



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno digital y participación ciudadana en la municipalidad
Provincial del Santa, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR :

Santi Deza, Eduardo Manuel (orcid.org/0009-0002-2153-387X)

ASESORES:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (orcid.org/0000-0002-5582-0124)

Dr. Medina Corcuera Groberti Alfredo (orcid.org/0000-0003-4035-157X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA :

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE — PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por ser mi fortaleza y mi guía en este camino de crecimiento profesional, por bendecirme y brindarme las fuerzas necesarias para culminar mis metas trazadas.

A mis padres, Paul y Adriana por demostrarme su apoyo siempre, por ser mi ejemplo de constancia y dedicación en cada triunfo de mi vida profesional.

Eduardo

Agradecimiento

A Dios, por haberme brindado la sabiduría para lograr mis metas y proyectos.

A mis padres, Paul y Adriana por demostrarme su amor siempre, por ser mi ejemplo de constancia y dedicación en cada triunfo de mi vida profesional.

A mi docente Mg Fiestas Flores, Roberto Carlos por compartir sus conocimientos y brindarme su asesoramiento y apoyo esencial para ver culminada esta investigación.

El autor

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	44

Índice de tablas

	Pág.
<i>Tabla 1</i> Prueba de ajuste para el gobierno digital y la participación ciudadana	21
<i>Tabla 2</i> Relación entre el gobierno digital y participación ciudadana	22
<i>Tabla 3</i> Nivel del gobierno digital	23
<i>Tabla 4</i> Nivel de la participación ciudadana	24
<i>Tabla 5</i> Relación entre la comunicación interna y la participación ciudadana	25
<i>Tabla 6</i> Relación entre la comunicación externa y la participación ciudadana	26
<i>Tabla 7</i> Relación entre la dimensión relacional y la participación ciudadana	27
<i>Tabla 8</i> Relación entre la dimensión promoción y la participación ciudadana	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Gráfico de dispersión del gobierno digital y participación ciudadana	22
Figura 2 Diagrama de dispersión entre la comunicación interna y la participación ciudadana	25
Figura 3 Diagrama de dispersión entre la comunicación externa y la participación ciudadana	26
Figura 4 Gráfico de dispersión entre la dimensión relacional y la participación ciudadana	27
Figura 5 Gráfico de dispersión entre la dimensión promoción y la participación ciudadana	28

RESUMEN

El estudio, tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la participación ciudadana en la municipalidad provincial del Santa, 2023. El tipo de estudio, según su nivel de alcance es correlacional, cuyo diseño de estudio es no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 390 colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa y la muestra representativa fue de 194 colaboradores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y mediante la aplicación de los instrumentos: cuestionario para medir el gobierno digital y el cuestionario para medir la participación ciudadana, se recogieron los datos, los cuales fueron analizados mediante tablas de frecuencias, diagrama de barras, tablas de contingencia y la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Entre los resultados, se determinó que, el gobierno digital es percibido con un nivel regular por el 80,4% de los colaboradores, a la vez en participación ciudadana también se percibe con un nivel regular por el 89,2% de los colaboradores. Concluyendo, que existe un grado de correlación positiva baja entre el gobierno digital y la participación ciudadana; este resultado se obtuvo a través de la prueba de Rho Spearman cuyo valor obtenido fue de 0,367 y un nivel de significancia de $0.000 < 0.005$.

Palabras clave: Gobierno digital, participación ciudadana, comunicación y promoción

ABSTRACT

The general objective of the study was to determine the relationship between digital government and citizen participation in the provincial municipality of Santa, 2023. The type of study, according to its level of scope, is correlational, whose study design is non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational. The population was made up of 390 employees of the Provincial Municipality of Santa and the representative sample was 194 employees. For data collection, the survey technique was used and through the application of the instruments: questionnaire to measure digital government and the questionnaire to measure citizen participation, the data was collected, which was analyzed using frequency tables, diagram of bars, contingency tables and the non-parametric test Spearman's Rho. Among the results, it was determined that digital government is perceived with a regular level by 80.4% of the collaborators, while citizen participation is also perceived with a regular level by 89.2% of the collaborators. Concluding that there is a low degree of positive correlation between digital government and citizen participation; this result was obtained through the Rho Spearman test whose value obtained was 0.367 and a significance level of $0.000 < 0.005$.

Keywords: Digital government, citizen participation, communication and promotion

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel mundial la gran mayoría de naciones se están reponiendo de la exhausta crisis económica y sanitaria que ha dejado la pandemia, y esto se ve reflejado en datos estadísticos donde 2,7 millones de microempresas han dejado de estar activas en el mercado laboral lo cual ha generado que el 8,5 millón de trabajadores pierdan sus empleos y la pobreza alcance un mayor auge (Salazar, 2022). Esta situación no sólo ha permitido observar limitaciones en salud, educación sino también en el soporte informático de base datos en diversos países del mundo. Sin embargo, a través de estas carencias vitales se generaron oportunidades para contrarrestar esta problemática como la implementación de reformas en la transformación digital en las entidades públicas y privadas, lo cual facilitaría desarrollar de manera eficiente sus procesos internos; así como también, integrar a los ciudadanos en el proceso de control, participación y satisfacción de sus demandas en la gestión pública. En otras palabras, un gobierno digital en la gestión municipal que implemente mecanismos participativos de la ciudadanía (Pérez et al., 2011; Rodríguez y López, 2023; Roseth et al., 2018; García y Palacios, 2022; Ofoeda, Boateng y Asmah, 2018).

Es así que, el gobierno digital en los países de América Latina y el Caribe en el 2019 han alcanzado sólo el 73% de su implementación, debido a que en algunos países se desconocía el procedimiento para la implementación de la tecnología en los servicios que ofrecen los gobiernos locales. Es por ello, que menos del 30% de los servicios se tramitan vía online sino más bien se sigue la ruta tradicional, utilizando los procedimientos burocráticos del papel o certificado (Banco Interamericano de Desarrollo, 2019; Ofoeda, Boateng y Asmah, 2018). Por otro lado, Colombia ha mejorado notablemente en la implementación del gobierno digital en sus gobiernos locales aplicando estrategias que permita a la ciudadanía participar activamente. Este modelo implementado en Medellín permite la participación activa de la ciudadanía en los procesos de expedición de normativas, decretos y que se informe a través de la plataforma virtual, sitios web a toda la comunidad; es decir que haya una atención online abierta para recibir opiniones y acciones de mejora por el bien de la comunidad (Alles, 2019; Cosquillo, 2022).

En el Perú, en la actualidad existe la Ley del gobierno digital donde se establecen criterios para gobernar y gestionar usando las herramientas tecnológicas (TICs); lo cual permite mejorar los servicios, y así también generar seguridad de los datos (Diario oficial el peruano, 2021; Gong et al., 2020). No obstante, existe la ley pero en muchas instituciones públicas y privadas no están implementadas en su totalidad; se ha observado un avance, pero ese avance está siendo muy lento; es por ello que se requiere sumar esfuerzos de implementar el gobierno digital en las municipalidades para brindar un óptimo servicio a la comunidad (OCDE, 2019). En la evaluación realizada en el 2019 sobre el índice del gobierno electrónico en el Perú, mediante los índices en línea, el Instituto de Economía y Empresarial – CCL, informó que el Perú se ubica en el puesto 71° dentro del ranking mundial. Y esto se debe, a que existe un nivel alto del servicio en línea (75%) superando el promedio mundial (56%) de manera muy amplia (La Cámara, 2020).

A nivel local, la Municipalidad Provincial del Santa cuenta con una página web con enlaces digitales que te direccionan a trámites y servicios donde se encuentra mesa de partes virtuales, seguimiento de trámites, libro de reclamaciones; también, encontramos normas y documentos donde se están activadas las pestañas de los acuerdos, acuerdos de consejo, decreto de alcaldía pero no está actualizada la información existente; es decir, la implementación de la plataforma digital no está siendo monitoreada, supervisada constantemente para que la información sea la más actualizada. Y sumado a esto escasa difusión a la población Chimbotana que se puede realizar trámites vías online que permita agilizar sus requerimientos y dar el seguimiento oportuno a lo solicitado como también permitan ahorrar tiempo y tramitarlo desde donde se encuentre el ciudadano. Es decir, hoy en día se observa que aún se sigue el procedimiento tradicional de solicitar algún servicio, utilizando los esquemas físicos de solicitudes o yendo a ventanilla a realizar pagos por algún servicio. Todo esto genera que la población siga en su zona de confort de realizar trámites utilizando la presencia física en las diferentes ventanillas de la municipalidad; esto trae consigo que la ciudadanía no se relacione con la tecnología digital y peor aún que no tenga confianza en requerir estos servicios online, debido a la desconfianza que existe que su

información online que se le solicite sea divulgada o que algún pago que realice de manera online no preste la seguridad respectiva. Y un valor agregado es que la red de internet es muy inestable lo cual genera desconfianza en la ciudadanía de conectarse a través del servicio de wifi.

Ante toda esta problemática es que la investigación tratará de responder a la siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la participación ciudadana en la municipalidad provincial del Santa, 2023?

El presente trabajo tiene una relevancia teórica, porque va a permitir analizar la Ley del Gobierno digital y su implementación en los municipios, asimismo abordar la participación que tiene la ciudadanía en responder a los nuevos avances de la tecnología. La relevancia práctica, está referida a exponer las deficiencias o mejoras encontradas en la utilización de las TICs en la municipalidad y los mecanismos de difusión del uso de los servicios online como mesa de partes virtual, atención online de tal manera que genere confianza en la ciudadanía para fomentar una mayor participación ciudadana. Y, por último, la relevancia metodológica, porque permitirá a través de los resultados obtenidos realizar comparaciones o similitud con otras investigaciones, así como también proponer acciones de mejora continua.

Objetivo general es determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la participación ciudadana en la municipalidad provincial del Santa, 2023. Y cómo objetivos específicos tenemos identificar el nivel del gobierno digital y la participación ciudadana; así también determinar la relación que existe entre las dimensiones interna, externa, relacional y de promoción con la participación ciudadana.

Y por último como hipótesis alternativa Ha: Existe relación entre el gobierno digital y la participación ciudadana en la municipalidad provincial del Santa, 2023. Y como hipótesis nula Ho: No existe relación entre el gobierno digital y la participación ciudadana en la municipalidad provincial del Santa, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo abordaremos las bases teóricas científicas que brindan soporte a la variable de estudio. Además, los trabajos previos que se relacionan directamente con las variables de estudio.

Según Rodríguez y López (2023) difundieron sus resultados de su investigación en la revista *International Visual Culture Review*. La investigación fue descriptiva donde recopiló información documentaria y aplicó una guía de entrevista semiestructurada al recurso humano responsable del área de TIC que labora en el Gobierno Regional de Lima Provincia, la guía estuvo estructurada en función a preguntas relacionadas a conocer que factores contribuyen a la implementación del gobierno digital para proponer estrategias de digitalización. Se analizaron siete factores como: participación de la sociedad, acuerdos políticos, recursos económicos, organizacional, tecnológico, normas, cooperación internacional; los cuales fueron priorizados según la valoración e importancia de los entrevistados.

De los cuales, según la información recolectada se obtuvo que para implementar el gobierno digital es de suma importancia el compromiso político, puesto que va a permitir asegurar la implementación de políticas de gobierno digital; cómo segundo nivel fue considerado el aspecto organizacional lo cual permite desarrollar un entorno digital debido al compromiso y disponibilidad de los colaboradores para promover el gobierno digital. Y por último, el gobierno digital en el Perú está avanzando lentamente en las organizaciones y esto se evidencia en la reglamentación del gobierno digital que engloba el ecosistema de la estructuración de la tecnología digital; la arquitectura digital, la identidad digital, los servicios digitales y la seguridad digital.

Gamboa et al. (2023) disertó y publicó su investigación en la revista *Universidad y Sociedad*; realizaron un estudio donde se abordaron los alcances del derecho de participación ciudadana en Ecuador sustentado en la jurisprudencia del Sistema Interamericano. Realizaron una investigación cualitativa con una metodología analítica inductiva la cual pretende describir la variable en estudio haciendo una recopilación de información de hace varios años atrás. Dentro de los resultados obtenidos se obtuvo que la Constitución

Ecuatoriana y la Ley orgánica de participación ciudadana establece diversos mecanismos para ejercer este derecho. Pero si bien está estipulado en la Ley orgánica en la realidad es un reto de aceptación de la participación del ciudadano en los diferentes niveles de gobierno. Han mejorado debido a la presión que ejerce la sociedad civil pero no en su totalidad dado el desconocimiento de estos derechos del ciudadano.

Salazar (2022) profundizó su estudio en analizar gobierno digital y la participación ciudadana municipalidad de Yanacancha (Pasco – Perú) el cual fue publicado en la revista Universidad y Sociedad. Dentro de los datos recopilados se deduce que el gobierno digital está considerado dentro de un nivel bajo 69,8% que es el nivel que predomina. Esto se debe a que en la municipalidad existe una deficiente implementación del recurso digital en todos sus procesos y sumado a ello una gestión municipal que no le da la preponderancia al recurso digital pues no propone capacitaciones, talleres y actualizaciones a su personal para incorporar el uso de las TICs en sus procedimientos y generar un mejor servicio a la ciudadanía. Asimismo, se observa que la ciudadanía no juega un papel representativo en asuntos públicos o en la gestión del gobierno local. Y finalmente la dimensión de comunicación externa (77.4%); relacional (77.4%); comunicación interna (75,5%) y promoción (69,8%) tienen un nivel bajo de preponderancia.

García y Palacios (2022) realizaron una profunda investigación sobre participación ciudadana en los procesos de gobernanza reguladora local (Colombia) y lo postularon a la revista Derecho del Estado; se orientó a evaluar el cumplimiento de las normativas donde se especifica la participación del ciudadano en emitir opiniones, propuestas y alternativas en bien de la localidad y así se pueda tomar decisiones públicas. Pero, pocas entidades están cumpliendo en materializar y dar cumplimiento a la normativa. Esta investigación fue encaminada utilizando el método de estudio de casos para analizar la participación de la ciudadanía en Medellín, analizando los instrumentos implementados para propiciar mayores niveles de participación. Es así que en Medellín en algunas instituciones han sido evaluado a través de un índice de gobierno abierto y los resultados fueron favorables. Este índice del

gobierno abierto midió organización de la información; exposición de la organización y el diálogo de la información donde sus indicadores de este último fueron gobierno en línea, rendición de cuentas y atención al ciudadano. Es así, que en otras ciudades de Colombia se está replicando estas estrategias de participación, rendición de cuentas y transparencia en los distintos procesos de toma de decisiones públicas.

Morillo et al. (2020). Sistematizaron toda la información obtenida en su investigación para analizar la influencia de la gobernabilidad y la participación ciudadana en el desarrollo local de Lima. Este trabajo siguió la línea de un diseño no experimental de nivel descriptivo explicativo. Utilizó dos cuestionarios para medir el nivel de gobernabilidad y participación ciudadana la cual fue aplicada a 243 ciudadanos. Dentro de los resultados se obtuvo que la de mayor influencia es la gobernabilidad en el desarrollo local; por lo que es importante proponer mecanismos y estrategias que permitan una mejor participación de la ciudadanía de tal manera que influya directamente en el desarrollo local.

González-Bustamante et al. (2020). Publicaron en la revista *Gestión y Política Pública*. El estudio trató acerca del gobierno electrónico en 188 municipalidades de Chile, enfocados en los factores que determinan el desarrollo del gobierno digital en las municipalidades. Las dimensiones que se plasmaron fueron infraestructura, apoyo político - arquitectura institucional; gobernanza y suministro de información y servicios a los usuarios. Luego de analizar el índice e-valor se concluye que la infraestructura, referida al uso de la conexión de internet; el capital político y la independencia financiera son aristas que permiten desarrollar iniciativas del gobierno electrónico a nivel municipal.

Gonzales et al. (2020) en su artículo científico sobre participación ciudadana en la plataforma virtual. Enfatiza que el ciudadano debe hacer uso de sus derechos y deberes que le faculta la Constitución Política e impulsar su participación a través de las plataformas digitales que propicie la interacción, coordinación, comunicación y acercamiento entre el ciudadano y lo político. Se realizaron entrevistas a expertos concedores de la legislación peruana, los cuales manifestaron las características que deben tener una plataforma virtual

para que las personas puedan manifestar sus interés y necesidades. Concluyendo, que se ha diseñado una plataforma virtual basada en tres pilares: planificación, lanzamiento y la interactividad, donde los resultados han sido alentadores.

Así también, se tiene a Paño-Yáñez et al. (2023) quienes realizaron una investigación sobre la participación ciudadana en Ecuador donde los resultados fueron publicados en la Revista Española de Ciencia Política. En la presente investigación se utilizó el diseño metodológico de casos múltiples dado que se tuvo en cuenta al ciudadano en su propia realidad y contexto para evaluar su calidad democrática participativa. El estudio aborda tres artistas fundamentales: nacional-legal; local-institucional, y local-ciudadano. De los cuales se puede concluir que en Ecuador se promueven mecanismos de participación ciudadana en todos los niveles de gobierno, desde la formulación, ejecución y seguimiento de planes de gobierno, así también en la implementación de políticas públicas para impulsar el desarrollo de la localidad donde se evidencia representantes de la ciudadanía.

Tejedo – Romero y Araujo (2018) en su artículo publicado en la revista de Ciencia Sociales sobre el análisis de la transparencia de los gobiernos municipales mediante la divulgación de la información. En la actualidad están ocurriendo cambios muy significativos en la gestión de los municipios españoles, siendo uno de estos cambios el nivel de transparencia, pero aún existen algunos factores que obstaculizan el logro óptimo de la divulgación de la información y la transparencia. A través de la presente investigación se estudió los factores que afectan que se logre un gobierno eficiente en la ciudad española. Se utilizó como parte de la metodología empleada el índice de transparencia (proxy) de los ayuntamientos. Luego el procesamiento estadístico se realizó un análisis univariante y multivariante. Dentro de las conclusiones obtenidas se puede determinar que la presión que ejerce los ciudadanos y los *stakeholders* es fundamental para incentivar y propiciar que los municipios brinden mayor transparencia en todos sus procesos de gestión.

Cosquillo (2021) realizó una investigación en Junín acerca del gobierno digital y la gestión municipal publicado en la revista de Multidisciplinar Ciencia Latina. La intención de la investigación fue identificar en qué medida el gobierno digital

fortalece la interacción entre el ciudadano y la municipalidad. La muestra estuvo conformada por 108 ciudadanos que hace uso de los servicios del gobierno digital; esto significa que a través de la implementación de los servicios digitales se va a generar un mejor servicio al ciudadano, en cuanto al tiempo de solicitar algún documento, el pago de tributos y arbitrios con rapidez y facilidad dejando de lado los trámites burocráticos, capacitar a profesionales competente que conozca de implementación de software en la plataforma de la municipalidad; es decir apostar por un sistema de innovación tecnológica. Dentro de los resultados obtenidos se concluye que el gobierno digital (prueba de Chi cuadrado con un valor de 398.95), la transparencia, colaboración y tecnologías digitales si afecta la gestión municipal.

Valenzuela (2021) generó un estudio sobre la importancia en la gestión administrativa la implementación del gobierno digital. La cual estuvo direccionada bajo los lineamientos de un estudio de corte descriptivo correlacional. El recurso humano que formó parte de la muestra fue un total de 66 efectivos policiales, los cuales colaboraron de manera voluntaria para responder a los ítems formulados en el cuestionario. Se obtuvo como resultados que el gobierno digital (95.45%), gestión administrativa (98.48%) y en las dimensiones servicio digital (95.45%), seguridad digital (96.97%) y arquitectura digital (92.42%) el nivel que predomina es el alto. Esto significa que en la DIRTIC PNP existe una adecuada coordinación y utilización de la tecnología digital en las diferentes áreas, lo cual motiva a la ciudadanía a realizar sus trámites haciendo uso de recursos digitales y generando confianza en realizar sus trámites y darle el seguimiento respectivo para garantizar el correcto funcionamiento de la tecnología digital. Concluyendo que el gobierno digital se relaciona positivamente con un valor de Rho Spearman 0.748 con la gestión administrativa.

Purizaca (2021) focalizó su investigación en dos puntos clave uno de ellos fue el gobierno digital y el otro la gestión administrativa; utilizó un diseño de corte no experimental de tipo descriptiva correlacional con una muestra de 108 colaboradores del Programa Nacional de Telecomunicaciones. De los resultados se obtuvo que el nivel que predominó en el gobierno digital es el

bueno (60,19%); y en sus dimensiones interna (54.6%), externa (63.0%), relacional (58.3%) y promocional (61.1%) prevaleció el nivel bueno. Asimismo, en la gestión administrativa tuvo mayor porcentaje el nivel bueno (76,9%). Estos datos demuestran que aún falta mejorar estrategias en la gestión administrativa para brindar un óptimo servicio al ciudadano y éste tenga la confianza de poder realizar trámites online con seguridad y confianza de ingresar los datos que se les solicite. La conclusión final registro una alta correlación y a la vez positiva entre las variables de estudio con un valor de Rho Spearman 0,788.

Alfaro (2022) realizó un análisis de las variables gobierno digital y la gestión administrativa en la municipalidad de Laredo (Trujillo). La realidad in situ es que en la municipalidad se realizan más de 200 trámites al día siguiendo el procedimiento burocrático y esto se debe a que los servicios digitales no están del todo implementados ni difundidos a la ciudadanía para que éstos puedan acceder a través de sus recursos tecnológicos solicitudes de trámites, pagos en línea; lo cual permitiría ganar tiempo y realizar el seguimiento oportuno de lo solicitado. El objetivo fundamental de la investigación es proponer estrategias que permita acercar al ciudadano en el uso de las herramientas digitales y optimizar la labor administrativa en la municipalidad de Laredo. Ante esta situación, se obtuvo que el nivel del gobierno digital es regular (63,3%) y un 36,7% lo considera malo. Y las dimensiones externas (53.3); interna (66.7); relacional (53.3) y promocional (56.7) el nivel predominante es el regular. Por último, el nivel de la gestión administrativa que sobresale es el regular con un 60% y lo más preocupante que sólo el 3,3 % manifiesta que es buena. Concluyendo que existe correlación con un valor de Rho Spearman de 0,780 entre las variables de estudio.

En la actualidad en este ecosistema mundial se está realizando esfuerzos para introducir la tecnología digital en las organizaciones para hacerlo más eficiente y eficaz sus procesos internos. Es por ello, que a continuación se procederá a sustentar las variables de estudio desde la óptica o postura de diferentes autores teóricos. El gobierno digital sustenta su enfoque en los lineamientos de

la teoría del procesamiento de la información de Kmetz (2020) quien menciona que esta teoría puede ser aplicada a alguna organización o entidad pública o privada dado que procesa información como parte de su operatividad siguiendo la siguiente ruta: adquiere información, almacena, transforma y al final transmite la información.

El gobierno digital es considerado como una nueva forma de hacer gestión utilizando las tecnologías digitales en las entidades públicas o privadas, lo cual permite intercambiar información entre diferentes instituciones adaptándonos a los nuevos cambios de la modernización dado que la gestión pública está en constante evolución y transformación lo cual genera en valor público en la sociedad (Mergel *et al.*, 2019; OCDE, 2016; Valdéz, 2019).

Bayona y Morales (2017) define al gobierno electrónico como un conjunto de servicios que hacen usos de la tecnología de la información y comunicación (TICs) para aumentar el desempeño, transparencia, eficiencia y eficacia de los servicios que brinda la organización. Así también El Decreto Legislativo 1412 (2018) define al gobierno digital como el uso estratégico de las TICs para la creación del valor público. De la misma forma, Kim y Chung (2016) también coincide en argumentar que el gobierno digital está referido a la utilización de herramientas digitales vinculadas a la internet por parte de las instituciones estatales o privadas, lo cual va a permitir un rápido acceso a la información dado que va a existir un vínculo entre el ciudadano con la empresa, organizaciones y las partes interesadas lo cual permitirá mejorar los servicios a la ciudadanía.

Las dimensiones del Gobierno digital según la perspectiva de De Armas & De Armas (2011), se subdividen en cuatro dimensiones amparados en el Decreto Legislativo 1412 quien aprueba la Ley del gobierno digital. a) Comunicación externa está referida al uso de la tecnología de la información y comunicación como medio de prestación de servicio lo cual va a permitir establecer el vínculo con la ciudadanía y los entes externos mediante los canales digitales. Estos canales son mensajería electrónica, páginas web, correos electrónicos, chats o votación en línea y los foros de discusión.

b) Comunicación interna, orientada a la utilización del gobierno electrónico en las organizaciones; esta implementación no solo radica en invertir en una buena infraestructura, equipos multimedia y software informáticos que es un buen inicio pero introducir tecnología es saber darle la utilidad de todos esos recursos tecnológicos con los que cuenta la organización de tal manera que sean generadoras de cambios organizacionales donde el personal de las diferentes áreas de la organización sean líderes en utilizar las TICs y puedan brindar un servicio eficiente y eficaz a los ciudadanos. c) Relacional, esta dimensión implica crear una red para intercambiar recursos y experiencias con otros agentes del contexto social para mejorar los servicios en las diferentes áreas de la organización; esos agentes permitirán establecer protocolos de relación de gobierno a gobierno, gobierno a empresa, gobierno hacia administraciones y gobierno hacia identidades sociales los cuales permiten colaborar en la provisión de bienes y servicios como también la construcción de infraestructura o actividades de consultoría. Y la última dimensión d) Promoción, referida a la infraestructura y cultura tecnológica, a través de la cual se realiza la difusión a los actores involucrados de las nuevas innovaciones que se realizan para facilitar el acceso a los servicios y por otro lado actualizarse en base a los nuevos paradigmas de la tecnología de la información y comunicación.

Y como segunda variable de estudio tenemos a la participación ciudadana y es preciso comentar que esta surge a raíz de la ineficiencia de los gobiernos en resolver los problemas públicos sociales y atender las necesidades que se generaban en la sociedad (Font et al, 2012; Ordoñez & Trelles, 2019). Y esto propicio que se fomente la participación de la ciudadanía y su colaboración en las políticas públicas para que se propicie la transparencia y comunicación en los distintos niveles de gobierno (Sánchez, 2018). Ante lo mencionado, la participación ciudadana es definida como un proceso en el cual el conjunto de ciudadanos que participan en asuntos del gobierno organiza sus metas sociales y humanitarias, trabajando concatenadamente en las organizaciones no gubernamentales para que a través de su participación propongan alternativas de ayuda en áreas específicas y necesarias en la toma de decisiones (Alibegovic & Slijepcevic, 2018).

Así mismo, Ramos (2017) y Quispe et al, (2018) coinciden en definir a la participación ciudadana como el involucramiento activo del ciudadano respaldado en base a la ley en la toma de decisiones en la gestión pública y en el control de las acciones realizadas por el gobierno haciendo efectivo que los actos sean transparentes y haya una honesta rendición de cuentas sobre los asuntos públicos. Es así que se debe incidir en generar la participación de la ciudadanía desde la fase de diseñar, gestionar e implementar las políticas públicas cumpliendo con lo que establece la Ley de participación ciudadana en el Perú (De la Garza, Yllán y Barredo, 2018).

En la actualidad contar con la participación del ciudadano en el mundo contemporáneo es considerada un derecho que tiene el ciudadano a nivel individual o colectivo lo cual propicia que éste pueda manifestar sus opiniones, puntos de vista, intereses y demandas a través de mecanismos legales lo cual va a permitir que su voz sea escuchada en los distintos niveles de gobierno. Y esta participación contribuirá a que los encargados de dirigir la gestión pública perciban que existe un interés de monitorear y supervisar todas las actividades planificadas durante el periodo de gestión para que sean realizadas de manera honesta y justa y se mejore el estatus de vida de la ciudadanía, así como el desarrollo de la ciudad (Montecinos & Contreras, 2019).

Cabe mencionar que Ford (2019) menciona en una de sus investigaciones que en el Perú en la actualidad existe una apertura de espacios para que el ciudadano emita sus opiniones, propuestas, sus puntos de vista o críticas mediante estructuras formadas en internet, es decir, las redes sociales que hoy en día conectan al ciudadano digitalmente para fiscalizar, monitorear y supervisar el accionar de las autoridades del Estado o los gobiernos locales. De la misma forma Palumbo, Tejada y Gomero (2022) y Gudeño (2022) coinciden en manifestar que una herramienta fundamental para legitimar y fomentar una gestión pública eficiente es la promoción de la participación ciudadana.

Lo manifestado por los anteriores autores está directamente relacionado con lo que formula Cernadas-Ramos, Chao-Pérez y Pineda- Nebot (2017) quienes definen a la participación ciudadana como un proceso social de un grupo de sujetos en busca que se tome en cuenta sus opiniones en la propuesta de metas específicas que propone la gestión pública que responda a sus intereses (González- Candizzi, 2019).

Las dimensiones de la variable participación ciudadana está sustentada bajo los principios de Hevia & Vergara (2011) los cuales son: a) Asociativa/ Opinativa referida a la participación de personas naturales o jurídicas; las cuales se unen para compartir intereses comunes lo cual permitió alcanzar los propósitos y metas en función al beneficio individual y colectivo de la sociedad. b) Electoral hace referencia al deber del ciudadano de participar en las elecciones electorales, emitiendo su voto de manera responsable para influir en las decisiones de poder. c) Partidaria; en esta fase se tiene en cuenta la representación del ciudadano a través de partidos políticos que buscan manifestar la voluntad popular de acuerdo a las necesidades que imperan para atenderlas como prioridad fomentando una cultura democrática y participativa. Y por último d) Cívica; referida al comportamiento del ciudadano en función a las normas y reglas de convivencia social para fortalecer la cultura cívica y democrática.

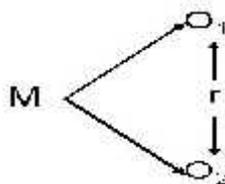
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipos de investigación: Se siguió los lineamientos de una investigación básica porque existe información teórica y se seguirá explorando en base a toda la teoría que exista de las variables de estudio, siendo el propósito incrementar el conocimiento sin contrastarlo con algún conocimiento práctico (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación presentada se encaminó dentro del ecosistema cuantitativo; dado que los datos recopilados serán abordados a través de la estadística: descriptiva así como también la inferencial (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.2 Diseño de investigación: El diseño que se utilizó es el no experimental porque no hubo manipulación de las variables de estudio sino fueron observados en su estado real. Por lo tanto, su nivel de alcance fue correlacional transversal porque se analizó la variable en un determinado tiempo y se buscó medir la relación que existe entre ambas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018).



Dónde:

M: Trabajadores

O1: Gobierno digital

O2: Participación ciudadana

r : Relación que existe entre las variables en estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno digital

Definición conceptual:

Bayona y Morales (2017) define al gobierno electrónico como un conjunto de servicios que hacen usos de la tecnología de la información y

comunicación (TICs) para aumentar el desempeño, transparencia, eficiencia y eficacia de los servicios que brinda la organización

Definición operacional:

El gobierno digital es una nueva forma actualizada de conllevar la gestión pública haciendo usos de las plataformas tecnológicas para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía. Esta variable se medirá a través de un cuestionario que tendrá 20 preguntas dosificados en cuatro dimensiones que son: comunicación interna, comunicación externa, relacional y promoción en el cual se utilizará una escala de Likert para las preguntas.

Indicadores:

Comunicación interna: integración de información, canales de comunicación, servicios a usuarios externos.

Comunicación externa: servicios a usuarios de las unidades organizacionales; directivas procedimentales, implementación de la TIC.

Relacional: participación de los colaboradores del área; Intercambio de recursos; adaptación a cambios;

Promoción: Facilitación de accesos; expansión de servicios.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Participación ciudadana

Definición conceptual

Ramos (2017) y Quispe et al, (2018) coinciden en definir a la participación ciudadana como el involucramiento activo del ciudadano respaldado en base a la ley en la toma de decisiones en la gestión pública y en el control de las acciones realizadas por el gobierno haciendo efectivo que los actos sean transparentes y haya una honesta rendición de cuentas sobre los asuntos públicos

Definición operacional:

La participación ciudadana es el proceso en el cual los sujetos activos de la sociedad tienen el acceso de influir en la toma de decisiones para

garantizar el bienestar social; lo que permitirá realizar un control y seguimiento de las acciones que realice la gestión del gobierno local. Esta variable será medida a través de un cuestionario con 16 preguntas dosificadas en base a las cuatro dimensiones: Asociativa, electoral, partidaria y cívica en el cual se utilizará una escala de Likert para cada pregunta formulada.

Indicadores:

Asociativa: Búsqueda del bien común; intereses y objetivos

Electoral: Cumplimiento de normativa; ejercicio de realizar su voto

Partidaria: Punto de vista; cuestionamientos

Cívica: Normas de convivencia; confianza social

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Es el ecosistema finito e infinito de elementos con características similares para el cual se extrapolarán las conclusiones (Arias, 2012). En la presente investigación se consideró al recurso humano de la municipalidad Provincial del Santa los cuales son 390.

Tabla 1

Distribución de la población de trabajadores según sexo de la Municipalidad Provincial del santa 2023

Áreas	Sexo		Número de trabajadores
	F	M	
Alcaldía	2	3	5
Órgano de control institucional	2	4	6
Gerencia Municipal	2	4	6
Secretaria general	3	5	8
Oficina de trámite documentario y archivo	5	10	15
Oficina de imagen institucional	3	5	8
Oficina de registro civil	5	10	15
Oficina de planificación y presupuesto y racionalización	2	6	8
Oficina de proyectos de inversión	2	8	10
Oficina de asesoría jurídica	2	6	8
Oficina de sistemas e informática	1	6	7
Oficina de recursos humanos	4	8	12
Oficina de logística y control patrimonial	10	16	26
Oficina de contabilidad	8	12	20
Oficina de tesorería	10	12	22
Sub Gerencia de administración tributaria	5	10	15
Departamentos de predios	4	6	10
Departamento de Demuna	4	4	8
Departamentos de Programas sociales y Alimentarios	10	20	30
Departamento de desarrollo y promoción empresarial	2	3	5
Departamento de Educación, Cultura y Deporte	3	5	8
Departamento de Seguridad ciudadana y Participación vecinal	5	10	15
Sub gerencia de Desarrollo Urbano inmobiliaria	10	16	26
Departamento de planeamiento urbano Obras privadas y Catastro	4	6	10
Departamento de Obras públicas y Proyectos	7	10	17
Departamento de Defensa Civil	4	6	10
Departamento de Salud, Ecología y Medio Ambiente	5	10	15
Departamento de Mercado, Defensa del Consumidor, Cementerio y Policía Municipal	5	10	15
Departamento de limpieza Pública, Parques y Jardines	4	6	10
Gerencia de Transportes	5	15	20
Total	138	252	390

Fuente: Municipalidad Provincial de Santa, 2023

Asimismo, se consideró:

Criterios de inclusión:

- Colaboradores nombrados
- Colaboradores contratados
- Colaboradores de ambos sexos

Criterios de exclusión:

- Colaborador sin contrato definido.
- Personal de serenazgo

3.3.2 Muestra

La muestra de investigación es una porción representativa, significativa y finita de la población, a la cual se le aplicará el instrumento y en base a los resultados obtenidos se generalizará las conclusiones (Arias, 2012). Muestra obtenida a través de la fórmula la cual dio un resultado de 194 personas vinculadas directamente a las áreas de la municipalidad.

$$n = 193,77 \approx 194$$

3.3.3 Muestreo: Se tuvo en cuenta el muestreo probabilístico y dentro de ellos el muestreo aleatorio simple donde el investigador seleccionará a los sujetos en base a una numeración que le asigne a cada individuo y luego elegirá de manera aleatoria los números y estos números que se elijan formarán parte de la muestra de investigación (Baena, 2017).

3.3.4 Unidad de análisis: Los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación la técnica que se utilizó es la encuesta; debido a que será el medio que nos permita obtener la información que se desea conocer para poder procesar los resultados obtenidos. Y como instrumento se utilizó el cuestionario que es el mecanismo que utilizó el investigador para recoger los datos, el cual será aplicado a la muestra de las 194 personas seleccionadas por el investigador. Se aplicó dos cuestionarios; el primero de ellos constará de 20 preguntas y permitió medir la variable gobierno digital el cual estará dosificado en base a las cuatro dimensiones que dan soporte a la variable de estudio: Comunicación interna, Comunicación externa, relacional y promoción. El segundo cuestionario

estuvo elaborado en función de las cuatro dimensiones: Asociativa, electoral, partidaria y cívica y tendrá un total de 16 preguntas.

Así también, los instrumentos que se utilizaron antes de ser aplicado a la muestra de investigación pasaron por dos filtros; el primero de ellos es la verificación de la buena formulación de los ítems que responden a las dimensiones respectivas; y esto se hará a través de juicios de expertos, que viene hacer tres profesionales que conocen y son especialistas en las variables de estudio. Luego se procedió a realizar el análisis de la confiabilidad a través del Spss para validar que el instrumento sea confiable y pueda ser aplicado a la muestra de investigación.

3.5. Procedimientos

El procedimiento que se llevó a cabo en la presente investigación fue en primer lugar delimitar la realidad problemática donde se focalizó el problema que se desea investigar desde la perspectiva internacional, nacional y local. Seguidamente se buscó los trabajos previos que se relacionen con las variables de estudio para poder realizar las comparaciones respectivas con los nuevos resultados que se obtendrán. Así también se profundizó en recabar toda la información teórica que dio soporte a la investigación. Luego de ello se seleccionó la muestra de investigación a los cuales se les informó si están de acuerdo en participar en el llenado de los cuestionarios que nos permitirán recoger información para luego procesarlo a través de la estadística descriptiva e inferencial. Luego de procesar los datos fueron presentados en tablas estadísticas y en base a esos resultados se elaboró la discusión y las conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de los datos comprendió en la presente investigación el tratamiento de la estadística descriptiva representado a través de gráficos, cuadros, tablas de contingencia, media aritmética. Así también se analizó la estadística inferencial y se presentó a través de tablas la relación que existe entre las variables de estudio. Por otro lado, se consideró la prueba de normalidad para poder constatar la tendencia de los datos y poder

estimar si se aplicará las pruebas paramétricas o no paramétricas. Todo este proceso se realizará a través del software Spss.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación está enfocada en base a los lineamientos de las políticas del código de ética de la UCV determinada en la resolución N° 0340-2021/UCV donde se delimita todas las acciones correctas del investigador y las sanciones de incumpliendo que se pueda presentar en una investigación. Por lo que es importante que el investigador conozca para no cometer fraude ni plagios. Teniendo en cuenta lo siguiente:

De la Autonomía, se considera este principio dado que no se va a obligar a ningún sujeto al llenado del cuestionario, respetando su aceptación o rechazo de participar de la investigación.

De la confidencialidad y anonimato de los participantes. Las respuestas emitidas por el participante no serán divulgadas a personas ajenas a la institución, y los resultados obtenidos solo se utilizarán con fines de investigación.

De su originalidad. El trabajo de investigación es inédito propio del investigador y servirá de ayuda para otras investigaciones para analizar las variables de estudio.

IV. RESULTADOS

Para este capítulo se consideró los datos recogidos bajo la aplicación de los instrumentos que miden el gobierno digital y la participación ciudadana y se plasmó en una base de datos, los cuales fueron procesados y se muestran a continuación:

Se consideró la prueba de ajuste para la normalidad de los datos y así escoger la prueba más idónea para el procesamiento estadístico.

Tabla 1

Prueba de ajuste para el gobierno digital y la participación ciudadana

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Gobierno digital	0,108	194	0,000
Participación ciudadana	0,076	194	0,009

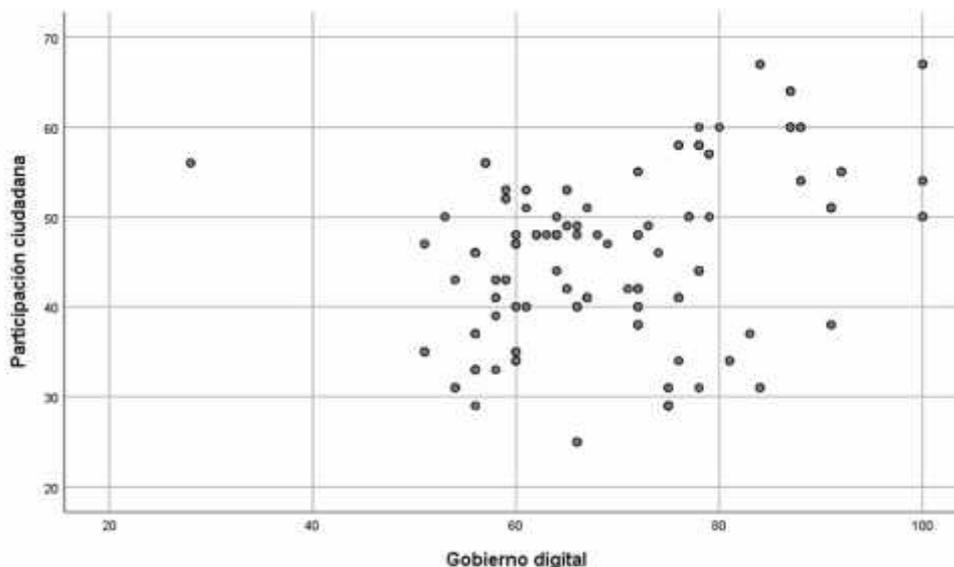
Nota. Corrección de significación de Lilliefors

Descripción: bajo la prueba de ajuste de Kolmogorov – Smirnov visualizado en la tabla 1, muestran que las puntuaciones no tienen una tendencia normal dado que el sig. Bilateral es menor a 0.05, por consiguiente, se recomienda utilizar pruebas no paramétricas.

Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y participación ciudadana

Figura 1

Gráfico de dispersión del gobierno digital y participación ciudadana



Descripción: El gráfico de dispersión refleja que los datos tienen una ligera tendencia al centro lo que se puede afirmar que existe relación entre el gobierno digital y la participación ciudadana.

Tabla 2

Relación entre el gobierno digital y participación ciudadana

	Rho de Spearman	Gobierno digital
	Coeficiente de correlación	0,367**
Participación ciudadana	Sig. (bilateral)	0,000
	N	194

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Descripción: La tabla 2 evidencia una relación significativa positiva entre el gobierno digital y la participación ciudadana porque el sig. Bilateral (0,000) es menor que 0,05. Asimismo, se muestra un grado de relación bajo (Rho. = 0,367**) entre dichas variables lo que demuestra que la hipótesis del investigador es la que más se adecúa al resultado, Ha: Existe relación entre el gobierno digital y la participación ciudadana.

Se analizaron los niveles de cada variable que corresponden a los objetivos descriptivos.

Tabla 3

Nivel del gobierno digital

Nivel	Comunicación interna		Comunicación externa		Relacional		Promoción		Gobierno digital	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	2	1	2	1	4	2,1	5	2,6	2	1
Regular	153	78,9	154	79,4	152	78,4	170	87,6	156	80,4
Eficiente	39	20,1	38	19,6	38	19,6	19	9,8	36	18,6
Total	194	100	194	100	194	100	194	100	194	100

Nota. Resultados de los niveles de la variable y dimensiones del gobierno digital

Interpretación: Según la distribución que muestra la tabla 3, se tiene a un nivel regular con mayor aceptación (80,4%). Seguido del nivel eficiente con un 18,6% y por último se ha considerado el nivel bajo con un 1%. Para las dimensiones se tiene a la dimensión promoción que sobresale en el nivel regular con un 87,6%, así también la dimensión comunicación interna es la que sobresale en el nivel eficiente con un 20,1%, para la dimensión comunicación externa se ha considerado un nivel regular con un 79,4% y finalizando se tiene a la dimensión relacional que cuenta con un nivel regular preponderante (78,4%).

Tabla 4

Nivel de la participación ciudadana

Nivel	Asociativa		Electoral		Partidaria		Cívica		Participación ciudadana	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	4	2,1	3	1,5	30	15,4	22	11,3	17	8,8
Regular	182	93,8	178	91,8	160	82,5	158	81,5	173	89,2
Eficiente	8	4,1	13	6,7	4	2,1	14	7,2	4	2,1
Total	194	100	194	100	194	100	194	100	194	100

Nota. Resultados de los niveles de la variable y dimensiones de la participación ciudadana

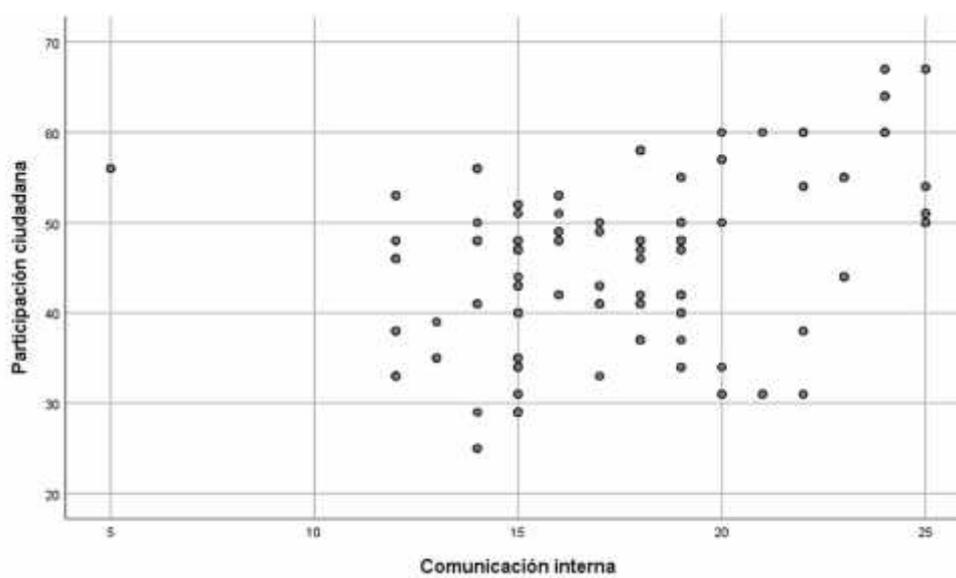
Interpretación: Según la distribución que muestra la tabla 4, se tiene a un nivel regular con mayor aceptación (89,2%). Seguido del nivel bajo con un 8,8% y por último se ha considerado el nivel eficiente con un 2,1%. Para las dimensiones se tiene a la dimensión asociativa que sobresale en el nivel regular con un 93,8%, así también la dimensión cívica es la que sobresale en el nivel eficiente con un 7,2%, para la dimensión partidaria se ha considerado un nivel bajo que sobre de las demás con un 15,4% y finalizando se tiene a la dimensión electoral que cuenta con un nivel regular preponderante (91,8%).

Objetivos específicos inferenciales:

Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación interna con la participación ciudadana

Figura 2

Diagrama de dispersión entre la comunicación interna y la participación ciudadana



Descripción: El gráfico de dispersión refleja que los datos tienen una ligera tendencia al centro lo que se puede afirmar que existe relación entre la dimensión comunicación interna del gobierno digital y la participación ciudadana

Tabla 5

Relación entre la comunicación interna y la participación ciudadana

	Rho de Spearman	Comunicación interna
Participación ciudadana	Coefficiente de correlación	0,373**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	194

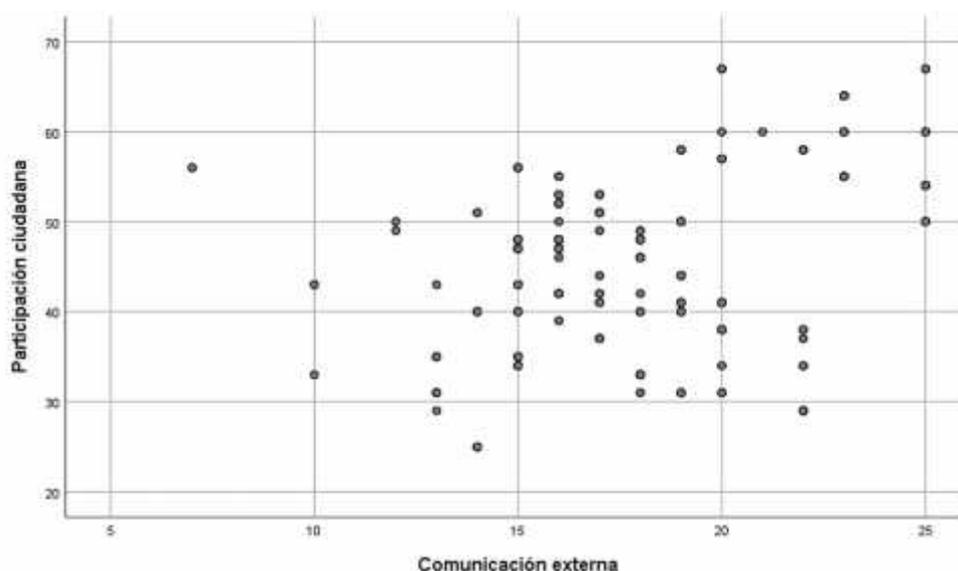
Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación: La tabla 5 evidencia una relación significativa positiva entre la comunicación interna y la participación ciudadana porque el sig. Bilateral (0,000) es menor que 0,05. Asimismo, se muestra un grado de

relación bajo ($Rho. = 0,373^{**}$) entre la dimensión comunicación interna y la participación ciudadana.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre la comunicación externa y la participación ciudadana



Descripción: El gráfico de dispersión refleja que los datos tienen una ligera tendencia al centro lo que se puede afirmar que existe relación entre la dimensión comunicación externa del gobierno digital y la participación ciudadana

Tabla 6

Relación entre la comunicación externa y la participación ciudadana

	Rho de Spearman	Comunicación externa
Participación ciudadana	Coefficiente de correlación	0,275**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	194

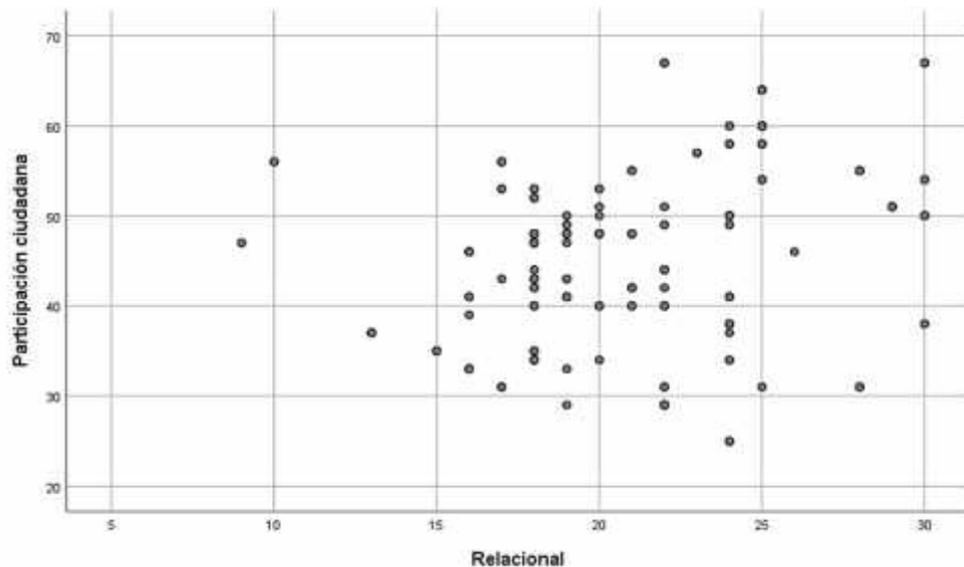
Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación: La tabla 6 evidencia una relación significativa positiva entre la comunicación externa y la participación ciudadana porque el sig. Bilateral (0,000) es menor que 0,05. Asimismo, se muestra un grado de relación bajo ($Rho. = 0,275^{**}$) entre la dimensión comunicación externa y la participación ciudadana.

Determinar la relación que existe entre la dimensión relacional con la participación ciudadana

Figura 4

Gráfico de dispersión entre la dimensión relacional y la participación ciudadana



Descripción: El gráfico de dispersión refleja que los datos tienen una ligera tendencia al centro lo que se puede afirmar que existe relación entre la dimensión relacional del gobierno digital y la participación ciudadana

Tabla 7

Relación entre la dimensión relacional y la participación ciudadana

	Rho de Spearman	Relacional
Participación ciudadana	Coefficiente de correlación	0,315**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	194

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

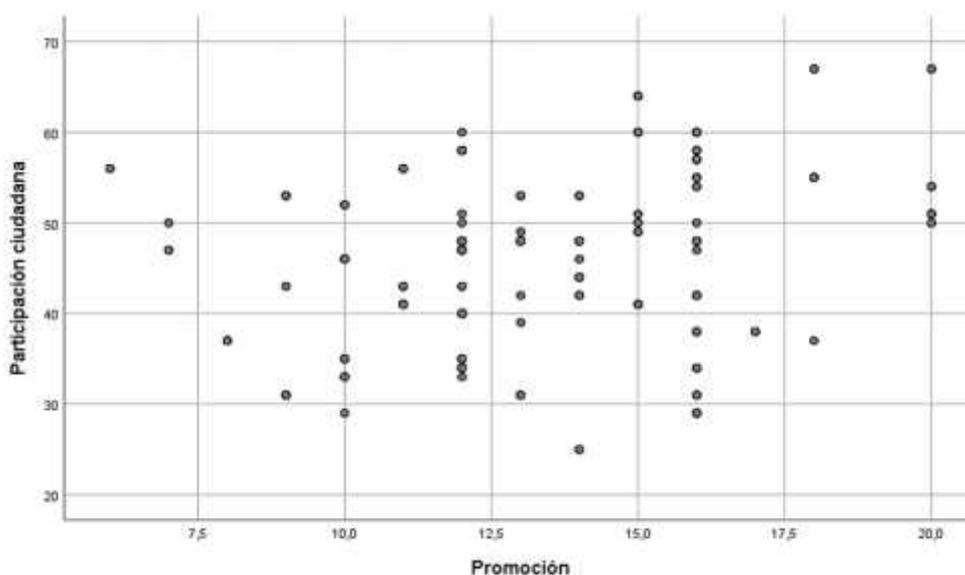
Interpretación: La tabla 7 evidencia una relación significativa positiva entre la dimensión relacional y la participación ciudadana porque el sig. Bilateral (0,000) es menor que 0,05. Asimismo, se muestra un grado de

relación bajo ($Rho. = 0,315^{**}$) entre la dimensión relacional y la participación ciudadana.

Determinar la relación que existe entre la dimensión promoción con la participación ciudadana

Figura 5

Gráfico de dispersión entre la dimensión promoción y la participación ciudadana



Descripción: El gráfico de dispersión refleja que los datos tienen una ligera tendencia al centro lo que se puede afirmar que existe relación entre la dimensión promoción del gobierno digital y la participación ciudadana

Tabla 8

Relación entre la dimensión promoción y la participación ciudadana

Rho de Spearman		Promoción
Participación ciudadana	Coefficiente de correlación	0,271 ^{**}
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	194

Nota. ^{**}. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación: La tabla 8 evidencia una relación significativa positiva entre la dimensión promoción y la participación ciudadana porque el sig.

Bilateral (0,000) es menor que 0,05. Asimismo, se muestra un grado de relación bajo ($Rho. = 0,271^{**}$) entre la dimensión promoción y la participación ciudadana.

V. DISCUSIÓN

En esta fase de la investigación se procederá a contrastar los resultados obtenidos en esta investigación con otras investigaciones para poder determinar si encontramos resultados similares u opuestos. Así también, se sustentará en base a los diversos autores que son el soporte de la investigación para determinar a través de los resultados si están cerca o lejos de lo que enfoca la teoría.

En base al propósito general, se puede deducir de la tabla 2 que existe un grado de correlación positiva y a la vez baja entre lo referente al gobierno digital y la participación ciudadana; este resultado se obtuvo a través de la prueba de Rho Spearman cuyo valor obtenido fue de 0,367 y un nivel de significancia de $0.000 < 0.005$. Concluyendo que a mayor participación ciudadana mayor implementación del gobierno digital o menor participación ciudadana menor implementación del gobierno digital.

Este resultado se ve reforzado por lo expuesto por Gonzales et al. (2020) quienes mencionan que para que se pueda generar la participación del ciudadano de forma efectiva es fundamental el intercambio de información a través de las plataformas web en las distintas esferas del gobierno local. Una vez que el ciudadano conozca que tiene acceso a la información pública y lo utilice, se va a reforzar la consigna gobierno digital – ciudadanía. Concluyendo, que el gobierno digital implica utilizar los recursos tecnológicos para agilizar y optimizar los trámites a través del procedimiento online que ayudaría a la ciudadanía a economizar tiempo y dinero.

En la misma línea de la presente investigación tenemos a Salazar (2022) quién estudio como influye el gobierno digital en la participación ciudadana, teniendo como resultado un valor de significancia de $0,000 < 0,05$ y a través de la prueba de R² de Nagelkerke se obtuvo un valor de 0.570 o 57%; estos valores permiten aseverar que hay relación positiva entre las variables de estudio dados que se direccionan en el mismo sentido de tendencia. Concluyendo que

una débil implementación de las TIC en el gobierno local trae como consecuencia una escasa participación ciudadana.

A partir de lo anterior y relacionándolo con los resultados de la investigación tenemos a Rodríguez y López (2023) quienes analizaron la participación civil y el gobierno digital donde concluyeron que una correcta implementación de la tecnología en las instituciones públicas fomentará la participación y la responsabilidad de la ciudadanía puesto que los servicios se encontrarán de manera online. En esta investigación también fue preponderante conocer que el compromiso político es un componente fundamental y esencial para desarrollar una política de gobierno digital.

Con respecto al primer objetivo específico, se puede apreciar en la tabla 3 que según los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados y procesados la ciudadanía menciona como regular el gobierno digital con un 80,4% esto significa que aún se debe implementar el gobierno digital para llegar a un nivel óptimo. Y para llegar a este máximo nivel debe haber un alto compromiso político para que la autoridad competente de la municipalidad despliegue toda la prioridad en el desarrollo del gobierno digital y de esta manera se mejore los servicios que brinda la municipalidad dejando de lado el procedimiento burocrático que año tras año se ha ido enraizando en muchas instituciones públicas.

Resultados similares tenemos en la investigación realizada por Alfaro (2022) quién obtuvo como resultado que el nivel que predomina en el gobierno digital es el regular con un 63,3%, es decir de los 60 trabajadores sólo 38 manifestaron que el nivel es regular. Estos resultados se deben a que en la municipalidad de Laredo ingresan al menos aproximadamente algo de 200 trámite diarios por mesa de partes, lo cual conlleva muchas veces a que la respuesta al trámite solicitado demore en ser contestado. Dicha municipalidad cuenta con un sistema informático pero que no está implementada en su totalidad, por lo que es necesario priorizar esfuerzos en mejorar la plataforma municipal para acercar al ciudadano a la digitalización y esto permita que los trámites sean más inmediatos y menos complejos.

Resultados con tendencias opuestas, tenemos en la investigación que ejecutó Cosquillo (2021) en donde un sector de la población considera estar en desacuerdo (50%) con respecto al nivel de eficiencia en el gobierno digital. Estos resultados surgen debido a que en la municipalidad no se cuenta con personal calificado para la implementación y manejo de software en la plataforma municipal y se pueda mejorar los servicios como ahorro de tiempo, facilidades de pagos ya sea de tributos, arbitrios entre otros y agilizar la espera de respuesta de los trámites administrativos.

Otro resultado opuesto tenemos en la investigación realizada por Purizaca (2021) quién afirma que el nivel de gobierno digital que predomina en el Programa Pronatel es buena con un valor del 60,2%. Estos resultados a pesar que han sido considerados dentro del nivel bueno es notorio precisar que aún falta por mejorar y esto se debe a que los trámites documentarios aún siguen siendo el tradicional dado que no se cuenta con la firma digital que permitiría agilizar la derivación de los documentos para ser atendido en el menor tiempo posible. Así mismo, no se cuenta con aplicativos para poder realizarlo online, dicho en otros términos se debe implementar la plataforma digital.

En la tabla 3 también se puede evidenciar que la dimensión de comunicación externa (79,4%); comunicación interna (78,9%), relacional (78,4%) y promoción (87,4%) el nivel que predomina es el regular. Estos resultados confirman que el gobierno digital no está siendo utilizado ni implementado en todo su esplendor es por ello que, se debe adoptar políticas institucionales que permita dar prioridad en actualizar la plataforma municipal captando a personas capacitadas y así se pueda difundir el correcto funcionamiento de los aplicativos de tal manera que la ciudadanía vaya interiorizando otras formas de realizar su trámite documentario.

Resultados similares encontramos en la investigación realizada por Alfaro (2022) quién evidencia que en la dimensión de comunicación externa (53,3%); comunicación interna (66,7%), relacional (53,3%) y promoción (56,7%) el nivel que predomina es el regular. Estos resultados confirman que el gobierno digital

debe ser implementado al 100% pero esto va a depender de la gestión administrativa de la municipalidad que trate de priorizar el funcionamiento de la plataforma para luego realizar campañas de difusión en utilizar las Tics en los procesos documentarios de las diferentes áreas de la municipalidad. En la misma línea tenemos a Purizaca (2021) quien ha obtenido resultados opuestos en las dimensiones del gobierno digital, en la dimensión externa (54,6%); interna (54,6%); relacional (58,3%) y promocional (61,1%) el nivel que predomina es el bueno. A pesar que se ha obtenido un nivel bueno es preciso mencionar que la implementación del gobierno digital debe aumentar el desempeño, transparencia y la eficiencia de los servicios que brinda la municipalidad (Bayona y Morales, 2017).

Con respecto al segundo objetivo específico, se evidencia en la tabla 4 que el nivel de participación ciudadana que predomina es el regular con un valor de 89,2%. Esto significa que la ciudadanía está parcialmente inmersa en actividades planificadas por la municipalidad. Resultados similares tenemos en la investigación realizada por Salazar (2022) quién menciona que la participación ciudadana se percibe en un nivel medio con un 66% (35) lo que permite inferir que existe una participación regular en actividades cívicas y de convivencia organizadas por la municipalidad. Estos resultados están sustentados en principios teóricos, como lo expresan Ramos (2017) y Quispe (2018) quienes sostienen que la participación ciudadana es un involucramiento activo del ciudadano en la toma de decisiones de la gestión pública y en el monitoreo de cumplimiento de la acción planificados por el gobierno local. De la misma forma

Montecinos & Contreras (2019) manifiestan que la participación del ciudadano es un derecho, el cual está amparado bajo principios legales donde éste tiene la potestad de emitir sus opiniones, puntos de vista, sugerencias que conlleven a bienestar colectivo de la sociedad.

Por otro lado, en la tabla 4 se puede apreciar los resultados porcentuales de las dimensiones de la variable participación ciudadana que son asociativa (93,8%); electoral (91,8%); partidaria (82,5%) y cívica (81,5%) donde el nivel que sobresale en todas es el regular. Esto significa que la ciudadanía está siendo

participe en un alto porcentaje de las actividades planificadas por la municipalidad. Esto es corroborado por Ford (2019) quién menciona que en el Perú ya existe en la actualidad un espacio para escuchar la voz de la ciudadanía y tomarlo en cuenta en la toma de decisiones que permitan a la ciudad mejorar en todos los ámbitos de su desarrollo.

Algunos teóricos mencionan que la participación ciudadana es un proceso que acoge a un conjunto de ciudadanos, los cuales planifican sus objetivos a nivel de base trabajando en conjunto a través de organismos comunitarios no gubernamentales para tener representatividad e influencia en la toma de decisiones (Alibegovic & Slijepcevic , 2018).

Con respecto al tercer objetivo específico, se puede observar en la tabla 5 que existe relación significativa positiva baja entre la comunicación interna y la participación ciudadana con un valor de Rho de Spearman de 0,373 por lo que deducimos que a menor comunicación interna menor participación ciudadana. Estos resultados tienen un soporte teórico, como lo expresa De armas y De Armas (2011) quién sostiene que es de suma importancia saber dar la utilidad al recurso tecnológico con lo que cuenta la institución. Por otro lado, se han realizado investigaciones con resultados similares como la de Salazar (2022) quién en su investigación manifestó que el 75,5% de los directivos públicos consideran como bajo la comunicación interna, concluyendo que no existe relación entre la comunicación interna y la participación ciudadana.

Con respecto al cuarto objetivo específico, se puede observar en la tabla 6 que existe relación significativa positiva baja entre la comunicación externa y la participación ciudadana con un valor de Rho de Spearman de 0,275 por lo que deducimos que a menor comunicación externa menor participación ciudadana. Este resultado tiene un soporte teórico, como lo expresa De armas y De Armas (2011) quién manifiesta que la comunicación externa permite establecer un vínculo entre la ciudadanía y los canales digitales; y si no existe esos canales electrónicos que permitan interactuar a la ciudadanía, esto propicia a no contar con la participación activa del ciudadano. Por otro lado, se han realizado investigaciones con resultados similares como la de Salazar (2022) quién en su investigación manifestó que el 77.4% de los directivos públicos consideran

como bajo la comunicación externa, concluyendo que no existe relación entre la comunicación externa y la participación ciudadana.

Con respecto al quinto objetivo específico, se puede observar en la tabla 7 que existe relación significativa positiva baja entre la dimensión relacional y la participación ciudadana con un valor de Rho de Spearman de 0,315 por lo que deducimos que a menor dimensión relacional menor participación ciudadana. Este resultado tiene un soporte teórico como lo expresa De armas y De Armas (2011) que es beneficioso crear redes de conexión que permita tener accesos a otras instituciones de tal manera que viabilice realizar algún trámite documentario. Por otro lado, se han realizado investigaciones con resultados similares como la de Salazar (2022) quién en su investigación manifestó que el 77.4% de los directivos públicos consideran como bajo la dimensión relacional, concluyendo que no existe relación entre la dimensión relacional y la participación ciudadana.

Con respecto al sexto objetivo específico, se puede observar en la tabla 8 que existe relación significativa positiva y a la vez baja entre la dimensión promoción y la participación ciudadana con un valor de Rho igual a 0,271 por lo que deducimos que a menor promoción menor participación ciudadana. Este resultado tiene un soporte teórico expresado por De armas y De Armas (2011) quién sostiene que es sustancial realizar la difusión de las innovaciones tecnológicas que permitan viabilizar accesos para conocimiento de todos los entes activos de la institución. Por otro lado, se han realizado investigaciones con resultados muy similares como la de Salazar (2022) quién obtuvo que el 69,8% de los directivos públicos consideran como bajo la dimensión promoción, concluyendo que no existe relación entre la dimensión promoción y la participación ciudadana.

VI. CONCLUSIONES

Primera. De acuerdo al objetivo general, se concluye que, a mayor participación de la ciudadanía en la toma de decisiones de la gestión pública los servicios del gobierno digital serán mejor implementados generando transparencia, eficacia y ahorro de tiempo en los trámites que realice la ciudadanía.

Segunda. Con respecto al objetivo específico N°01, se concluye que para llegar a un nivel óptimo del gobierno digital debe haber un alto compromiso político para que la autoridad competente de la municipalidad despliegue toda la prioridad en el desarrollo del gobierno digital.

Tercera. Con respecto al objetivo específico N°02; se concluye que la ciudadanía está parcialmente inmersa en actividades planificadas por la municipalidad.

Cuarta. Con respecto al objetivo específico N°03, se puede aseverar que una escasa participación ciudadanía genera una baja comunicación interna en el gobierno digital.

Quinta. Con respecto al objetivo específico N°04, se determinó que son muy escasos los canales electrónicos de comunicación (externa) propiciando la escasa participación ciudadana.

Sexta. Con respecto al objetivo específico N°05, se evidencia que existe una escasa implementación de redes de conexión (relacional) que permita a la ciudadanía agilizar sus trámites documentarios generando una escasa participación ciudadana.

Séptima. Con respecto al objetivo específico N°06, se determina que existe limitada difusión de las innovaciones tecnológicas por lo que existe escasas de conocimiento de parte de la ciudadanía.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. A los responsables directos de la municipalidad, priorizar la implementación de la plataforma web del municipio, para que a través del funcionamiento de todos los servicios virtuales se pueda generar los trámites online de manera eficiente y eficaz.

Segunda. A la máxima autoridad municipal, propiciar la inserción de la ciudadanía en la planificación de las metas o planes de gobierno local para que puedan escuchar las opiniones y sugerencias de los ciudadanos.

Tercera. A las autoridades municipales difundir el uso de la plataforma web de la municipalidad para que los ciudadanos conozcan los beneficios que pueden obtener generando algún trámite de forma online.

REFERENCIAS

- Alles, E. (2019). *Legitimidad deliberativa. Sobre las relaciones entre democracia, deliberación y conocimiento*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de la Plata].
<http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1363/te.1363.pdf>
- Alibegovic, D., & Slijepcevic, S. (2018). Attitudes towards Citizen Participation in the Local Decision-Making Process: A Comparative Analysis. *Revista Hrcak*. 27(1). 155 – 175. <https://doi.org/10.5559/di.27.1.08>
- Alfaro, M. (2022). *El gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80805>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª ed.). Editorial Episteme. Venezuela.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. (3ª ed.). Grupo editorial Patria. México.
- Banco Interamericano de Desarrollo, (2019). *El fin del trámite eterno, ciudadanos burocracia y el gobierno digital*. <https://bit.ly/31r78PJ>
- Bayona, S., & Morales, V. (2017). E-government development models for municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 17, 47-59. doi:10.3233/JCM-160679
- Cernadas-Ramos, A., Chao-Pérez, L. y Pineda-Nebot, C. (2017). Citizen participation: from participation in management to Participation Management. *Política y Sociedad*, 54(1), 163-189.
<http://doi.org/10.5209/POSO.49980>
- Cosquillo, G. (2021). Digital Government and Municipal Management in the Provincial Municipality of Tarma. *Ciencia Latina Revista Científica*

Cosquillo, S. (2022). *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. E:/TESIS%20EDUARDO%20SANTI/Cosquillo_Is%20tesis.pdf

De Armas, R., & De Armas, A. (2011). *Gobierno electrónico: fases dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Editorial UH.

Diario Oficial El peruano (2021). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremoque-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremon-029-2021-pcm-1929103-3>

De la Garza, J., Yllán Ramírez, R., & Barredo, D. (2018). Trends in modern public administration: the new public management in Mexico. *Revista Venezolana De Gerencia*, 23(81), 31- 48. <https://doi.org/10.37960/revista.v23i81.23467>

Del Pezo, E. (2017). Electronic government: an approach to the Ecuadorian reality. *INNOVA Research Journal*, 2 (8), 141-154 DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n8.2017.249> URL:

Delgado, T., y Sánchez, A. (2018). Rethinking the electronic government: one-stop shop, sustainable services and digital government focused on innovation. *Revista cubana de administración pública y empresarial*, 2(3), 254-267. <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/55>

Ford, E. (2019). *El reto de la democracia digital: Hacia una ciudadanía interconectada*. Tarea Asociación Gráfica Educativa

Font, J., Blanco, I., Gomà, R., Jarques, M. (2012). Mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones locales: una visión panorámica. En

M. Canto Chac (comp.), Participación ciudadana en las políticas públicas (pp. 56-104). Siglo XXI editores.

Gamboa, L., García, C. & Villacrés, P. (2023). Citizen participation as a mechanism for the exercise of Human Rights. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(1), 475-484.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3562>

García, L. & Palacio, I. (2022). Citizen participation in local regulatory governance processes. Analysis of the normative construction in the Mayor's Office of Medellín (Colombia) (2017-2018). *Revista Derecho del Estado*, 51(1), 103-135. Doi: <https://doi.org/10.18601/01229893.n51.04>

Gobierno de Perú. (2018). *Decreto Legislativo 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital. El Perúano*.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normaslegales/289706-1412>

Gong, Y., Yang, J., & Shi, W. (2020). *Towards a comprehensive understanding of digital transformation in government: Analysis of flexibility and enterprise architecture. Government Information Quarterly*, XXVII(3). doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101487>

Gonzales-García, C., Villegas, J. y Amoretti, D. (2020). Promotion of citizen participation to disseminate online legislative proposals in Peru: The case of the virtual platform ¡Legisla, peruano!. In adComunica. *Revista Científica del Estrategias, Tendencias e Innovación en Comunicación*, 20(1), 173-202. DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/2174-0992.2020.20.8>

González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129.
<https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

González-Scandizzi, J. (2019). From the force of the law to the miracle of action. Municipalities and citizen participation in Uruguay . *Revista de la*

Facultad de Derecho, (47), 1-35.

<http://dx.doi.org/10.22187/rfd2019n47a6>

Gudiño, G. (2022). El principio constitucional de transparencia en la contratación pública del Ecuador. Un enfoque desde la participación ciudadana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 410-420. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200410&lng=es&tlng=es.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill.

Hevia, F. J., & Vergara - Lope, S. (2011). ¿Cómo medir la participación ciudadana? Creación, validación y aplicación del cuestionario conductas de participación. CIESAS - INDESOL.

Kim, S., & Chung, C. S. (2016). A historical review of e-government development in South Korea. *Gestión y política pública*, 25(2), 627-662. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792016000200627&script=sci_arttext

Kmetz, J. (2020). *The Information Processing Theory of Organization: Managing Technology Accession in Complex Systems*. https://books.google.com.ph/books/about/The_Information_Processing_Theory_of_Org.html?id=W3p_DwAAQBAJ

La Cámara (2020) El camino del gobierno peruano hacia la digitalización. Informe económico. Instituto Peruano de Economía y Empresarial de la CCL.

- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 1–16. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Montecinos, E., & Contreras, P. (2019). Citizen participation in public management: A review of the current state. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 341-362. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i86.23767>
- Morillo, J., Huachallanqui, J., Palacios, J., & Uribe, C. (2020). Governance and citizen participation in local development in Lima, Peru . *Revista Venezolana de Gerencia*, 25 (92), 1313-1329. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34264>
- Ñaupas H., Valdivia M., Palacios J. y Romero H. (2018) *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (5a. Edición). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ordoñez Valencia, H., & Trelles Vicuña, D. (2019). Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales. *Revista De Ciencias Sociales*, 25(4), 175-185. <https://doi.org/10.31876/rcs.v25i4.30525>
- Ofoeda, J., Boateng, R., y Asmah, A. (2018). Virtualization of government-to-citizen engagement process: Enablers and constraints. En: *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 84 (5), 1-16. Doi:10.1002/isd2.12037
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. OCDE. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendationdigital-government-strategies.pdf>

- OECD (2016). *OECD Public Governance Reviews: Peru: Integrated Governance for Inclusive Growth*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264265172-en>
- Palumbo, B., Tejada, C., Inche, L., & Gomero, M. (2022). Citizen participation and public management in Lima, Peru. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1474-1488. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.12>
- Paño-Yáñez, P., Pacheco-Lupercio, F., & Sucozhañay-Calle, D. (2023). Análisis del proceso de institucionalización de la participación ciudadana en Ecuador. *Revista Española De Ciencia Política*, (61), 93–117. <https://doi.org/10.21308/recp.61.04>
- Purizaca (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021*. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72436>
- Quispe, G., Ayaviri, D., & Maldonado, R. (2018). Participación de los actores en el desarrollo local en entornos rurales. *Revista De Ciencias Sociales*, 24(3), 62-82. <https://doi.org/10.31876/rcs.v24i3.24922>
- Ramos, A. (2017). Información y participación ciudadana en el contexto del gobierno abierto: las potencialidades de la biblioteca pública. *Biblios*, 68(68), 34–47. <https://doi.org/10.5195/biblios.2017.350>
- Rodríguez, R., & López, P. (2023). Digital government, state modernization and citizen service: Considerations in a digital government strategy in Peru. *VISUAL REVIEW. International Visual Culture Review / Revista Internacional De Cultura Visual*, 13(2), 1–8. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4567>
- Roseth, B., Reyes, A., & Santiso, C. (2018). *El fin del trámite eterno*. BID. <https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital>

- Salazar, R. (2022). Gobierno digital y participación ciudadana: percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana. *Universidad Y Sociedad*, 14(S1), 280-288.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631>
- Sánchez, J. (2018) Transparentando los poderes públicos: Gobierno abierto parlamento abierto y justicia abierta. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 23(81), 11-30.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29055767002/29055767002.pdf>
- Tejedo-Romero, F., & Araujo, F. E. (2018). Transparencia en los municipios españoles: determinantes de la divulgación de información. *Convergencia - Revista de Ciencias Sociales*, (78), 153 -174.
- Valenzuela (2021). Gobierno digital y su relación con la modernización de la gestión administrativa en la división de informática de la dirección de tecnología de la información y comunicaciones de la Policía Nacional del Perú. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de las Américas].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2125>
- Valdez, A. (2019). Emerging paradigms in public management in Latin America. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 325-339.
<https://doi.org/10.37960/revista.v24i86.23765>.

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° Ítem	Escala
V1. Gobierno digital	El gobierno digital se define como un conjunto de servicios que hacen usos de la tecnología de la información y comunicación (TICs) para aumentar el desempeño, transparencia, eficiencia y eficacia de los servicios que brinda la organización (Bayona y Morales (2017)).	<p>A partir de la aplicación del cuestionario se midió la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa sobre el Gobierno digital.</p> <p>El cuestionario consta de 20 ítems donde las opciones de respuesta están dado por la escala valorativa de Likert:</p> <p>Totalmente de acuerdo 5</p> <p>De acuerdo 4</p> <p>Mas o menos de acuerdo 3</p> <p>En desacuerdo 2</p> <p>Totalmente en desacuerdo 1</p>	Comunicación interna	integración de información	1	Ordinal Niveles Bajo [20 - 39], Regular [40 - 80] Eficiente [81 - 100]
				canales de comunicación	2,3,4	
				servicios a usuarios externos	5	
			Comunicación externa	directivas procedimentales	6	
				servicios a usuarios	7,8	
				implementación de la TIC.	9,10	
			Relacional	participación de los colaboradores del área	11, 12	
				Intercambio de recursos	13	
				adaptación a cambios	14,15,16	
			Promoción	Facilitación de accesos	17,18	

				expansión de servicios	19,20	
V2. Participación ciudadana	Ramos (2017) define a la participación ciudadana como el involucramiento activo del ciudadano en la toma de decisiones municipales y en el control de las acciones realizadas por el gobierno haciendo efectivo la transparencia y la rendición de cuentas sobre los asuntos públicos.	A partir de la aplicación del cuestionario se midió la percepción de los ciudadanos acuden a la Municipalidad Provincial del Santa sobre la participación ciudadana El cuestionario consta de 16 ítems donde las opciones de respuesta están dadas por la escala valorativa de Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A Veces (3) Siempre (4) Casi siempre (5)	Asociativa:	Búsqueda del bien común	1,2,3	Ordinal Niveles Bajo [16 - 31] Regular [32 - 64] Eficiente [65 - 80]
				intereses	4	
				objetivos	5	
			Electoral	Cumplimiento de normativa	6,7	
			Partidaria	Punto de vista	8,9,10,11	
				cuestionamientos	12,13	
			Cívica	Normas de convivencia	14	
				confianza social	15,16	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL.

Estimado (a) Trabajador de la Municipalidad Provincial del Santa:

El presente cuestionario tiene por objetivo valorar el nivel de eficiencia del Gobierno Digital en la Municipalidad Provincial de Santa, a partir del cual será posible sugerir alternativas de mejora para fortalecer el uso del portal web. Es por ello que solicitamos su aporte en la contestación de las afirmaciones propuestas e informarles que el cuestionario es anónimo y confidencial. ¡Agradezco su colaboración!

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

Muy en desacuerdo 1
En desacuerdo 2
Mas o menos de acuerdo 3
De acuerdo 4
Muy de acuerdo 5

Nº	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERNA	1	2	3	4	5
GD1	En su área se emplea un sistema de información para procesar y actualizar la información que se utiliza.					
GD2	En su área se utiliza algún canal virtual para derivar documentos internos a sus compañeros u otras áreas.					
GD3	En su área tiene accesibilidad permanente para tener acceso remoto a los documentos.					
GD4	Emplea su firma digital para emitir documentos como oficios, informes, actas entre otros					
GD5	Su área cuenta con un sistema de información integrada para consulta de usuarios externos con usuario y clave.					
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN EXTERNA					
GD6	Su área emplea canales virtuales para atender trámites, quejas y difundir información					
GD7	La documentación remitida a entidades externas se brinda en forma virtual.					

GD8	Se utilizan canales virtuales para realizar reuniones de coordinación.					
GD9	Su área tiene convenios interinstitucionales para tener acceso a información (RENIEC, registros públicos y otros)					
GD10	La información remitida a usuarios externos se realiza en forma electrónica (notificaciones de documentos)					
	DIMENSIÓN: RELACIONAL					
GD11	En su área se recogen propuestas de los colaboradores para mejorar el sistema.					
GD12	El área de tecnología e información atiende los problemas del sistema de información que emplea.					
GD13	Su área integra información con otras áreas					
GD14	La entidad facilita el uso de recursos tecnológicos para los sistemas empleados en su área					
GD15	El acceso a la información reservada de su área está adecuadamente protegido con alguna clave o restricción de usuario.					
GD16	El sistema de información que emplea se adapta con facilidad a los datos que utiliza					
	DIMENSIÓN: PROMOCIÓN					
GD17	Se aplican mejoras en su sistema de información para expandir su uso.					
GD18	Se cuenta con administración de perfiles y manejo de claves para los canales virtuales.					
GD19	Se cuenta con los recursos para financiar las mejoras a los sistemas de información.					
GD20	Se realizan convenios para mejorar los servicios que brinda su área a los usuarios.					

Ficha técnica del instrumento

Para medir el gobierno digital

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario sobre el Gobierno digital
2) Autor:	Santi Deza, Eduardo Manuel
3) N° de ítems	20
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	Trabajadores de la municipalidad
7) Finalidad	Medir la eficiencia del gobierno digital
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación, formulario.
9) Codificación:	Este cuestionario mide tres dimensiones: I. Comunicación interna (ítems 1, 2,3, 4, 5); II. Comunicación externa (ítems 6,7,8,9,10); III. Relacional (ítems 11,12,13,14,15,16) y Promoción (ítems 17,18,19,20). Los ítems tienen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (desde Muy en desacuerdo = 1 hasta Muy de acuerdo = 5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable. Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: Se determinó el índice de consistencia interna, mediante la técnica de Alpha de Cronbach, obteniendo la confiabilidad de 0. ,946 posterior a la aplicación del instrumento.</p> <p>Validez: Los instrumentos serán sometidos a la validación de contenido, mediante juicio de expertos. Donde los dos expertos tienen grado de maestro en gestión pública y 1 experto es doctor en administración y son docentes activos, especialistas en las variables de estudio evaluaron la coherencia entre variable – dimensión – indicador – ítems – opciones de respuesta. Para ellos se utilizará una matriz de validación</p>

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Bajo [20 - 39], regular [40 - 80], y Eficiente [81 - 100].
Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los trabajadores para efectos del análisis de resultados.

Distribución de ítems por dimensiones

DIMENSIÓN	NOMBRE DE DIMENSIÓN	ITEMS
DIM 1	Comunicación interna	1, 2, 3, 4, 5
DIM 2	Comunicación externa	6,7,8,9,10
DIM 3	Relacional	11,12,13,14,15,16
DIM 4	Promoción	17,18,19,20

Baremos

Puntaje por dimensión y variable

Las puntuaciones se determinaron en función a percentiles donde el nivel de deficiente está dado en percentil 25, el nivel regular percentil 50 y el nivel eficiente con el percentil 75

Niveles	A nivel de variable
Eficiente	81 – 100
Regular	40 – 80
Deficiente	20 – 39

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Estimado (a) Trabajador de la Municipalidad Provincial del Santa:

El presente cuestionario tiene por objetivo valorar el nivel de participación ciudadana en la toma de decisiones que ejerce la Municipalidad Provincial de Santa. Es por ello que solicitamos su aporte en la contestación de las afirmaciones propuestas e informarles que el cuestionario es anónimo y confidencial. ¡Agradezco su colaboración!

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

Nunca (1)
Casi nunca (2)
A Veces (3)
Casi siempre (4)
Siempre (5)

Nº	DIMENSIÓN: ASOCIATIVA	1	2	3	4	5
PC1	Considera usted que la Municipalidad invita a la población a participar a la ciudadanía en la formulación de plan de desarrollo concertado					
PC2	Considera usted que la Municipalidad invita a la población a participar en la formulación del plan de seguridad ciudadana					
PC3	Considera usted que la Municipalidad invita a la población a participar en la formulación del plan de prevención y riesgos de desastres					
PC4	Considera usted que está correcto que la ciudadanía interpele a las autoridades de la municipalidad					
PC5	Considera usted que la municipalidad promueve actividades sociales que ayuden a la integración con la ciudadanía					
	DIMENSIÓN: ELECTORAL					
PC6	La Municipalidad ejecuta los planes de acuerdo al plan de desarrollo institucional.					

PC7	La Municipalidad desarrolla actividades de trabajo social que orientan al bienestar de todos los ciudadanos.					
	DIMENSIÓN: PARTIDARIA					
PC8	La municipalidad permite que las organizaciones vecinales supervisen el cumplimiento de los proyectos aprobados					
PC 9	La Municipalidad invita a la población a verificar el presupuesto y gasto público a través de su portal de transparencia					
PC 10	La Municipalidad invita a la ciudadanía a participar en los comités de ejecución de obras					
PC 11	La municipalidad invita a la ciudadanía a participar en las acciones de seguridad ciudadana					
PC 12	La Municipalidad toma en cuenta el manejo en la toma de decisiones mediante los reclamos o sugerencias emitas por los ciudadanos para mejorar los resultados de la gestión.					
PC 13	Dentro del espacio político, considera usted que la Municipalidad informa adecuadamente a los ciudadanos sobre los planes de gobierno y proyectos a ejecutar					
	DIMENSIÓN: CIVICA					
PC14	La municipalidad invita a los ciudadanos a participar en las audiencias públicas					
PC15	La municipalidad fomenta la participación ciudadana para escuchar las propuestas de alternativas de solución sobre los problemas que presenta su comunidad.					
PC16	La municipalidad propicia la participación activa de la ciudadanía en las actividades de la comuna					

Ficha técnica del instrumento

Para medir la participación ciudadana

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
12) Nombre del instrumento	Cuestionario sobre participación ciudadana
13) Autor:	Santi Deza, Eduardo Manuel
14) N° de ítems	16
15) Administración	Individual
16) Duración	30 minutos
17) Población	Trabajadores de la municipalidad
18) Finalidad	Medir la eficiencia de la participación ciudadana
19) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación, formulario.
20) Codificación:	Este cuestionario mide tres dimensiones: I. Asociativa (ítems 1, 2,3, 4, 5); II. Electoral (ítems 6,7); III. Partidaria (ítems 8,9,10,12,13) y Cívica (ítems 14,15,16). Los ítems tienen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (desde nunca = 1 hasta siempre = 5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable. Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.
21) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: Se determinó el índice de consistencia interna, mediante la técnica de Alpha de Cronbach, obteniendo la confiabilidad de 0,918 posterior a la aplicación del instrumento.</p> <p>Validez: Los instrumentos serán sometidos a la validación de contenido, mediante juicio de expertos. Donde los dos expertos tienen grado de maestro en gestión pública y 1 experto es doctor en administración y son docentes activos, especialistas en las variables de estudio evaluaron la coherencia entre variable – dimensión – indicador – ítems – opciones de respuesta. Para ellos se utilizará una matriz de validación</p>
22) Observaciones:	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en

niveles o escalas de: Bajo [16 - 31], regular [32 - 64], y Eficiente [65 - 80]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los trabajadores para efectos del análisis de resultados.

Distribución de ítems por dimensiones

DIMENSIÓN	NOMBRE DE DIMENSIÓN	ITEMS
DIM 1	Asociativa	1, 2, 3, 4, 5
DIM 2	Electoral	6,7
DIM 3	Partidaria	8,9,10,11,12,13
DIM 4	Cívica	14,15,16

Baremos

Puntaje por dimensión y variable

Las puntuaciones se determinaron en función a percentiles donde el nivel de deficiente está dado en percentil 25, el nivel regular percentil 50 y el nivel eficiente con el percentil 75

Niveles	A nivel de variable
Eficiente	65 – 80
Regular	32 – 64
Bajo	16 – 31

Anexo 3: Matriz de validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL

N ^o	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERNA			SI	No	SI	No	SI	No	
1	Directo	En su área se emplea un sistema de información para procesar y actualizar la información que se utiliza.	x		x		X		
2	Directo	En su área se utiliza algún canal virtual para derivar documentos internos a sus compañeros u otras áreas.	x		x		X		
3	Directo	En su área tiene accesibilidad permanente para tener acceso remoto a los documentos.	x		x		X		
4	Directo	Emplea su firma digital para emitir documentos como oficios, informes, actas entre otros	x		x		X		
5	Directo	Su área cuenta con un sistema de información integrada para consulta de usuarios externos con usuario y clave.	x		x		X		
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN EXTERNA			SI	No	SI	No	SI	No	
6	Directo	Su área emplea canales virtuales para atender trámites, quejas y difundir información	x		x		X		
7	Directo	La documentación remitida a entidades externas se brinda en forma virtual.	x		x		X		
8	Directo	Se utilizan canales virtuales para realizar reuniones de coordinación.	x		x		X		
9	Directo	Su área tiene convenios interinstitucionales para tener acceso a información (RENIEC, registros públicos y otros)	x		x		X		
10	Directo	La información remitida a usuarios externos se realiza en forma electrónica (notificaciones de documentos)	x		x		X		

DIMENSIÓN 3: RELACIONAL			Si	No	Si	No	Si	No
11	Directo	En su área se recogen propuestas de los colaboradores para mejorar el sistema.	x		x		x	
12	Directo	El área de tecnología e información atiende los problemas del sistema de información que emplea.	x		x		x	
13	Directo	Su área integra información con otras áreas	x		x		x	
14	Directo	La entidad facilita el uso de recursos tecnológicos para los sistemas empleados en su área	x		x		x	
15	Directo	El acceso a la información reservada de su área está adecuadamente protegido con alguna clave o restricción de usuario.	x		x		x	
16	Directo	El sistema de información que emplea se adapta con facilidad a los datos que utiliza	x		x		x	
DIMENSIÓN 4: PROMOCIÓN			Si	No	Si	No	Si	No
17	Directo	Se aplican mejoras en su sistema de información para expandir su uso.	x		x		x	
18	Directo	Se cuenta con administración de perfiles y manejo de claves para los canales virtuales.	x		x		x	
19	Directo	Se cuenta con los recursos para financiar las mejoras a los sistemas de información.	x		x		x	
20	Directo	Se realizan convenios para mejorar los servicios que brinda su área a los usuarios.	x		x		x	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL GOBIERNO DIGITAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Guillermo Segundo Miñan Olivos

DNI:44317159

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C	INGENIERO INDUSTRIAL	2012
02	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C	MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA	2016

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C o UTP	3 años	DOCENTE INVESTIGADOR REGIÓN NORTE		
02	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C	6 años	JEFE DE PRÁCTICA/ LABORATORIO DE ING. INDUSTRIAL		
03	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C	2 años	PROYECTO FONDOS CONCURSABLES EXTEROS		

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



FIRMA

12 de junio del 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ASOCIATIVA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Considera usted que la Municipalidad invita a la población a participar a la ciudadanía en la formulación de plan de desarrollo concertado	x		x		x		
2	Directo	Considera usted que la Municipalidad invita a la población a participar en la formulación del plan de seguridad ciudadana	x		x		x		
3	Directo	Considera usted que la Municipalidad invita a la población a participar en la formulación del plan de prevención y riesgos de desastres	x		x		x		
4	Directo	Considera usted que está correcto que la ciudadanía interpele a las autoridades de la municipalidad	x		x		x		
5		Considera usted que la municipalidad promueve actividades sociales que ayuden a la integración con la ciudadanía							
DIMENSIÓN 2: ELECTORAL			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	La Municipalidad ejecuta los planes de acuerdo al plan de desarrollo institucional.	x		x		x		
7	Directo	La Municipalidad desarrolla actividades de trabajo social que orientan al bienestar de todos los ciudadanos.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: PARTIDIARIA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	

8	Directo	La municipalidad permite que las organizaciones vecinales supervisen el cumplimiento de los proyectos aprobados	x		x		x		
9	Directo	La Municipalidad invita a la población a verificar el presupuesto y gasto público a través de su portal de transparencia	x		x		x		
10	Directo	La Municipalidad invita a la ciudadanía a participar en los comités de ejecución de obras	x		x		x		
11	Directo	La municipalidad invita a la ciudadanía a participar en las acciones de seguridad ciudadana	x		x		x		
12	Directo	La Municipalidad toma en cuenta el manejo en la toma de decisiones mediante los reclamos o sugerencias emitidas por los ciudadanos para mejorar los resultados de la gestión.	x		x		x		
13	Directo	Dentro del espacio político, considera usted que la Municipalidad informa adecuadamente a los ciudadanos sobre los planes de gobierno y proyectos a ejecutar	x		x		x		
DIMENSIÓN: CÍVICA									
14	Directo	La municipalidad invita a los ciudadanos a participar en las audiencias públicas	x		x		x		
15	Directo	La municipalidad fomenta la participación ciudadana para escuchar las propuestas de alternativas de solución sobre los problemas que presenta su comunidad.	x		x		x		
16	Directo	La municipalidad propicia la participación activa de la ciudadanía en las actividades de la comuna	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Guillermo Segundo Miñan Olivos**

DNI:44317159

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C	INGENIERO INDUSTRIAL	2012
02	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C	MAESTRIA EN GESTIÓN PUBLICA	2016

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C o UTP	3 años	DOCENTE INVESTIGADOR REGION NORTE		
02	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C	6 años	JEFE DE PRACTICA/ LABORATORIO DE ING. INDUSTRIAL		
03	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C	2 años	PROYETO FONDOS CONCURSABLES EXTERONOS		

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERNA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	En su área se emplea un sistema de información para procesar y actualizar la información que se utiliza.	x		x		X		
2	Directo	En su área se utiliza algún canal virtual para derivar documentos internos a sus compañeros u otras áreas.	x		x		X		
3	Directo	En su área tiene accesibilidad permanente para tener acceso remoto a los documentos.	x		x		X		
4	Directo	Emplea su firma digital para emitir documentos como oficios, informes, actas entre otros	x		x		X		
5	Directo	Su área cuenta con un sistema de información integrada para consulta de usuarios externos con usuario y clave.	x		x		X		
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN EXTERNA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Su área emplea canales virtuales para atender trámites, quejas y difundir información	x		x		X		
7	Directo	La documentación remitida a entidades externas se brinda en forma virtual.	x		x		X		
8	Directo	Se utilizan canales virtuales para realizar reuniones de coordinación.	x		x		X		
9	Directo	Su área tiene convenios interinstitucionales para tener acceso a información (RENIEC, registros públicos y otros)	x		x		x		
10	Directo	La información remitida a usuarios externos se realiza en forma electrónica (notificaciones de documentos)	x		x		x		

DIMENSIÓN 3: RELACIONAL			Si	No	Si	No	Si	No
11	Directo	En su área se recogen propuestas de los colaboradores para mejorar el sistema.	x		x		x	
12	Directo	El área de tecnología e información atiende los problemas del sistema de información que emplea.	x		x		x	
13	Directo	Su área integra información con otras áreas	x		x		x	
14	Directo	La entidad facilita el uso de recursos tecnológicos para los sistemas empleados en su área	x		x		x	
15	Directo	El acceso a la información reservada de su área está adecuadamente protegido con alguna clave o restricción de usuario.	x		x		x	
16	Directo	El sistema de información que emplea se adapta con facilidad a los datos que utiliza	x		x		x	
DIMENSIÓN 4: PROMOCIÓN			Si	No	Si	No	Si	No
17	Directo	Se aplican mejoras en su sistema de información para expandir su uso.	x		x		x	
18	Directo	Se cuenta con administración de perfiles y manejo de claves para los canales virtuales.	x		x		x	
19	Directo	Se cuenta con los recursos para financiar las mejoras a los sistemas de información.	x		x		x	
20	Directo	Se realizan convenios para mejorar los servicios que brinda su área a los usuarios.	x		x		x	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL GOBIERNO DIGITAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Fiorella Cortez López

DNI:44317159

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE	CONTADOR PUBLICO	2011
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C	MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	2017
	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C	MAESTRIA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO	2019

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Municipalidad Provincial del Santa	4 años	Gerencia de contabilidad		
02	Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote	1 año	Gerencia de cobranza		
03					

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



12 de junio de 2023

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ASOCIATIVA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Considera usted que la Municipalidad invita a la población a participar a la ciudadanía en la formulación de plan de desarrollo concertado	x		x		x		
2	Directo	Considera usted que la Municipalidad invita a la población a participar en la formulación del plan de seguridad ciudadana	x		x		x		
3	Directo	Considera usted que la Municipalidad invita a la población a participar en la formulación del plan de prevención y riesgos de desastres	x		x		x		
4	Directo	Considera usted que está correcto que la ciudadanía interpele a las autoridades de la municipalidad	x		x		x		
5		Considera usted que la municipalidad promueve actividades sociales que ayuden a la integración con la ciudadanía							
DIMENSIÓN 2: ELECTORAL			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	La Municipalidad ejecuta los planes de acuerdo al plan de desarrollo institucional.	x		x		x		
7	Directo	La Municipalidad desarrolla actividades de trabajo social que orientan al bienestar de todos los ciudadanos.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: PARTIDIARIA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
8	Directo	La municipalidad permite que las organizaciones vecinales supervisen el cumplimiento de los proyectos aprobados	x		x		x		

9	Directo	La Municipalidad invita a la población a verificar el presupuesto y gasto público a través de su portal de transparencia	x		x		x		
10	Directo	La Municipalidad invita a la ciudadanía a participar en los comités de ejecución de obras	x		x		x		
11	Directo	La municipalidad invita a la ciudadanía a participar en las acciones de seguridad ciudadana	x		x		x		
12	Directo	La Municipalidad toma en cuenta el manejo en la toma de decisiones mediante los reclamos o sugerencias emitidas por los ciudadanos para mejorar los resultados de la gestión.	x		x		x		
13	Directo	Dentro del espacio político, considera usted que la Municipalidad informa adecuadamente a los ciudadanos sobre los planes de gobierno y proyectos a ejecutar	x		x		x		
DIMENSIÓN: CÍVICA									
14	Directo	La municipalidad invita a los ciudadanos a participar en las audiencias públicas	x		x		x		
15	Directo	La municipalidad fomenta la participación ciudadana para escuchar las propuestas de alternativas de solución sobre los problemas que presenta su comunidad.	x		x		x		
16	Directo	La municipalidad propicia la participación activa de la ciudadanía en las actividades de la comuna	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Fiorella Cortez López

DNI:44317159

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE	CONTADOR PUBLICO	2011
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C	MAESTRIA EN GESTIÓN PUBLICA	2017
	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C	MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2019

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Municipalidad Provincial del Santa	4 años	Gerencia de contabilidad		
02	Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote	1 año	Gerencia de cobranza		
03					

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Ctaridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



12 de junio de 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERNA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	En su área se emplea un sistema de información para procesar y actualizar la información que se utiliza.	X		X		X		
2	Directo	En su área se utiliza algún canal virtual para derivar documentos internos a sus compañeros u otras áreas.	X		X		X		
3	Directo	En su área tiene accesibilidad permanente para tener acceso remoto a los documentos.	X		X		X		
4	Directo	Emplea su firma digital para emitir documentos como oficios, informes, actas entre otros	X		X		X		
5	Directo	Su área cuenta con un sistema de información integrada para consulta de usuarios externos con usuario y clave.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN EXTERNA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Su área emplea canales virtuales para atender trámites, quejas y difundir información	X		X		X		
7	Directo	La documentación remitida a entidades externas se brinda en forma virtual.	X		X		X		
8	Directo	Se utilizan canales virtuales para realizar reuniones de coordinación.	X		X		X		
9	Directo	Su área tiene convenios interinstitucionales para tener acceso a información (RENIEC, registros públicos y otros)	X		X		X		
10	Directo	La información remitida a usuarios externos se realiza en forma electrónica (notificaciones de documentos)	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: RELACIONAL			Si	No	Si	No	Si	No
11	Directo	En su área se recogen propuestas de los colaboradores para mejorar el sistema.	X		X		X	
12	Directo	El área de tecnología e información atiende los problemas del sistema de información que emplea.	X		X		X	
13	Directo	Su área integra información con otras áreas	X		X		X	
14	Directo	La entidad facilita el uso de recursos tecnológicos para los sistemas empleados en su área	X		X		X	
15	Directo	El acceso a la información reservada de su área está adecuadamente protegido con alguna clave o restricción de usuario.	X		X		X	
16	Directo	El sistema de información que emplea se adapta con facilidad a los datos que utiliza	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: PROMOCIÓN			Si	No	Si	No	Si	No
17	Directo	Se aplican mejoras en su sistema de información para expandir su uso.	X		X		X	
18	Directo	Se cuenta con administración de perfiles y manejo de claves para los canales virtuales.	X		X		X	
19	Directo	Se cuenta con los recursos para financiar las mejoras a los sistemas de información.	X		X		X	
20	Directo	Se realizan convenios para mejorar los servicios que brinda su área a los usuarios.	X		X		X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL GOBIERNO DIGITAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Jorge Augusto Daniel Pérez

DNI:17812596

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Universidad Nacional de Trujillo	Licenciado en administración	
02	Universidad César Vallejo	Doctorado en Administración	
03	Universidad San Pedro	Doctorado en Educación	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Universidad San Pedro	18 años	Director de Escuela de Administración		
02	Universidad San Pedro	1 año	Jefe de marketing		
03	Universidad César Vallejo	5 años	Proyecto de Investigación Científica		
04	Universidad San Pedro	5 años	Asesor de Tesis		

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de junio del 2023



FIRMA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ASOCIATIVA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Considera usted que la Municipalidad invita a la población a participar a la ciudadanía en la formulación de plan de desarrollo concertado	X		X		X		
2	Directo	Considera usted que la Municipalidad invita a la población a participar en la formulación del plan de seguridad ciudadana	X		X		X		
3	Directo	Considera usted que la Municipalidad invita a la población a participar en la formulación del plan de prevención y riesgos de desastres	X		X		X		
4	Directo	Considera usted que está correcto que la ciudadanía interpele a las autoridades de la municipalidad	X		X		X		
5		Considera usted que la municipalidad promueve actividades sociales que ayuden a la integración con la ciudadanía	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ELECTORAL			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	La Municipalidad ejecuta los planes de acuerdo al plan de desarrollo institucional.	X		X		X		
7	Directo	La Municipalidad desarrolla actividades de trabajo social que orientan al bienestar de todos los ciudadanos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: PARTIDIARIA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	

8	Directo	La municipalidad permite que las organizaciones vecinales supervisen el cumplimiento de los proyectos aprobados	X		X		X		
9	Directo	La Municipalidad invita a la población a verificar el presupuesto y gasto público a través de su portal de transparencia	X		X		X		
10	Directo	La Municipalidad invita a la ciudadanía a participar en los comités de ejecución de obras	X		X		X		
11	Directo	La municipalidad invita a la ciudadanía a participar en las acciones de seguridad ciudadana	X		X		X		
12	Directo	La Municipalidad toma en cuenta el manejo en la toma de decisiones mediante los reclamos o sugerencias emitidas por los ciudadanos para mejorar los resultados de la gestión.	X		X		X		
13	Directo	Dentro del espacio político, considera usted que la Municipalidad informa adecuadamente a los ciudadanos sobre los planes de gobierno y proyectos a ejecutar	X		X		X		
DIMENSIÓN: CÍVICA									
14	Directo	La municipalidad invita a los ciudadanos a participar en las audiencias públicas	X		X		X		
15	Directo	La municipalidad fomenta la participación ciudadana para escuchar las propuestas de alternativas de solución sobre los problemas que presenta su comunidad.	X		X		X		
16	Directo	La municipalidad propicia la participación activa de la ciudadanía en las actividades de la comuna	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Jorge Augusto Daniel Pérez

DNI: 17812596

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Universidad Nacional de Trujillo	Licenciado en administración	
02	Universidad César Vallejo	Doctorado en Administración	
03	Universidad San Pedro	Doctorado en Educación	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Universidad San Pedro	18 años	Director de Escuela de Administración		
02	Universidad San Pedro	1 año	Jefe de marketing		
03	Universidad César Vallejo	5 años	Proyecto de Investigación Científica		
04	Universidad San Pedro	5 años	Asesor de Tesis		

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



FIRMA

12 de junio del 2023

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
GD1	65,76	153,550	,758	,943
GD2	66,07	149,814	,675	,944
GD3	66,05	148,272	,777	,942
GD4	66,45	153,472	,472	,948
GD5	66,10	152,400	,572	,946
GD6	65,91	150,785	,657	,944
GD7	65,95	155,329	,570	,945
GD8	65,84	151,133	,724	,943
GD9	66,26	157,055	,336	,951
GD10	66,07	154,581	,632	,944
GD11	66,13	150,272	,766	,942
GD12	66,11	152,360	,729	,943
GD13	66,05	150,500	,764	,942
GD14	66,15	153,137	,757	,943
GD15	65,90	152,990	,705	,943
GD16	66,13	149,847	,846	,941
GD17	66,11	147,521	,851	,941
GD18	66,12	153,245	,685	,944
GD19	66,19	152,186	,722	,943
GD20	66,41	153,579	,609	,945

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	16

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
PC1	43,08	77,537	,705	,910
PC2	43,27	79,772	,578	,914
PC3	43,17	81,271	,487	,916
PC4	42,23	86,158	,136	,928
PC5	42,86	84,183	,322	,921
PC6	42,81	79,637	,695	,911
PC7	42,97	81,574	,564	,914
PC8	43,01	80,850	,518	,916
PC9	43,21	75,971	,730	,909
PC10	43,28	77,746	,723	,909
PC11	43,17	77,790	,771	,908
PC12	43,36	81,123	,588	,914
PC13	43,22	76,122	,843	,906
PC14	43,15	76,971	,797	,907
PC15	43,11	77,013	,675	,911
PC16	43,16	75,275	,789	,907

Anexo 04: Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gobierno digital y participación ciudadana en la municipalidad Provincial del Santa, 2023.

Investigador: Santi Deza, Eduardo Manuel

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno digital y participación ciudadana en la municipalidad Provincial del Santa, 2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre el gobierno digital y la participación ciudadana en la municipalidad Provincial del Santa, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Municipalidad provincial de Carhuaz.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto que presenta la investigación parte por la problemática de que no se cumple con la implementación del gobierno digital en la municipalidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gobierno digital y participación ciudadana en la municipalidad Provincial del Santa, 2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de trabajo de la Municipalidad Provincial del Santa. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: Santi Deza, Eduardo Manuel, email:lalo24@hotmail.com..... y Docente asesor Fiestas Flores Roberto, email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 05: Autorización de aplicación del instrumento



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 10423688497
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA	
Nombre del Titular o Representante legal: LUIS GAMARRA ALOR	
Nombres y Apellidos KEVIN RONCAL CHAUCA	DNI: 70525650

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ⁽¹⁾, autorizo [] no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: GOBIERNO DIGITAL Y PARTICIPACION CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA 2023	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos RICUARDO MANUEL SANTI DEZA	DNI: 42368849

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (s) del estudio.

Lugar y Fecha:



Avg. Kevin A. Roncal Chauca
DNI: 70525650

Firma:
(Titular o Representante legal de la Institución)

⁽¹⁾ Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio. Publicar el DNI es dar fe de la identidad de la organización, pero no es darle la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, se se deberá incluir la identificación de la institución, pero el será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "GOBIERNO DIGITAL Y PARTICIPACION CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA 2023", cuyo autor es SANTI DEZA EDUARDO MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 01 de Setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS DNI: 16744141 ORCID: 0000-0002-5582-0124	Firmado electrónicamente por: RFIESTASFL el 01- 09-2023 16:22:34
MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO DNI: 32910680 ORCID: 0000-0003-4035-157X	Firmado electrónicamente por: GROME el 01-09- 2023 14:19:28

Código documento Trilce: TRI - 0650581