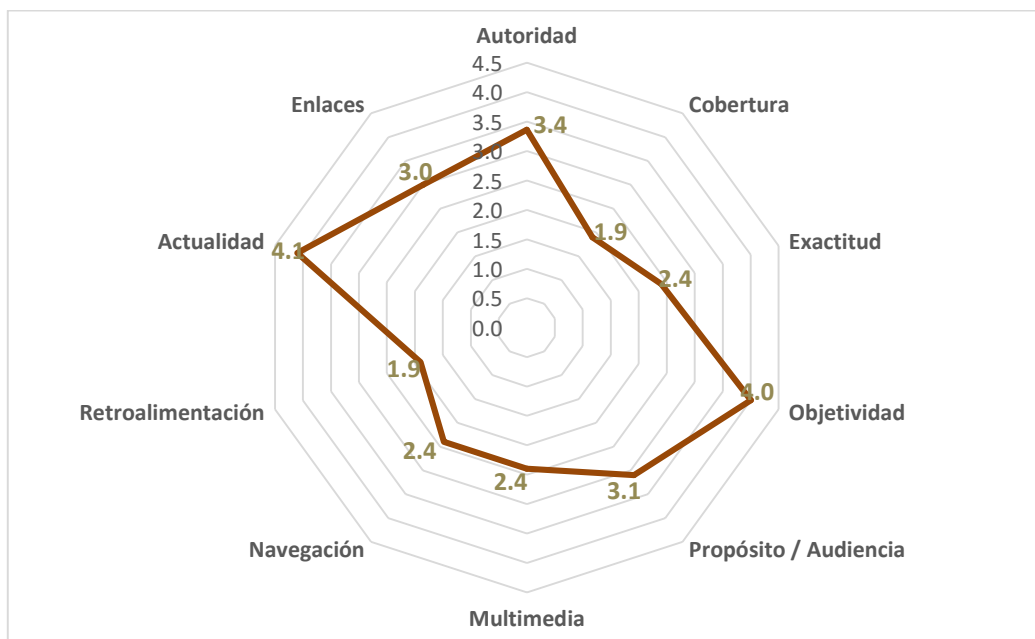


Figura 13. Nivel de calidad de los contenidos del portal de la MPT.

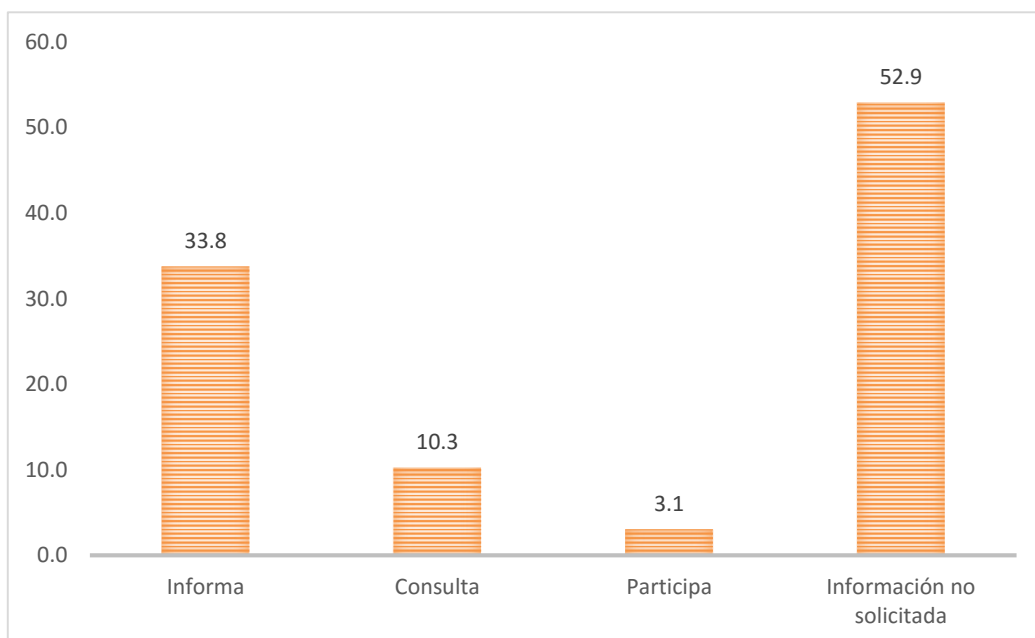


Figura 14. Nivel de interactividad de los ciudadanos.

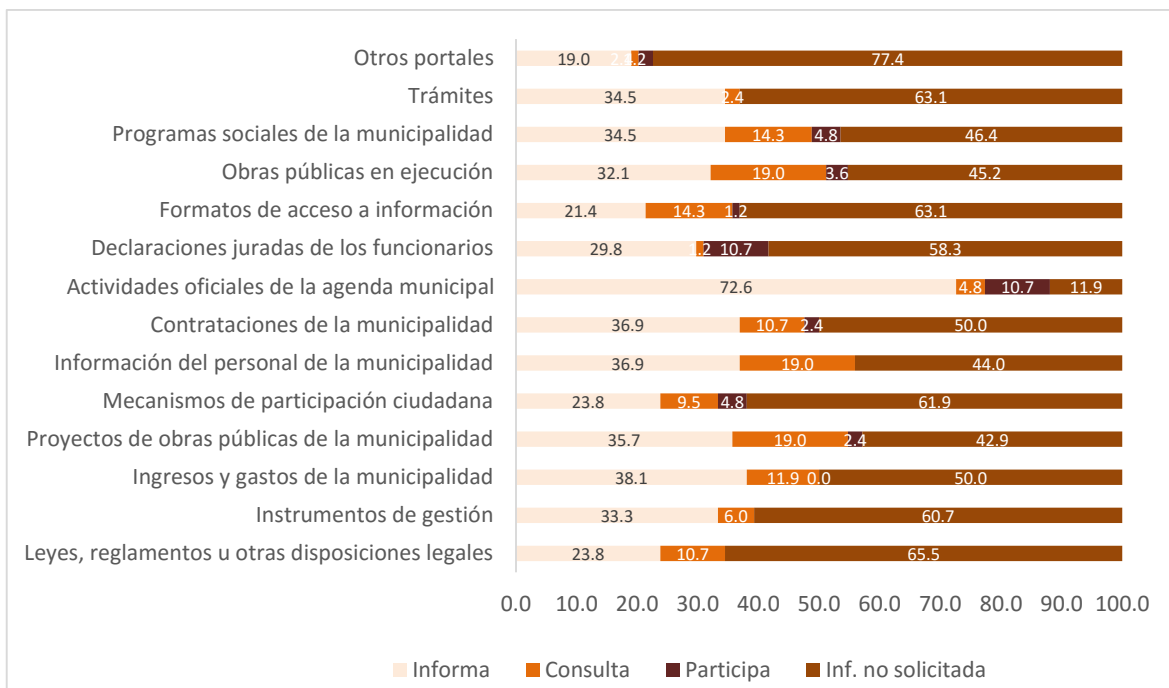


Figura 15. Uso del portal de la MPT por los ciudadanos, según el nivel de interactividad.

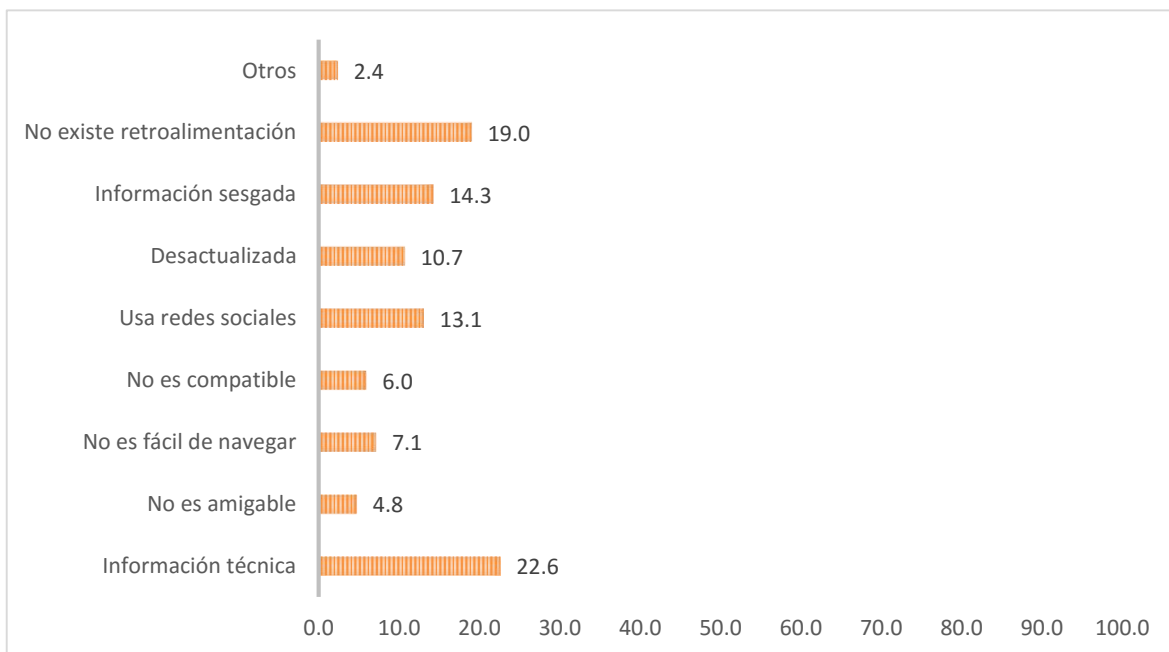
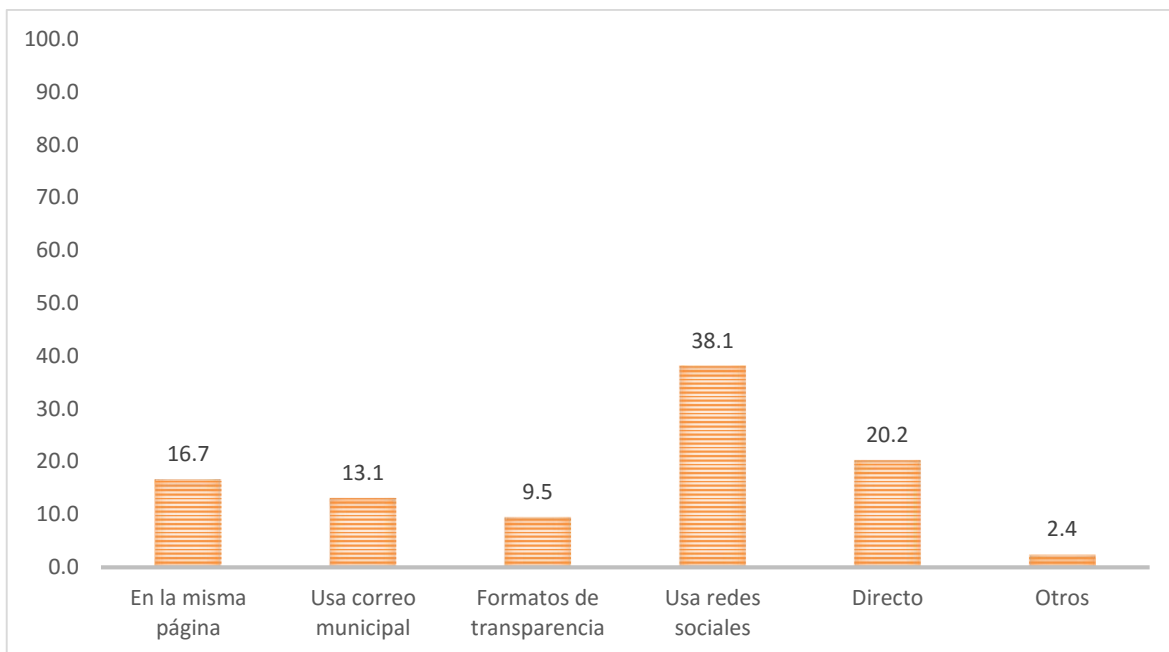


Figura 16. Uso del portal de la MPT por los ciudadanos, en el nivel de consulta.



*Figura 17.* Uso del portal de la MPT por los ciudadanos, en el nivel de consulta.

4.2 **Resultados cualitativos.** Los siguientes resultados corresponden a la entrevista realizada al responsable de la página web de la municipalidad, sobre aspectos relacionados al contexto de la gestión de contenidos.

**Tabla 1**  
Resultados cualitativos

CATEGORÍA DE ANÁLISIS	TESTIMONIO	INTERPRETACIÓN
Acceso a la tecnología	<p>“Aún no tenemos la capacidad para actualizar nuestro equipo, considerando los avances de la tecnología”.</p> <p>“La institución no tiene línea exclusiva para una conexión más rápido y eficiente”.</p> <p>“Utilizamos herramientas de software más allá de la paquetería básica, por ejemplo, desarrollamos nuestra propia plataforma de páginas web y base de datos”.</p>	La municipalidad tiene acceso básico a la infraestructura tecnológica, en cuanto a equipamiento, conexión y software.
	<p>“No todas las personas integrantes de la institución saben desarrollar y subir contenidos en la web”.</p> <p>“Cada persona se capacita con sus propios recursos. La institución no ha establecido mecanismos para desarrollar capacidades específicas en usos de las NTIC de acuerdo con las necesidades”.</p>	La capacitación técnica se encuentra en un nivel básico, dado que la organización asume que los integrantes ingresan con las capacidades requeridas para el trabajo.
Uso de la tecnología	<p>“Actualizamos los canales digitales a medida que se hace necesario; no obstante, a veces no se producen contenidos por la complejidad de la dinámica organizacional”.</p> <p>“Tenemos organizados en línea la información sobre los temas que trabajamos, y tratamos de mantenerlos actualizados y disponibles para otros”.</p> <p>“Aún no utilizamos la página web para discutir y organizar el trabajo interno, ni con otras organizaciones”.</p> <p>“Dado el constante incremento en la utilización de las NTIC en el país, nos vemos obligados a utilizar estas herramientas”.</p>	El nivel de uso de la tecnología es básico, solo se limitan a subir información sobre normatividad y organización. Existe una intención de organizar la información para hacerlo disponible a la ciudadanía, puesto que las políticas nacionales relacionadas con las NTIC favorecen el uso e implementación de la página web.
Propósito de la página	<p>“La página web es una forma de mantenerse en contacto con otras organizaciones y personas”.</p> <p>“Se han generado interacciones con los ciudadanos, abriendo ciertos canales de comunicación. Se desarrolla una</p>	Se considera importante la página web como una herramienta digital que permite relacionarse con la ciudadanía y dar cuenta, en cierta medida

	<p>plataforma para que el ciudadano permita completar trámites y el pago de tasas e impuestos mediante la implementación del medio de pago virtual”.</p> <p>“Se utilizan las NTIC para informar sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales”</p> <p>“Los canales de comunicación de la página sirven para consultar sobre la información publicada”.</p>	<p>de lo que se publica a través de consultas como parte de su derecho a la información; no obstante, el esfuerzo por visibilizar la página en el entorno digital solo es orgánico. No realizan estrategias promocionales digitales de la página.</p>
Apropiación de la tecnología	<p>“Los requerimientos organizacionales, técnicos y administrativos para generar los servicios y el tipo de información están con relación a la ley de transparencia”.</p> <p>“Con los recursos no sabemos si responden mejor a las necesidades de la población o para mejorar o crear nuevos servicios, programas y proyectos”.</p>	<p>La apropiación tecnológica está en un nivel básico, dado que los procedimientos establecidos no permiten gestionar conocimiento de lo que está ocurriendo a partir de lo que se publica. No existe políticas claras de una estrategia digital.</p>
Transformación organizacional	<p>“No tenemos un equipo de personas a cargo de la integración de las NTIC en la organización (combinan la formación técnica, en comunicación, gestión de la información y los proyectos)”.</p> <p>“Las NTIC es parte de la cotidianidad de los integrantes de la organización, se considera una herramienta de trabajo”.</p> <p>“Aún faltan implementar políticas de gestión de las NTIC (actualización permanente del sitio, el establecimiento de espacios comunes para compartir información, manejo de listas institucionales, organización de la información de contexto, organización de la información temática, entre otras)”.</p>	<p>La gestión de las tecnologías aún no ha transformado los procesos de trabajo necesarios para atender las nuevas tareas que las NTIC implican. A pesar, que el uso de internet es cotidiano, el nivel de organización no permite coordinar y colectivizar calendarios, lo cual implica gestionar cambios en la cultura organizacional.</p>
Costos de acceso	<p>“No somos capaces de cubrir los costos por la adquisición de computadoras que se conectarán a las NTIC con suficiente capacidad de transmisión, así como de equipo adicional para la gestión de información”.</p> <p>“Tenemos contemplado un rubro organizacional para asistencia técnica para la reparación y el mantenimiento preventivo del equipo que hemos adquirido”.</p> <p>“Directamente no disponemos de recursos para capacitación”.</p> <p>“Organizaciones como la nuestra tienen no tienen muchas opciones de proveedores de servicios de Internet entre los cuales escoger. Los proveedores son sometidos a procesos de licitación”.</p>	<p>El presupuesto es deficiente. El área de sistemas aún no está en capacidad de asumir costos para el acceso a la tecnología. El aspecto de capacitación se centraliza en el área de Recursos Humanos.</p> <p>La capacidad del ancho de banda depende del proveedor de conexión tecnológica.</p>

<p>Costos de uso</p>	<p>“Nosotros invertimos nuestro tiempo de trabajo para aprender nuevas tecnologías”.</p> <p>“Aún no usamos las NTIC para la agilización de procesos y tareas organizacionales”.</p> <p>“Los costos de comunicación se han mantenido estables después de haber incorporado el uso de las NTIC. Las NTIC han logrado disminuir costos de comunicación”.</p> <p>Con las NTIC resulta menos costosa la producción de información que nos promocióne y la publicación de contenido.</p> <p>“El soporte técnico ayuda a resolver los problemas tecnológicos que enfrenta la municipalidad”.</p>	<p>Para el desarrollo del trabajo relacionado al sitio web, los colaboradores asumen sus propios costos de aprendizaje tecnológico. A nivel organizacional no existe una política para agilizar procesos y tareas. Aún se utiliza el papel, el cual genera retraso en el trabajo y la comunicación.</p>
<p>Costos de apropiación</p>	<p>“No se ha medido si existe una mejor relación con los públicos es menos costoso a partir de la utilización de las NTIC”.</p>	<p>No existe un estimado de la relación costo-beneficio del uso de la página web y la interacción con la ciudadanía.</p>



## **V. Discusión de resultados**

En este capítulo se intenta explicar, a través de los hallazgos y su contrastación con los aspectos teóricos, el impacto de la gestión de contenidos del portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo en la interactividad ciudadana, en adelante MPT. En relación con el estado del arte, la realidad problemática y la literatura encontrada se planteó que la percepción del nivel de eficacia en la gestión de contenidos del portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo impacta en el nivel de interactividad ciudadana con el canal web.

### **Nivel de eficacia en la gestión de contenidos**

Se analizó, primero, el nivel de eficacia en la gestión de contenidos del portal de la MPT, en términos de la percepción del nivel de cumplimiento del objetivo que debe cumplir un portal de una institución pública para tutelar el derecho de las personas a hacer informadas. Pazos et. al (2013) considera que, los portales institucionales son espacios virtuales destinados a la difusión de las actividades de la gestión de las entidades estatales, tal como lo estipula la Ley N° 27806 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuando se dispone el deber de las instituciones estatales de ser transparentes en su gestión y para ello ha determinado la información básica que debe cumplir este canal digital.

El portal de internet, el portal web, el portal electrónico o, también, denominado portal institucional se constituye en un medio electrónico de transparencia de la gestión institucional para acercar la gestión del estado a la ciudadanía, así como facilitar el acceso de las personas a los servicios que presta la institución. Por ello, el análisis se realizó considerando la página web en su conjunto, y no circunscribiéndose a la visita del enlace del portal de transparencia, dado que el canal digital <http://munitrujillo.gob.pe/portal/>,

difunde información diversa de la institución, de la cual se desprende una pestaña denominada Transparencia.

La discusión que se realiza sobre los hallazgos, en esta investigación, se establece sobre las personas que accedieron al portal, las mismas que constituyen el 22 % de los encuestados (figura 1), conformado en su mayoría por hombres (83 %), entre los 25 a 45 años (76 %), con acceso regular a internet desde su centro laboral y teléfonos móviles. De este grupo, se observó que casi un 39 % percibe en un nivel medio la eficacia de la gestión de contenidos (figura 5); no obstante, también existen porcentajes significativos de ciudadanos que consideran que es alto (32 %) y bajo (30 %). Tomando en cuenta la tendencia, se podría señalar que la percepción del ciudadano varía según su experiencia como usuario. Cox y Yeadon (2002) sostienen que todos los sitios web de las organizaciones requieren algún tipo de gestión de contenidos en mayor o menor proporción dependiendo de su complejidad y que, a menudo, existe una correlación entre la estructura del organismo y la de su web; es decir, que se va convirtiendo en el escaparate usual del organismo. Por ello, brindar servicios de información y grandes cantidades de documentación, mediante plataformas tecnológicas, se ha convertido en una preocupación constante de las instituciones que, no necesariamente, han ido de la mano con la evolución de los avances tecnológicos y la formación de una cultura corporativa. El impacto de estos cambios tan acelerados significa, por un lado, modificar métodos, comportamientos alineados a una política institucional y, por otro, una voluntad de cambio para gestionar información y conocimiento. Por ello, la gestión del conocimiento se basa en el contenido y el significado de la información, y la gestión de contenidos en el modo de difundirla y presentarla, como lo manifiesta (Cox y Yeadon, 2002), la cual depende de la participación y compromiso del personal en la creación y

mantenimiento del portal, así como de la precisión y calidad de los contenidos. Esto se ha constituido en un desafío para Cerrón, responsable del portal de la Municipalidad:

Actualizamos los canales digitales a medida que se hace necesario; no obstante, a veces no se producen contenidos por la complejidad de la dinámica organizacional. Tenemos organizados en línea la información sobre los temas que trabajamos, y tratamos de mantenerlos actualizados y disponibles para otros. Aún no utilizamos la página web para discutir y organizar el trabajo interno, ni con otras organizaciones. (Comunicación personal, 06 de agosto de 2018).

Esto supone que el nivel de uso de la tecnología es básico, solo se limitan a subir información sobre normatividad y organización. Existe una intención de organizar la información para hacerlo disponible a la ciudadanía, puesto que las políticas nacionales relacionadas con las NTIC favorecen el uso e implementación de la página web, como se aprecia en su testimonio:

Tramullas (2005) manifiesta que, desde el año 2000, se ha producido una convergencia entre todas las herramientas de gestión de la información, de forma que en la actualidad encontramos soluciones globales que ofrecen soporte a todo el proceso de gestión de información en cualquier entidad, institución u organización. En este contexto, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) ha desarrollado plantillas a disposición de las municipalidades para crear, configurar y dar mantenimiento a su portal, en donde puedan informar sobre su gestión.

Teniendo en cuenta la autonomía de los gobiernos locales para decidir sobre el uso de las plantillas de ONGEI, la municipalidad, a través del equipo de desarrollo de la

gerencia de sistemas, diseñó e implementó su propia página dentro de la cual se encuentra el portal de transparencia, situación que podría explicar la percepción que se tienen sobre la gestión de contenidos, en tanto, se observa vacíos de información y problemas en el modo de difundirlas y presentarlas, hecho que se evidencia en los resultados del reporte de supervisión de los portales de transparencia, realizado por la Defensoría del Pueblo (2017), en el que se muestra que el portal de la municipalidad de Trujillo está debajo del nivel de cumplimiento de los requisitos, aspecto que estaría relacionado con la transformación organizacional:

No tenemos un equipo de personas a cargo de la integración de las NTIC en la organización. Las NTIC es parte de la cotidianeidad de los integrantes de la organización, se considera una herramienta de trabajo. Aún faltan implementar políticas de gestión de las NTIC. (Cerrón, comunicación personal, 06 de agosto de 2018).

Esta transformación implicaría que no se están ejecutando acciones comunicativas a nivel productivo. Aquellas que intencional y conscientemente buscan que tanto el sistema como cada una de sus partes logre su objetivo, “por medio de: producir información, distribuirla a lo largo y ancho del sistema con base en las funciones y responsabilidades (objetivos y metas) de cada parte y utilizar tanto la retroalimentación como los propios flujos de mensajes para decidir y actuar en favor del cumplimiento de la misión del sistema (Nosnik, 2014, p. 94).

A la luz de lo encontrado, se puede colegir que, son dos aspectos los que estarían interviniendo en la percepción del nivel de eficacia de la gestión de contenidos: el primero, relacionado con elementos blandos o soft, puesto que implica la aplicación de una serie de técnicas y procesos de producción, que requieren la intervención de

diferentes personas en los flujos de trabajo que, desde la perspectiva de Senge (1995), se trataría de desarrollar un aprendizaje organizacional soportado en la cultura corporativa, a través del pensamiento sistemático, el dominio personal, modelos mentales, visión compartida y aprendizaje en equipo para el logro de los objetivos, aspectos que están relacionados con la apropiación tecnológica está en un nivel básico, dado que los procedimientos establecidos no permiten gestionar conocimiento de lo que está ocurriendo a partir de lo que se publica., menos si no existen políticas claras de una estrategia digital:

Con los recursos no sabemos si responden mejor a las necesidades de la población o para mejorar o crear nuevos servicios, programas y proyectos (Cerrón, comunicación personal, 06 de agosto de 2018).

En este sentido, la gestión de contenidos estaría siendo afectada por las personas y unidades responsables del aprovisionamiento de la información, porque ellas controlan la manera en que se interactúa entre unidades orgánicas y con el entorno de la institución.

El segundo aspecto, compromete a elementos duros o *hard*, porque de pasar del concepto de publicación de páginas web sencillas a elaborar complejos esquemas en base a diferentes procedimientos y técnicas de gestión de la información, implicaría movilizar procesos estructurados con la finalidad de producir publicaciones digitales interactivas. A decir de Boiko (2008), se requieren subsistemas que interaccionan entre ellos:

- a. Colección, encargado de dar soporte a la creación y/o adquisición de información y conversión entre formatos diversos.
- b. Gestión, subsistema para la gestión y control de los repositorios de información, de los grupos de usuarios, y de los procesos de soporte para los otros subsistemas; y,

- c. Publicación que se encarga de la producción final de publicaciones o productos de información digital, de manera automática o casi automática.

### **Factores que intervienen en la percepción de la eficacia en la gestión de contenidos**

A partir de este primer resultado, se procedió a analizar los aspectos que afectan a la percepción de la eficacia de la gestión de contenidos, considerando sus factores. Como es de notar, en la figura 6, la encontrabilidad (42 %) y la usabilidad (45 %) son los aspectos que se perciben como niveles altos de efectividad; la accesibilidad y la operabilidad, en el nivel regular (66 % y 43 %, respectivamente); mientras que, el nivel más bajo se le otorga a la interactividad (48 %). Estos hallazgos se contrastan con la valoración que hacen los ciudadanos respecto de la efectividad de los aspectos de un portal; en orden de prioridad, valoran en mayor medida la calidad y la interactividad, tal como se aprecia la figura 7; y, además, son similares a los presentados por Fernández et. al (2011) en su investigación, en la que señala que los atributos incluidos para medir la utilidad de las webs municipales, la fiabilidad de la información es el más valorado, seguido de la calidad de esta. En el lado opuesto, es la apariencia el aspecto de menor relevancia; los ciudadanos estarían percibiendo una brecha entre las expectativas de sus genuinas necesidades de información y lo que se ofrece a través del portal municipal.

Los resultados sobre los niveles altos de encontrabilidad (figura 8) reflejan que, los ciudadanos perciben que los contenidos del portal se encuentran indexados, facilitando su búsqueda a través de motores internos y que, el menú se ha gestionado con criterios predictivos. A decir de Manning et. al, (2008) el nivel de efectividad de encontrabilidad estaría permitiendo encontrar documentos de manera no estructurada, almacenados de forma digital para satisfacer la necesidad de información.

La percepción de la usabilidad, como se observa en la figura 9 evidenciaría que en la gestión de contenidos del portal que el diseño es armónico, ordenado y legible, facilitando que su navegabilidad se realice de manera rápida y que, al trabajarse en el código universal HTML, se estarían evitando distorsiones en la visualización, tal como se sugiere la norma internacional ISO 9241-11: 1998 (AENOR, 1998) que hace referencia a que la usabilidad se mide considerando el grado en que un producto puede ser utilizado por usuarios específicos para conseguir metas específicas con efectividad, eficiencia y satisfacción dado un contexto específico.

En cuanto a los resultados sobre la operabilidad, la percepción de efectividad media en la gestión de contenidos, según la figura 10, es explicada porque los encuestados consideran en mayor medida que es seguro acceder al portal, dado que no perciben irrupciones de virus o cookies o elementos mal intencionados; así mismo, han sido capaces de operar la página web sin dificultad; sin embargo, la intención de este criterio es asegurar que el contenido pueda ser operado por personas con discapacidad visual o motora y en ese aspecto, han advertido la importancia de estos elementos de inclusión. También, consideran la mejora de la digitalización de los documentos y el diseño de un modelo de portal transaccional, puesto que este aspecto relevante en su relación con la municipalidad.

Tanto la operabilidad como la accesibilidad son los criterios de la gestión de contenidos que permiten un acceso universal a la web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios. La participación, por parte de la sociedad civil, en los asuntos públicos es un derecho fundamental, reconocido por la constitución, los tratados y pactos

internacionales. Berners-Lee, creador de la worl wide web, consideró que el poder de la web está en su universalidad. Por ello, en la figura 11, los encuestados consideran la importancia de que el portal de la municipalidad mejore su accesibilidad a través de los motores de búsqueda externos, su diseño adaptativo, su compatibilidad con diversos exploradores para evitar distorsiones visuales de la información y permitiendo descargas con formatos universales.

Finalmente, la interactividad, que es percibida con un nivel bajo de eficacia, se explica, según la figura 12, que los medios, enlaces y formas de contacto, a través del portal, no satisfacen sus necesidades de interacción. La interactividad es la propiedad de un sitio web de comunicarse de manera intuitiva con el usuario y que, advierte su naturaleza de comunicación bidireccional. Según Rost (2014), la interactividad es la capacidad gradual y variable que tiene un medio para darle un mayor poder a los usuarios/lectores tanto en la selección de contenidos (interactividad selectiva), como en las posibilidades de expresión y comunicación (interactividad comunicativa). A este concepto, Martínez y Marta (2011) destacan tres aspectos importantes en la interactividad:

- a. La inmediatez, que se halla relacionada con la rapidez o velocidad en recibir información y dar una respuesta, que a veces comporta una gran complejidad.
- b. la personalización, relacionada con que el usuario se halla en un contexto determinado, situación que influye directamente en la selección del momento, lugar y modo de acceso a la información.
- c. la participación, relacionada con que se invita continuamente a interactuar, a responder y a producir contenido.



## **Calidad del portal municipal**

Para el nivel de calidad del portal, se analizaron diez factores, considerando los siguientes puntajes: los puntajes menores de 2.5 se ubicaron en el nivel bajo; los puntajes entre 2.5 y 3.5, en el nivel medio; y, alto, los puntajes mayores a 3.5 hasta 5. Como se muestra en la figura 13, los resultados arrojaron un promedio de 2.9 puntos, lo que implica que la gestión de contenidos en relación con la calidad se ubica en el nivel medio, como se aprecia en la figura 13.

Los criterios que se ubicaron en el nivel alto fueron la actualidad, con 4.1 puntos y la objetividad, con 4.0 puntos. Esto implica que la información que se presenta en el sitio web, en su mayoría, se percibe como actualizada; a pesar de que, se aprecian muchos enlaces inactivos e información incompleta. Asimismo, considerando la naturaleza de la documentación, esta no contiene elementos persuasivos o juicios de valor.

En el nivel medio, se ubicaron los criterios de autoridad (3.4), audiencia (3.1) y uso de enlaces. La página es institucional y, por tanto, el compromiso con lo que se publica es propio de la organización; es de notar que, la responsabilidad del contenido del sitio web, en su mayoría, recae en la gerencia de sistemas; solo la sección de noticias es desarrollada por el área de imagen institucional, la cual no aparece explícitamente. En el portal de transparencia, se cumple con identificar a la persona responsable. Como se observó, el manejo del sitio web está centralizado en profesionales informáticos, sin integración multidisciplinar en la gestión de la información, lo que podría generar los denominados territorios de poder respecto de la información; sin embargo, para

desarrollar espacios de creación colectivos que tengan impacto sobre la audiencia, se requieren de relaciones colaborativas, tal como lo menciona Lévy (2004):

Nadie lo sabe todo, todo el mundo sabe algo, todo el conocimiento está en la humanidad. No existe ningún reservorio de conocimiento trascendente y el conocimiento no es otro que lo que sabe la gente. (p. 19) [...] La comunidad inteligente tiene por finalidad su propio crecimiento, su densificación, su extensión, su regreso a sí y su apertura al mundo. (p. 46).

De otro lado, la escasa intertextualidad no se utiliza como un recurso para incrementar la temperatura del documento web; la página evita enlaces hacia otras publicaciones o conexiones entre ellas, porque su estructura solo se basa en enlaces internos de descarga de información. Esta ausencia de intertextualidad (interna o externa) no permite a los usuarios interactuar con los documentos, haciendo que el sitio web se profile como un medio frío. Los aportes de McLuhan (1994), a través de la diferenciación entre medios de comunicación en fríos y calientes, ayudan a comprender que la relación entre la municipalidad y la ciudadanía puede establecerse respecto de los usos de los medios; en tanto, el hipertexto se introduce como un elemento climatizador debido a que, un documento web no genera el mismo tipo de comunicación sino incluye enlaces externos.

Por ello, es posible que, los niveles bajos de los criterios de cobertura (1.9), exactitud (2.4), navegación (2.4) y retroalimentación (1.9) podrían explicarse por el manejo de los criterios anteriores. Se aprecia que la información no se detalla o profundiza; no existen otras fuentes de información o enlaces que permiten comparar los datos. Si bien existen datos históricos, pero estos no se presentan amigables. Además, la información no se adecua a la audiencia, puesto que predomina un estilo de lenguaje

técnico, que no facilita el entendimiento de lo que se publica, haciendo que el sitio se presente como poco atractivo en cuanto a la organización de la información. En contraste con lo que propone Nielsen (1999) respecto de un sitio web, como es que el usuario tenga claro quién hace el sitio y cuál es el alcance del mismo; así como ofrecer una buena organización de información con énfasis en los mensajes principales y sistemas de búsqueda adecuados; mostrar los contenidos de manera clara para evitar clicks innecesarios. Esto es, trabajar el diseño de la página desde lo estético y lo funcional.

### **Nivel de interactividad**

Para explicar el impacto de la gestión de contenidos del portal de la municipalidad, es necesario identificar el tipo de interactividad de los ciudadanos, a partir del uso que le proporcionan al sitio web de la municipalidad. Para ello, se ha tomado como base el modelo de la OCDE, el cual se desarrolló en 2006 y que, actualmente se mantiene vigente a nivel de todos los miembros que buscan la participación como principio fundamental de gobierno abierto y proponen la manera en cómo las instituciones públicas fortalecen sus relaciones, considerando tres niveles: la información, la consulta y la participación activa.

En la figura 14, se aprecia que la mayoría de los ciudadanos (33 %) solo han llegado al primer nivel; es decir que ellos consideran que la MPT ha puesto a disposición información datos para estar más informado y sensibles a temas específicos; y, a animarlos como actores para relacionarse con los temas publicados. De otro lado, un 10 % lo hacen para realizar consultas, lo que implica recopilar comentarios, percepción,

información y experiencia de los ciudadanos; sin embargo, no existe ninguna obligación de tener en cuenta la opinión de estos.

También es de apreciar que, existe un porcentaje significativo (48 %) de personas que no acceden a ninguna de las informaciones publicadas. Considerando estos porcentajes, se puede determinar que existe un nivel bajo de interactividad.

### **Usos del portal, según nivel de interactividad**

En relación con el nivel de informativo, es notorio que el porcentaje resaltante es aquella demanda informativa relacionada con actividades oficiales de la agenda municipal (73 %); los otros aspectos, están en el primer tercio porcentual, según la figura 15. Esto es similar con lo investigado por Fernández et. al (2011) quien concluye que, la página web municipal se consulta principalmente para informarse sobre las actividades del municipio, así como para obtener información institucional. En este sentido, el diseño del portal no ha sido concebido en un entorno de e-participación. Las necesidades son temas lejos de las genuinas prioridades, las herramientas centradas en la participación de arriba abajo, centradas en el gobierno tienen sesgo y tienden a ser bastante ineficientes, tecnológicamente incapaces de cumplir con las necesidades de los usuarios, como lo sugiere Prieto (2012).

A nivel de la interactividad por consulta, del 10 % de encuestados que se encuentran en este nivel, el 19 % de los encuestados han buscado retroalimentación sobre obras públicas en ejecución, información que se encuentra en construcción, información sobre el personal de la municipalidad y proyectos de obras públicas. Los encuestados que no

interactuaron con alguna de las publicaciones, consideran en mayor medida que la información que se les brinda es técnica (22 %), seguido de aquellos que piensan que la municipalidad no les provee de retroalimentación cuando se les consulta, como se aprecia en la figura 16. El canal que utilizan los ciudadanos para generar comentarios o buscar retroalimentación en cualquiera de las informaciones requeridas son las redes sociales, en un 38 % (figura 17).

En cualquiera de los niveles, el flujo de informaciones está orientado esencialmente en una sola dirección. Según la clasificación de Moore (1999, citado por Matute et al., 2012: 41-43) se tratarían de dos tipos de usuarios digitales: a. los pragmáticos, con capacidad de adoptar y relacionarse con la tecnología, pero al final se dejan llevar por un fuerte sentido de lo práctico, esperan a ver cómo otras personas actúan frente a las nuevas tecnologías y b. los conservadores, quienes esperan hasta que algo se haya convertido en un estándar establecido, e inclusive así quieren tener mucho apoyo antes de comprar.

Por tanto, el proceso interactivo no ha llegado a un nivel productivo, se encuentra en un estado de transición de lo lineal a lo dinámico. La comunicación productiva, a decir de Nosnik (2014), no inicia con lo que el emisor quiere informar a su receptor, sino con la inquietud de un emisor por saber qué es lo que el receptor requiere de él para poder cumplir con sus metas y objetivos productivos, lo que implica el uso inteligente, provechoso de la información (nivel lineal) y la retroalimentación (nivel dinámico), y de su direccionamiento a la búsqueda de la mejora, innovación y logro de beneficios para el sistema organizacional como un todo y para cada una de las partes o actores que lo integran.

## **Impacto de la gestión de contenidos en la interactividad ciudadana**

De este análisis y discusión de los resultados, se puede deducir que, si bien existe una relación entre la gestión de contenidos y la interactividad de los usuarios del portal, esta no se puede explicar a través de una relación causal; en tanto, el comportamiento de una variable (cualquiera de ellas) también podría impactar sobre la otra. Por un lado, la experiencia del usuario con el portal, con relación a cómo se han gestionado los contenidos, puede incrementar sus niveles de interactividad y; por otro lado, el interés, motivación y formación que tiene el ciudadano hacia la política y en nuevas tecnologías puede impactar sobre la forma en cómo se relaciona e interactúa con el entorno digital

Los argumentos que se esgrimen en la primera situación, estaría respondiendo a la dinámica de gestión de contenidos del portal, la cual refleja el propósito y disposición institucional en la distribución del poder, por medio de la participación de la plataforma tecnológica. Tomando lo expresado por Arnstein (1969), la gestión de contenidos estaría en un nivel de transición entre el nivel de no participación y la participación de fachada; en tanto, el objetivo del portal no es tanto promover que la gente contribuya en la planificación o la conducción de políticas públicas, sino permitir a los ciudadanos escuchar (información brindada), ser escuchado (consulta), sin garantía de que los puntos de vista de los usuarios serán realmente tenidos en cuenta en la toma de decisiones.

En el marco de los procesos de transparencia y acceso a la información, el uso del portal municipal debe constituirse en un mecanismo de vinculación entre el estado y la sociedad; una buena gestión de contenidos pone en alerta a la ciudadanía para prevenir los actos de corrupción en la gestión pública, además de promover las distintas formas de

participación. Este enfoque intenta argumentar la segunda situación porque se intenta dar respuesta a la transparencia en la gestión pública por parte de una ciudadanía que desea, cada vez más, ser informada, ser consultada e incluso ser parte de aquellas decisiones que más le afectan; panorama que contrasta con lo encontrado, puesto que se refleja a un ciudadano interesado solo en consumir servicios públicos, poco exigente en la rendición de cuentas; es decir, cumpliendo un rol pasivo en el diseño de las políticas públicas, que no participa más allá de la votación. Esto podría tener su fundamento en la excesiva monopolización de la política que ha llevado a cierto hartazgo ciudadano.

## VI. Conclusiones

En la investigación “Impacto de la gestión de contenidos del portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo en la interactividad ciudadana”, se arribaron a las siguientes conclusiones:

1. El impacto del nivel de percepción de la gestión de contenidos y el nivel e interacción ciudadana con el del portal no se puede explicar solo a través de una relación causal. Se encontró que el comportamiento de cualquiera de las variables de estudio impacta sobre la otra. De un lado, la experiencia del usuario con el portal, con relación a cómo percibe la gestión de contenidos puede explicar el nivel de interactividad y; por otro lado, el interés, motivación y formación que tiene el ciudadano hacia la política y en nuevas tecnologías, también, puede impactar sobre la forma en cómo se relaciona e interactúa con el entorno digital. Esto responde a la dinámica de gestión de contenidos desde el objetivo de relacionamiento que tiene la municipalidad desde su portal y a las características del ciudadano en relación con sus habilidades tecnológicas y formación e interés políticos.
2. Se determinó un nivel medio de eficacia en la gestión de contenidos del Portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo que tiene su correlato entre la estructura del organismo y la de su web. La efectividad está relacionada, por un lado, con el desarrollo de elementos blandos o *soft*, que implica la aplicación de una serie de técnicas y procesos de producción, que requieren la intervención de diferentes personas en los flujos de trabajo, soportado en la cultura corporativa, a través del pensamiento sistemático, el dominio personal, modelos mentales, visión



compartida y aprendizaje en equipo para el logro de los objetivos. De otro lado, están los elementos duros o *hard*, que implica movilizar procesos estructurados con la finalidad de producir publicaciones digitales.

3. Los aspectos relacionados con la efectividad de la gestión de contenidos se ubican en diferentes niveles: La encontrabilidad y la usabilidad se perciben como niveles altos de efectividad; la operabilidad y la accesibilidad se ubican en el nivel regular; mientras que la interactividad se percibe en un nivel bajo de efectividad. Estos hallazgos se contrastan con la valoración que hacen los ciudadanos respecto de la efectividad de los aspectos de un portal; en orden de prioridad, valoran en mayor medida la calidad y la interactividad.

La usabilidad del portal permite a los usuarios encontrar documentos de manera no estructurada almacenados de forma digital para satisfacer la necesidad de información y son capaces de operar la página web sin dificultad; sin embargo, los criterios de calidad e interactividad generan insatisfacción frente al tratamiento informativo y su forma de presentación.

4. La calidad del contenido del portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo se ubica en el nivel medio. Los criterios que se ubicaron en el nivel alto fueron la actualidad y la objetividad. En el nivel medio, se ubicaron los criterios de autoridad, audiencia y uso de enlaces. Y, los niveles bajos se presentan en los criterios de cobertura, exactitud, navegación y retroalimentación; sin embargo, desde la experiencia del usuario, los niveles bajos son lo que más se valoran y son el resultado de trabajar en interacción con los otros criterios.

5. El nivel de interactividad, a partir del uso que le proporcionan al sitio web de la municipalidad, es el informativo; es decir que los ciudadanos consideran que la MPT ha puesto a disposición información datos para estar más informado y sensibles a temas específicos; y, a animarlos como actores para relacionarse con los temas publicados. El flujo de informaciones está orientado esencialmente en una sola dirección, haciendo que el proceso interactivo no logre un nivel productivo.
  
6. Los usos del portal municipal están relacionados con demandas informativas sobre actividades oficiales de la agenda municipal. Las publicaciones de los usuarios están alejadas de las prioridades ciudadanas. A nivel de la interactividad por consulta, han buscado retroalimentación sobre obras públicas en ejecución, información que se encuentra en construcción, información sobre el personal de la municipalidad y proyectos de obras públicas, información que es exhibida a nivel técnico.

## VII. Recomendaciones

En consideración con los hallazgos, se recomienda lo siguiente:

1. La gestión de contenidos requiere de políticas y sistemas de implementación que deben derivar del ejercicio transparente de los funcionarios a justificar sus actos, sujeto a sanciones y vigilancia ciudadana. Por ello, se sugiere trabajar desde el concepto de comunicación productiva que significa trabajar la cultura organizacional para impulsar el espíritu de construcción colectiva y la gestión del conocimiento, producidos por ambiente ambientes ricos en información.
2. La municipalidad como como actor central de lo público debe su correlato en la dinámica de la sociedad contemporánea para atender los asuntos públicos por los distintos canales digitales, respetando su naturaleza y objetivo para dar mayor protagonismo al ciudadano digital, de cara a constituirse en una vitrina de su modo de operar institucionalmente; esto es, que desde la oficina de comunicaciones debe asegurarse que los contenidos se adapten a la experiencia del usuario, según su nivel interactividad y demandas ciudadanas.
3. Se sugiere el desarrollo de programa de empoderamiento ciudadano sobre las nuevas tecnologías para favorecer la acción colectiva en el nivel comunitario, promoviendo un propósito común y de ayuda mutua, aspecto que es natural e inherente al individuo.

4. Finalmente, frente a los vacíos encontrados, se plantean preguntas de investigación en comunicación, que no han sido abordadas en el estudio y que pueden servir de referencia para nuevos estudios, como ¿Qué motivaciones tienen los ciudadanos para acceder a los portales municipales, considerando las variables demográficas y psicográficas?, ¿Son efectivas las estrategias de comunicación (on y off) que desarrollan las municipalidades en su la vinculación con los ciudadanos, a través de los canales digitales?, ¿Cómo abordar la integración de las NTIC a la organización, desde un enfoque multidisciplinario?

## VIII. Referencias bibliográficas

- AENOR (1998). Requisitos ergonómicos para trabajos de oficina con pantallas de visualización de datos (PDV). Parte 11: Guía sobre utilizabilidad (ISO 9241-11:1998). Madrid: AENOR.
- Arnstein, S. (1969) "A Ladder of Citizen Participation", American Institute of Planners Journal, N° 35 (4): págs. 216-224. Recuperado de <http://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation.pdf>
- Boiko, B. (2008). Content Management Bible. 2 ed. New York C: Wiley.
- Brugué, Q., Font, J., Gomá, R. (2003). Participación y democracia: asociaciones y poder local. Recuperado de: [http://www.presupuestosparticipativos.com/files/5600-1119-fichero/Participacion\\_y\\_democracia\\_asociaciones\\_y\\_poder\\_local.pdf](http://www.presupuestosparticipativos.com/files/5600-1119-fichero/Participacion_y_democracia_asociaciones_y_poder_local.pdf)
- Cox, A.; Yeadon, J. Estrategias prácticas en gestión de contenidos. En: El profesional de la información, 2002, nov.-dic., v. 11, n. 6, pp. 466-474.
- Defensoría del Pueblo (2017). Segundo Reporte y Balance Anual 2016: Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de los Ministerios del Poder Ejecutivo, Gobiernos Regionales y Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento. Lima: Defensoría del Pueblo.
- Fernández, Y., Gutiérrez, J. y Fernández, J. (2011). E-gobierno en las entidades públicas: conocimiento, utilidad y valoración de las páginas Web de los Ayuntamientos. Un caso de estudio. En Auditoría pública: revista de los Órganos Autónomos de Control Externo, ISSN 1136-517X, N°. 53, 2011, pp. 109-119.
- Marchant I.; Carvajal F. (octubre de 2018). Radiografía del consumidor transmedia peruano. En D. Conroy (Presidencia), El proceso de digitalización es una guerra avisada, pero ¿cómo me transformo?. Congreso llevado a cabo en Ned 18 - VII Congreso de Negocios en la Era Digital, Lima, Perú.
- Guevara, R. (14 de setiembre del 2015). Características del consumidor trujillano moderno [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://neuroinnovacion.org/caracteristicas-del-consumidor-trujillano-moderno/>
- Guía Digital (s/f). ¿Qué es la usabilidad? Recuperado de <http://www.guiadigital.gob.cl/articulo/que-es-la-usabilidad>
- Hassan-Montero, Y. (2015). Experiencia de Usuario: Principios y Métodos. Recuperado de <http://yusef.es/blog/2015/02/experiencia-de-usuario-principios-y-metodos/>
- Hassan, Y.; Ortega, S. (2009). Informe APEI sobre Usabilidad. Recuperado de <http://www.apei.es/wp-content/uploads/2013/11/InformeAPEI-Usabilidad.pdf>
- Investiga. (2011). Estudio de opinión sobre la Percepción Ciudadana, octubre 2011. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego y Trujillo Ahora.
- Lavin de la Cavada, J. (2011). De la participación a la e-participación (tesis de doctorado). Universidad Rey Juan Carlos, Madrid.
- López (octubre del 2012). Gestión municipal y participación ciudadana para el desarrollo local en los sectores: barrio central y AA.HH. Nuevo Indoamérica del distrito la Esperanza: 2007 – 2010. Nosotros, Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Sociales. Vol. 1(5), 145-166.
- Manning, P. Raghavan, y H. Schütze. Introduction to Information Retrieval. Cambridge University Press, 2008.

- Martínez, E.; Marta, C. (2011). Jóvenes interactivos. Nuevos modos de comunicarse. La Coruña: Netbiblo.
- Nosnik, A. (2014). Teoría de la Comunicación Productiva. Rosario: Homo Sapiens.
- OCDE (2006). Participación ciudadana. Manual de la OCDE sobre información, consulta y participación en la elaboración de políticas públicas. París: OECD Publishing.
- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (2012). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2012-2017. Perú: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI).
- Prieto, P. (2012). Creando la ‘Ciudad Simbiótica’: una propuesta para el diseño participativo interdisciplinar y la construcción colaborativa de sistemas de software cívico. [Tesis doctoral]. Programa de Doctorado de Ingeniería de la Información y del Conocimiento, Escuela de Postgrado, Universidad de Alcalá, España.
- Quiroz, E. (2007). Diagnóstico sobre la percepción del ciudadano en cuanto al uso del portal del estado peruano y el portal de servicios al ciudadano y empresas – Indicadores para la línea base. Lima: Presidencia de Consejo de Ministros.
- Ramilo, M. (11 de abril del 2014). Gobiernos, administraciones y ciudadanía en red. Cuadernos de Gobierno y Administración Pública. Vol. 1 (1), 77-96.
- Rost, A. (2014). Pero ¿de qué hablamos cuando hablamos de interactividad?. Recuperado de [<http://es.slideshare.net/catamora3/rost-alejandro-de-que-hablamos-cuando-hablamos-de-interactividad>]
- Ruelas, E. y Poblano, O. (2008). Participación ciudadana en la mejora de la calidad de los servicios. México: Editorial Médica Panamericana.
- Senge, P. M., Ross, R. B., Smith, B. J., Kleiner, A., Roberts, C. (1995). La quinta disciplina en la práctica: cómo construir una organización inteligente. Barcelona: Granica.
- Tramullas, J. (2005). Herramientas de software libre para la gestión de contenidos [En línea]. En Hipertext.net, núm. 3, Recuperado de: <http://www.hipertext.net> [Consulta: 9 de mayo de 2010]. ISSN 1695-5498
- UNESCO (2012). Acceso a la información de cuentas y transparencia en la región andina. Informe final 2010-2012. Quito: Proyecto IFAP-UNESCO
- Vargas, C. (2010). Desarrollo y e-Gobierno en Latinoamérica: responsabilidad y transparencia de la información económico-financiera en la gestión pública (tesis de doctorado). Granada: Universidad de Granada.

**ANEXO 01:**  
**CUESTIONARIO**

#

El presente estudio responde a la necesidad de realizar un diagnóstico sobre el uso del Portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Para ello, solicitamos su apoyo, respondiendo a las preguntas que vamos a formularle, con mucha objetividad. Esta es de carácter anónimo.

**1. Género**

- 1  Femenino  
2  Masculino

**2. Edad**

- 1  18 a 24 años  
2  25 a 35 años  
3  36 a 45 años  
4  Más de 46 años

**3. Nivel de instrucción (Preguntar por el último nivel concluido)**

- 1  Secundaria Completa  
2  Superior Técnico  
3  Superior Universitario  
4  Otro:  
\_\_\_\_\_

**4. ¿Ha ingresado alguna vez al Portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo?**

- 1  Sí  
2  No (FIN DE LA ENCUESTA)

**5. ¿A través de qué soporte ingresa con mayor regularidad al Portal de la MPT?**

- 1  Computadora del hogar  
2  Computadora de trabajo  
3  Cabina pública  
4  Celular

**6. ¿Qué aspecto valora en mayor medida de un portal municipalidad?**

- 1  Capacidad de acceder independientemente del tipo de equipo  
2  Facilidad de localizar contenidos del portal  
3  Comunicarse de manera fácil, intuitiva, con rápida respuesta  
4  Estar operativo y sin problemas técnicos  
5  Facilidad de navegar por su diseño, orden  
6  Calidad de los contenidos

A continuación, se le presenta una lista de situaciones sobre su experiencia en el uso del  
**7. Portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Marque la opción con la cual se siente más identificado.**

<b>Usabilidad del Portal</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>7.1</b>	Ha tenido problemas para descargar la página de internet (demora en la velocidad de la descarga)				
<b>7.2</b>	La información del Portal puede visualizarse sin distorsionar su contenido desde las pantallas de las cuales usted accede				
<b>7.3</b>	El Portal es compatible con los exploradores más populares que usted utiliza (Internet Explorer, Mozilla Firefox y Google Chrome)				
<b>7.4</b>	El Portal se adapta a su dispositivo móvil				
<b>7.5</b>	Es fácil ubicar la información desde motores de búsqueda externos (enlaces, palabras)				
<b>7.6</b>	Ha ubicado el mapa de sitio de manera rápida				
<b>7.7</b>	Considera que el portal tiene un dominio claro y único para la institución				
<b>7.8</b>	El título del menú está relacionado con la información que contiene				
<b>7.9</b>	La información que requiere es fácilmente ubicable en los motores de búsqueda internos				
<b>7.10</b>	El Portal dispone de información para contactarse				
<b>7.11</b>	Le es fácil identificar las páginas que ha visitado				
<b>7.12</b>	Encuentra información de apoyo cuando lo necesita				
<b>7.13</b>	El portal contiene suficientes canales para contactarse				
<b>7.14</b>	El portal se enlace fácilmente con otros canales digitales (blog, RRSS)				
<b>7.15</b>	El Portal garantiza la disponibilidad de hacer transacciones y prestación de servicios.				
<b>7.16</b>	Toda información pública no declarada como confidencial está				



	disponible en formatos para que usted pueda acceder				
7.17	La información de imágenes digitalizadas está en formatos disponibles para usted				
7.18	El Portal está libre de virus y cuenta con la declaración expresa de aquello.				
7.19	La información del Portal es legible.				
7.20	El Portal tiene un diseño ordenado y limpio.				
7.21	Usa colores cromáticamente armónicos y hace uso adecuado del color blanco.				
7.22	Existen elementos de internet que distraen su atención				
7.23	El Portal no presenta animaciones o menús animados en su página de inicio que le incomodan				

**A continuación, se le presenta una lista de situaciones sobre su experiencia en el uso del**  
**7. Portal de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Marque la opción que ha realizado por lo menos alguna vez.**

<b>Interacción ciudadana</b>		Ha descargado información o visualizado en la pantalla	Ha comentado o solicitado información en canales del portal	Vigila, controla y participa incorporando sugerencias	Nunca revisó la información
8.1	Leyes, reglamentos u otras disposiciones legales				
8.2	Instrumentos de gestión				
8.3	Ingresos y gastos de la municipalidad				
8.4	Proyectos de obras públicas de la municipalidad				
8.5	Mecanismos de participación ciudadana				
8.6	Información del personal de la municipalidad				
8.7	Contrataciones de la municipalidad				
8.8	Actividades oficiales de la agenda municipal				
8.9	Declaraciones juradas de los funcionarios				
8.10	Formatos de acceso a información				

8.11	Obras públicas en ejecución				
8.12	Programas sociales de la municipalidad				
8.13	Trámites				
8.14	Otros portales				

**9. ¿Cuál fue la razón por la que nunca accedió a algún tipo de publicación?**

- 1  La información es muy técnica o no se entiende rápidamente
- 2  No es amigable
- 3  No es fácil de navegar
- 4  No es compatible con mi equipo
- 5  Usa redes sociales
- 6  Está desactualizada
- 7  La información es sesgada. No es objetiva
- 8  No existe retroalimentación
- 9  Otros

**10. ¿Cuándo quiere comentar o desea aclarar sus dudas respecto de alguna información, usa...?**

- 1  La misma página
- 2  correo municipal
- 3  Formatos de transparencia
- 4  Usa redes sociales
- 5  Directo a la institución
- 6  Otros

**SOLO PARA SER LLENADO POR EL ENCUESTADOR**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ENCUESTADOR	FECHA

## ANEXO 02:

### GUÍA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE CONTENIDOS DEL PORTAL INSTITUCIONAL DE LA MPT

**Dirección electrónica:**

**Día:**

Aspectos de evaluación	Portal de Transparencia			Portal Institucional			Puntaje
	SI	NO	AV	SI	NO	AV	
<b>Actualidad</b>							
1	¿La información de la página está actualizada?						
2	Existen fechas que indiquen						
	a. ¿Cuándo se creó la página?						
	b. ¿Cuándo se publicó en internet?						
	c. ¿Cuándo fue la última revisión de la página?						
3	¿Si existen gráficas o estadísticas se estableces con claridad la fecha a que corresponden estos datos?						
4	¿Si la página contiene información de diferentes ediciones, muestra la fecha de cada una de ellas?						
5	¿Los enlaces están activos?						
<b>Autoridad</b>							
1	¿Es sencillo identificar quién es responsable del contenido de la página?						
2	¿El responsable de la página es una organización, institución o se trata de una página personal?						
3	¿Existen en la página datos que permitan contactar al responsable para comprobar su legitimidad?						
4	¿Existe información que indique que el autor del contenido está calificado para hablar sobre el tema?						
5	¿Existen enlaces a otras publicaciones?						
<b>Cobertura</b>							
1	¿Cuán detallada es la información que presenta la página web con respecto al tópico?						
2	¿La información está libre de opiniones personales o prejuicios?						
3	¿Existen otras fuentes de información o enlaces que permiten comparar los datos?						
4	¿Existen indicadores de que la página está completa, es decir, que no está bajo construcción?						
5	¿En caso de que la información del sitio web sea solo una parte del documento impreso, existe algún indicador?						
<b>Exactitud</b>							
1	¿Es posible identificar el tipo de información que se presenta la página web con respecto al tópico?						
2	¿El texto sigue las reglas básicas de gramática, tipografía y redacción?						
3	¿El lenguaje es adecuado al tipo de información y audiencia?						
4	¿Se listan bibliografías y referencias que avalan la información?						
5	¿Se puede identificar el responsable o editor que verifica la información?						

6	¿Por la información que ha adquirido por otras fuentes, puede decir que estos datos son correctos?
<b>Objetividad</b>	
1	¿Cuál es el objetivo de la página?
2	¿Existe relación entre el propósito y el contenido de la página?
3	¿La información está libre de publicidad?
4	¿Si existe publicidad está claramente diferenciada del texto?
5	¿La información pretende persuadir con alguna opinión a la audiencia?
<b>Propósito /Audiencia</b>	
1	¿La información se dirige a una audiencia específica?
2	¿Cuál es el propósito de la página? (informativa, consultiva, participativa)
3	¿El sitio muestra diferentes puntos de vista sobre el tema?
4	¿Si existe publicidad no afecta a la información del sitio?
5	¿El dominio (URL) del sitio refleja su propósito?
<b>Multimedia</b>	
1	¿El sitio se presenta de manera atractiva?
2	¿La información está presente de manera lógica?
3	¿Existe contraste suficiente entre el texto y fondo que facilite su lectura?
4	¿Existen enlaces entre los conceptos o subtemas de la información que facilite su navegación?
5	¿En caso de que se requiera software adicional para la ejecución de algún archivo, existe la posibilidad de descargarlos?
<b>Enlaces</b>	
1	¿Los enlaces que se presentan en la página están activos?
2	¿Existe equilibrio entre los enlaces internos y externos?
3	¿El tiempo de espera en la aplicación de los enlaces es razonable?
4	¿Existen enlaces de buscadores internos sobre el contenido del sitio?
5	¿Hay un sitio enlaces a sistemas de ayuda?
<b>Navegación</b>	
1	¿El sitio está bien diseñado y organizado?
2	¿Cuenta con enlace al mapa del sitio?
3	¿Muestra en su página principal el índice de la información que presenta?
4	¿El título de los enlaces que permiten navegar en el sitio son adecuados e ilustrativos?
5	¿El tiempo de navegación entre páginas es razonable?
<b>Retroalimentación</b>	
1	¿Existe algún dato como teléfono, dirección postal o correo electrónico que permita contactar al responsable o creador del contenido para obtener más información?
2	¿Existe algún enlace que atienda sus dudas, comentarios o quejas?
3	¿El sitio cuenta con foro o chat, que le permita dialogar con otros usuarios sobre algún tema en común?

## ANEXO 03:

### GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL RESPONSABLE DEL PORTAL

**Entrevistado:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**a. DATOS GENERALES**

- 1.1 Medio a cargo: \_\_\_\_\_
- 1.2 Edad: \_\_\_\_\_
- 1.3 Tiempo trabajando: \_\_\_\_\_
- 1.4 Nivel de dependencia: \_\_\_\_\_
- 1.5 Formación: \_\_\_\_\_

**b. PRESENTACIÓN**

- Breve descripción de los objetivos de la entrevista
- Notificar que se grabará la entrevista para recoger algunos detalles importantes de su opinión.
- Descripción de la entrevista.
  - Duración de la entrevista
  - Respeto del anonimato
  - Dejar claro que nos interesa tener su opinión, en la que expresará libremente sus ideas.

**c. GUÍA DE TEMAS**

1. Definición de responsabilidades.
2. Limitaciones y acceso a infraestructura tecnológica (equipamiento, conexiones, software)
3. Nivel de competencias tecnológicas (tipo de usuario, capacitación)
4. Uso de los medios digitales
5. Beneficios de los medios sociales para la municipalidad (interna, externo)
6. Cambios generados por los medios sociales (actitud de la gente, comportamiento, capacidad de respuesta)
7. Servicios brindados (tipo de información, gestión de la información)
8. Vinculación con la ciudadanía (estrategia de acercamiento, rendición de cuentas, soluciones, comunidad)
9. Transformación organizacional (coordinación interna, cultura, políticas y estrategias)
10. Cultura y estrategias: Temas priorizados, actualización, tiempo de respuesta, presiones políticas.