



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gobierno digital y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima
Metropolitana 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Jaramillo Saravia, Mercedes Victoria (orcid.org/0000-0002-9658-2548)

ASESORES:

Dra. Chipana Fernandez, Yolanda Maribel Mercedes (orcid.org/0000-0002-8609-3409)

Dr. Flores Rivas, Victor Ricardo (orcid.org/0000-0002-0243-2267)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria:

El presente trabajo de investigación es muestra de superación, perseverancia y anhelos planteados en mi vida, para aportar con alternativas innovadoras para la transformación de una sociedad más justa y equitativa.

Dedico a mi esposo Guillermo García Torres, por ser parte importante de este logro por brindarme el apoyo incondicional para alcanzar mis objetivos.

A mi hijo Guillermo García Jaramillo que es la mitad de mi vida, que con sus besos y abrazos me motivó a seguir siempre adelante.

Agradecimiento:

Agradezco a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

A la Dra. Yolanda Maribel Mercedes Chipana Fernández, asesora científica que me guio y motivó durante el diseño y desarrollo de la presente tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHIPANA FERNANDEZ YOLANDA MARIBEL MERCEDES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima Metropolitana 2023.", cuyo autor es JARAMILLO SARAVIA MERCEDES VICTORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He 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, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHIPANA FERNANDEZ YOLANDA MARIBEL MERCEDES DNI: 08674883 ORCID: 0000-0002- 8609-3409	Firmado electrónicamente por: MCHIPANAFER el 05-08-2023 12:52:26

Código documento Trilce: TRI - 0631473



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, JARAMILLO SARAVIA MERCEDES VICTORIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima Metropolitana 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JARAMILLO SARAVIA MERCEDES VICTORIA DNI: 09730415 ORCID: 0000-0002-9658-2548	Firmado electrónicamente por: MJARAMILLOSA el 08- 08-2023 21:05:24

Código documento Trilce: INV - 1349346

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Operacionalización de las variables	
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	
Anexo 4. Validez de instrumentos	

Anexo 5. Prueba piloto

Anexo 6. Estadística de resultados

Anexo 7. Base de datos general de las variables

Anexo 8. Carta a la institución en una Municipalidad de Lima metropolitana

Anexo 9. Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Validación de juicio de expertos	18
Tabla 2: Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable gobierno digital.	21
Tabla 3: Frecuencia y porcentaje de los niveles de las dimensiones de la variable gobierno digital	22
Tabla 4: Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable participación ciudadana	23
Tabla 5: Frecuencia y porcentaje de los niveles de las dimensiones de la variable participación ciudadana	24
Tabla 6: Relación entre gobierno digital y participación ciudadana	25
Tabla 7: Relación entre dimensión externa y participación ciudadana	26
Tabla 8: Relación entre dimensión interna y participación ciudadana	27
Tabla 9: Relación entre dimensión relacional y participación ciudadana	29
Tabla 10: Relación entre dimensión promoción y participación ciudadana	30
Tabla 11: Prueba de hipótesis general	32
Tabla 12: Prueba de hipótesis específica uno	33
Tabla 13: Prueba de hipótesis específica dos	34
Tabla 14: Prueba de hipótesis específica tres	35
Tabla 15: Prueba de hipótesis específica cuatro	36

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Percepción del gobierno digital	14
Figura 1: Percepción del gobierno digital	21
Figura 2: Percepción de dimensiones de la variable gobierno digital	22
Figura 4: Percepción de la participación ciudadana	23
Figura 5: Percepción de dimensiones de la variable participación ciudadana	24
Figura 6: Gobierno digital vs participación ciudadana	25
Figura 7: Gobierno digital vs participación ciudadana	27
Figura 8: Dimensión interna vs participación ciudadana	27
Figura 9: Dimensión relacional vs participación ciudadana	29
Figura 10: Dimensión promoción vs participación ciudadana	30

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general: Establecer la relación entre gobierno digital y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023. Para tal efecto, empleó una metodología de diseño no experimental-transversal, básica, cuantitativa y correlacional. Se empleó la encuesta como técnica y como instrumento un cuestionario que fue aplicada a una muestra de 150 ciudadanos. Obteniendo los siguientes resultados: el gobierno digital tiene un nivel de medio, bajo de 34% y la participación ciudadana presentó un nivel de 40% bajo. Los resultados inferenciales revelaron que existe relación entre las variables con $Rho=605$ y $p=0.000$. Del mismo modo, las hipótesis específicas de las relaciones entre las dimensiones del gobierno digital y la participación ciudadana, demostraron correlaciones bajas en la dimensión externa e interna y correlaciones considerables en la dimensión relacional y promoción con significancias por debajo de 0.05. Se concluyó que existe relación significativa entre gobierno digital y participación ciudadana de una Municipalidad de Lima metropolitana 2023.

Palabras clave: Gobierno, digital, municipal, participación.

Abstract

The present investigation had the general objective: Establish the relationship between digital government and citizen participation in a Municipality of metropolitan Lima 2023. For this purpose, a non-experimental-transversal, basic, quantitative and correlational design methodology was used. The survey was used as a technique and as an instrument a questionnaire that was applied to a sample of 150 citizens. Obtaining the following results: the digital government has a medium, low level of 34% and citizen participation presented a low level of 40%. The inferential results revealed that there is a relationship between the variables with $Rho=605$ and $p=0.000$. In the same way, the specific hypotheses of the relationships between the dimensions of digital government and citizen participation, demonstrated low correlations in the external and internal dimension and considerable correlations in the relational and promotion dimension with significances below 0.05. It was concluded that there is a significant relationship between digital government and citizen participation of a Municipality of metropolitan Lima 2023.

Keywords: Digital, government, municipal, participation.

I. INTRODUCCIÓN

La sociedad actual está sometida a cambios permanentes como efecto de la globalización y la incursión de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y los espacios virtuales. Este evento de transformación del paso de una sociedad altamente industrial a otra asociada a la información ha provocado cambios importantes en los medios que las personas emplean para comunicarse entre ellas y con las organizaciones públicas y privadas, ello ha ocasionado que el flujo de la información sea en algunos casos más fluidos y en otros más dificultoso en su intención de participar activamente en las decisiones del gobierno (González et al., 2020).

En España, los gobiernos locales están alineados a la virtualidad. Sin embargo, Galicia que cuenta con una población alta de la tercera edad, prefieren el trato directo a una comunicación fría con una máquina (Canoura, 2018). Tal es el caso que en países de la Unión Europea a 2020, el 6% de la población tiene más de 80 años y son pensionistas que deben realizar trámites y reclamos de sus pensiones en plataformas digitales (El País, 2023). En esa misma línea, los trámites que se realizan en el Instituto Nacional de la Seguridad Social, se realizan de manera virtual, acorde con las tendencias de un gobierno digital, el cual ha sido un escollo para las personas de la tercera edad que son carentes de habilidades para manejar el sistema digital actual (Seguridad Social, 2023).

Asimismo, la tendencia de la modernización del Estado a nivel de Latinoamérica tuvo la finalidad de mejorar los servicios y brindarle al usuario un alto nivel de valor público que pueda ser percibido por ellos, respaldada en una normativa y leyes que a la larga no han tenido un efecto positivo en la población, esto se evidencia en varios países de la región como Argentina, Bolivia y México que aún no dan indicios de un gobierno digital efectivo (Contreras, 2020). Sin embargo, la situación es distinta en Chile, que es considerado como pionero en el gobierno electrónico, los mismo con Ecuador que es considerado como un modelo de la implementación de este sistema (Gutiérrez, 2019; Moreira e Hidalgo, 2020).

Del mismo modo, en Cuba la transformación digital promueve una sociedad abierta, inclusiva, participativa y sustentada en el rol activo del ciudadano, donde éste mediante la facilidad de acceder a los servicios públicos de manera más rápida y sin pasar con largos y engorrosos trámites pueda sentir satisfacción; además, la

incursión de la participación ciudadana en el control del presupuesto y cumplimiento del gasto público en la ejecución de proyectos programados, a través de un gobierno abierto y transparente (Castillo et al., 2023).

En Perú, la transformación digital es un proceso continuo, creciente, estratégico que promueve el cambio cultural sustentado en el uso intensivo de las TIC, para sistematizar la información y análisis de datos, de tal manera, que permite hacer procesos más eficientes y tengan efectos benéficos sobre la sociedad en general, proporcionándoles valor a las personas (Plataforma Digital Única del Estado, s.f.). Lo mencionado se encuentra garantizado por la Ley de Gobierno Digital N° 1412, ésta se complementa con la Ley de Transparencia N° 27806, que garantiza la participación ciudadana en los quehaceres del Estado. Sin embargo, a pesar de que estas leyes han sido promulgadas desde 2018 y 2002, respectivamente y habiéndose dado un plazo para su implementación, muchas entidades del gobierno no han terminado de hacerlo, dificultando la participación del ciudadano y aunque en algunos casos sí se ha implementado, la información que figura en sus plataformas virtuales no se encuentra actualizada o habilitada con información reciente (Tumi, 2020).

Por otro lado, la participación ciudadana es una condición natural de la democracia, por tener las características de un gobierno que se cimenta en el diálogo (Contreras y Montecinos, 2019). En ese sentido, mediante este mecanismo el ciudadano se integra a las decisiones del Estado a través de su intervención individual o colectiva para hacer escuchar su voz mediante el empleo de diversos mecanismos como un ciudadano responsable y en cumplimiento a un deber con la nación y el bienestar social (Shack, 2021).

Teniendo en cuenta estos dos fundamentos; por un lado, el gobierno digital y por otro la participación ciudadana, se identifica la problemática que se presenta en una Municipalidad de Lima metropolitana, donde los mecanismos electrónicos no funcionan adecuadamente al no facilitar ni satisfacer las necesidades de expresión e intervención de los ciudadanos de ese distrito, quienes requieren participar en las decisiones del gobierno local aportando ideas para solucionar temas actuales y permanentes como la informalidad y la inseguridad ciudadana.

El problema se formuló de la siguiente forma: ¿De qué manera se relaciona gobierno digital y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023? y sus correspondientes problemas específicos (Ver anexo 1).

En lo que respecta a la justificación teórica del estudio, este se sustentó en el fundamento de teórico de Rincón y Vergara (2017) sobre el gobierno electrónico, en cuanto a la participación ciudadana se tienen a Shack (2021) que manifiesta que la participación ciudadana es un derecho fundamental, al mismo tiempo que es un deber de todo ciudadano en resguardo de la salud de la nación. De tal manera que, al finalizar la investigación, los hallazgos sirvieron como un aporte al conocimiento existente en función a la experiencia de una Municipalidad de Lima.

En lo que se refiere a la justificación práctica, el gobierno digital en las instituciones del Estado facilita a los usuarios el empleo de los servicios brindados por el gobierno local, sin tener que ir presencialmente hacer un trámite que está a un click de distancia, por tanto, permitirá que la municipalidad en estudio tenga un diagnóstico con las percepciones de la población en relación al gobierno digital, donde se han identificado dificultades que los funcionarios deben solucionar para ingresar a la era digital en las gestiones y participación ciudadana de la población. Del mismo modo, la justificación metodológica tuvo en cuenta el empleo de cuestionarios validados, lo que permitió obtener información de mejor calidad, que fueron empleados en la investigación y también por otros investigadores que requieran ampliar o profundizar el estudio.

En cuanto al objetivo general fue: Establecer la relación entre gobierno digital y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023 y sus correspondientes objetivos específicos (Ver anexo 1). La hipótesis general fue planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre gobierno digital y participación ciudadana de una Municipalidad de Lima metropolitana 2023 y sus correspondientes problemas específicos (Ver anexo 1).

II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los contextos nacionales, se citó el estudio de Pantoja (2023) que tuvo como objetivo conectar la gobernanza digital con la participación ciudadana en una ciudad de Ayacucho. Empleando como metodología una de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo. La correlación media entre las variables es de 0.458 con una significancia fue de 0.000, por tanto, se desestimó la hipótesis nula. Se concluyó que el gobierno digital como iniciativa de adecuación a la era de la digitalización ha contribuido a que los usuarios puedan participar en las decisiones del gobierno desde donde ellos se encuentren empleando los medios digitales.

Figuroa (2022) cuyo objetivo fue vincular gobierno digital y participación ciudadana. Empleando como metodología una de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo. Los resultados inferenciales demostraron una correlación de 0.672 con $p=0.000$. Se concluyó que, si bien es cierto que existe relación entre ambas variables, esto demuestra en la realidad que el uso de las TIC en el gobierno local ha sido muy débil, situación que produce una frágil participación ciudadana, demostrando con ello una gran insatisfacción en la población que no puede participar en las decisiones que toma el gobierno local que no está sometido al control social.

Salazar (2022) desarrollo un artículo científico para determinar la vinculación entre gobierno digital y participación ciudadana en municipalidades del Perú. Empleando como metodología una de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo. La estadística inferencial mostró una correlación de 0.575 y la significancia de 0.000. Conclusión: la participación ciudadana se adecua a los lineamientos del gobierno digital, pero es necesario que las municipalidades cuenten con la infraestructura adecuada y el usuario cuenta con las capacidades para poder transmitir sus inquietudes y/o aportes empleando los medios virtuales.

Vizcarra et al. (2020) quienes elaboraron un artículo para determinar si existe asociación entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en un distrito de Lima Norte. Empleando como metodología una de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo, participando como muestra 197 ciudadanos mayores de edad. En los resultados se encontró una relación de 0.824 con una significancia de 0.000 entre las variables, con las dimensiones también se encontraron correlaciones

altas. Se concluyó que los residentes aprecian mucho el progreso de la ciudad en la gestión de programas y participación ciudadana a través de los TIC; sin embargo, aquellos que no cuentan con competencias digitales le será muy complicado prefiriendo que todo sea presencial.

Por su parte, Labán (2020) presentó una investigación con el objetivo de relacionar gobierno electrónico con participación ciudadana en una ciudad del norte del país. Configuró una metodología cuantitativa, no experimental y de alcance correlacional y participaron 192 ciudadanos. Los resultados mostraron una correlación altamente positiva de 0.751 y $p=0.000$. Para la dimensión tecnológica, simplificación de procesos, ciudadanía digital y marco regulatorio, las correlaciones son inferior a 0.04 y $p=0.000$. Se concluyó que la gobernanza digital en las ciudades estudiadas es importante para el progreso de los usuarios, sin embargo, si la municipalidad no cuenta con la infraestructura necesaria, no podría tener un efecto favorable en su gestión, asimismo, depende de las competencias de los ciudadanos.

En relación a los antecedentes internacionales se tiene a Andino (2022) Se busca encontrar la conexión entre los factores que inciden en el gobierno electrónico en el proceso de transparencia y la participación ciudadana en la municipalidad de Ecuador. El estudio fue correlacional, cuantitativo y no experimental. Los resultados muestran una correlación positiva de 0.40 y una significancia de 0.051, es decir es mayor al límite de 0.05, por lo que se considera que no existe relación entre ambas variables. Se concluyó que el gobierno digital no garantiza la transparencia de las instituciones gubernamentales y tampoco determina que haya mayor participación ciudadana.

Blasi et al. (2022) realizó un estudio para determinar la asociación entre la variable ciudades inteligentes y participación ciudadana en municipios italianos. Empleando como metodología una de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo, la muestra fue de 28 municipios italianas. Conclusión; la correlación fue negativa de -0.655 y 0.719 y significancias menores a 0.000 entre participación ciudadana y actividad y audiencia, respectivamente. Se concluyó que aumentar el nivel de actividad y audiencia genera un menor nivel de engagement con la participación ciudadana. Asimismo, el éxito de las iniciativas de ciudades inteligentes está ligado no solo a la capacidad de los formuladores de políticas, sino

también al perfil de la ciudad, en términos de sus ciudadanos, que puede asociarse a una variedad de capital social y relacional.

Fernández (2021) propone vincular las políticas de gobierno electrónico y calidad de la gestión pública en una municipalidad de Ecuador. Empleando como metodología una de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo. Se demostró que la asociación entre ambas variables fue de 0.960 y $p = 0.000$. Asimismo, las dimensiones e-información, e-servicios, e-participación y e-transferencia, tuvieron correlaciones altas y significancias menores a 0.05. Se concluyó que el gobierno electrónico es determinante en la calidad de la administración, siempre y cuando el gobierno local cuente con la infraestructura que pueda soportar las demandas de la población en el espacio virtual y que las plataformas muestren indicios de transparencia y rendición de cuentas.

Muñoz et al. (2021) presentó un estudio para determinar la relación entre participación la comunidad y los proyectos de inversión en una Municipalidad.

Empleando como metodología una de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo, se obtuvo la información mediante una encuesta a 113 ciudadanos del distrito. Se comprobó que la correlación fue positiva media de 0.578 y significancia de 0.000. Se concluyó que la participación ciudadana es determinante para que los proyectos de inversión realizados por la municipalidad se encaminen hacia el cumplimiento y sobre hacia la satisfacción de las necesidades sociables del distrito.

Nwinyokpugi Bestman (2020), presentaron un estudio con el objetivo de verificar el efecto del gobierno electrónico en la eficiencia administrativa del sector público en el estado de Rivers. Participaron 210 empleados de 10 Ministerios Públicos del Estado de Rivers. Empleando como metodología una de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo. Los resultados mostraron que había una correlación media positiva entre las dos variables de 0.615 (Rho de Spearman) y $p=0.000$. Se concluyó que la participación electrónica, el registro electrónico, la comunicación electrónica y la contratación electrónica son herramientas eficaces para mejorar la eficiencia administrativa de los sectores públicos en el estado de Rivers.

Con respecto a la teoría de gobierno digital, se encontró fundamento en la teoría de la sociedad de la información (SI), que se desarrolló desde la década de 1960. Es así SI se alinea con la necesidad de estructurar políticas públicas cuyo

enfoque es el desarrollo, la promoción y normalización de las TIC, para que estas sean empleadas en las instituciones públicas para satisfacer las demandas de la población (Criado et al., 2002). Otra de las teorías relacionadas es la teoría de la gobernabilidad democrática, la cual expone que las herramientas de la gestión pública deben ponerse a disposición de los ciudadanos para tener un mayor acercamiento a la población, de tal manera que se le ofrezca calidad en los servicios y valor público, poniendo a disposición herramientas para interactuar (Dahl, 2018).

Otra de las teorías que fundamenta la investigación es la teoría del conectivismo o conectividad, este es un modelo con casi veinte años de vigencia y apropiado para el contexto actual del aprendizaje, para la elaboración de esta teoría se tuvo en cuenta otra que la complementaron como la teoría del caos, teoría de las redes, teoría de la complejidad y auto organización, entre ellas se validó lo más importante y útil para convertirlo en conocimiento aplicable y sea de beneficio del aprendizaje del estudiante (Cueva et al., 2020).

El conectivismo presenta una nueva forma de aprendizaje, convirtiéndose en una oportunidad alterna a las teorías existentes posicionadas y que pretenden sustentar todas las formas de aprendizaje como el constructivismo, el cognitivism y el conductismo (Gargicevich, 2020). Para el conectivismo, la mente humana se comporta como una red sobre la que ciernen y se moviliza el conocimiento, en el que se forman nodos e interrelaciones entre ellas, cuya función es el intercambio de información, el cual tiene por objetivo después de un proceso convertirse en conocimiento (Palacios et al., 2021).

Esta teoría sustentada en 2004 por Siemens, propuso que el aprendizaje sucede en diferentes contextos, sin ser uno de ellos el preferente, donde las condiciones son cambiantes y no está sometido al control, razón por la cual el autor sostiene que el conocimiento está fuera de la persona, la cual se transmite a través de redes (Bernal, 2020). Es por ello que, Basurto et al. (2020) aseguró que esta teoría se ajusta a las condiciones actuales del contexto, de una época de virtualidad y digitalización, diferente al contexto de las teorías tradicionales.

Por su parte el gobierno digital es definido por Rincón y Vergara (2017) quienes determinan que implementar la digitalización en el gobierno es darle un nivel de mayor avance al Estado, un aire de modernidad a las instituciones que está plagado de lo tradicional y obsoleto, por tanto, es indispensable que el Estado

reconfigure sus servicios con la incursión en las TIC y con la mirada en la satisfacción de las necesidades de los usuarios, brindándoles servicios más rápidos y menos burocráticos. Al respecto el Decreto Legislativo N°1412 afirmó que mediante la implementación de las TIC también se puede crear valor público a la sociedad (Arbaiza et al., 2023).

En otras palabras, consiste en el empleo de principios, normas, políticas, técnicas e instrumentos que van a facilitar los servicios proporcionados al ciudadano (Coffie et al., 2022). En ese sentido, el gobierno digital se ha explicado como el uso de la información en un entorno de gobierno, no se refiere solo a la automatización de procesos, sino que estos deben estar a disposición de los ciudadanos para facilitarles la gestión de sus trámites usuales y participación ciudadana en diversos procesos de gobierno (Noori, 2022; Khan et al., 2021; Zhang Kimathi, 2022). Desde esta perspectiva, se genera en el ciudadano el valor público, lo que a su vez va a contribuir que el ciudadano sea participe de los eventos que suceden en el gobierno y pueda realizar su aporte empleando esa misma vía (Cordela Paletti, 2019; Twizeyimana Andersson, 2019).

Por su parte, Ninh Dung (2022) el gobierno digital es una estrategia que mejora la eficiencia del gobierno local, mediante la inserción en sus procesos de tecnología y mecanismos electrónicos y digitales que hagan los procesos más rápidos y simples. A través del gobierno digital se hace posible el impulso de las políticas públicas, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en temas culturales, políticos y económicos (Puron-Cld et al., 2022; Salirrosas et al., 2022). En ese propósito el servidor público debe estar preparado para brindar un mejor servicio a consecuencia del empleo de tecnología, para ello debe adquirir y actualizar sus capacidades en entorno digital (Dhaoui, 2022).

Por otro lado, las experiencias de otros gobiernos han demostrado que el gobierno digital ofrece tres beneficios esenciales: mejora los procesos establecidos en la institución pública, reduce los costos y aumenta la eficiencia, además como efecto de lo mencionado, sus procesos son transparentes porque están expuestos en las plataformas del Estado sujeto al control social de la población (Rodríguez et al., 2020). En ese orden de ideas, el gobierno digital evidencia las mejoras en el servicio público, mostrándose en la calidad de los servicios brindados al ciudadano,

generando cambios estructurales en la entidad, lo que permite que sus procesos se conduzcan de manera eficaz y eficiente (Scholl, 2021).

En cuanto a las dimensiones del gobierno digital, estas son cuatro: externa, interna, relacional y promoción (Churampi et al., 2023). En relación a la dimensión externa, consiste en la interacción que se da entre el ciudadano y la entidad del Estado, donde el primero conoce a través de la plataforma y el portal de transparencia la información que la entidad muestra, la cual somete al control social y los ciudadanos pueden hacer sus aportes y/o críticas a la gestión del gobierno (Yadac et al., 2019). En esa misma línea, Valenzuela et al. (2023) determina que esta dimensión exige el uso de los mecanismos digitales y/o virtuales en el gobierno, necesarios para que exista comunicación permanente con el ciudadano, elementos como la infraestructura digital y electrónica como el uso de computadoras, páginas web, información, entre otros que facilitan la relación entre los protagonistas mencionados. Para Burneo y Carrión (2019) el Estado puede medir la interacción con el ciudadano a través de la intervención de tres elementos: las TIC, el servicio y calidad de servicio, cada uno de ellos se mide por niveles para determinar la fortaleza de esa relación.

En la dimensión interna, el objetivo es la reestructuración y rediseño de procesos dentro de la institución, los cuales han sido hasta ese momento tradicionales u obsoletos y que su cambio permitirá la modernización y eficiencia del sistema. Para Delgado et al. (2023) el empleo de las TIC y otros procesos dentro de la organización le proporcionará agilidad y eficiencia a la gestión administrativa del gobierno local. Posibilitando una respuesta rápida y oportuna en los diferentes requerimientos de los usuarios y servidores públicos de la institución (Alejos et al., 2023, Encarnación et al., 2021). Esta es la piedra angular de las mejoras respaldado por los SI para digitalizar los servicios y el desarrollo de la gobernanza que se lleva a cabo en todas las etapas del gobierno (Singh Sahu, 2021).

Acerca de la dimensión relacional, considera el uso de las TIC para interactuar con otros organismos públicos, es por ello que también se le denomina vínculo gobierno – gobierno, esto facilita la información entre entidades intergubernamentales, y hace que esta se encuentre en tiempo real y puedan hacer un servicio integral, más rápido, más eficiente, con la mirada en la satisfacción del usuario (Guedez, 2019). Esta dimensión incluye la transparencia de la información

a través de los medios digitales, de tal manera, que lo busca el usuario lo puede indagar mediante los mecanismos virtuales y las páginas web donde se encuentran todos los servicios que brinda la institución (Encarnación et al., 2021).

En referencia a la dimensión promoción, se trata de que los usuarios alcancen un nivel de sensibilización para que opten por el uso de las herramientas digitales y puedan realizar sus trámites por ese medio, consiste en un cambio de paradigma de cómo se hacían o impartían los servicios anteriormente y cómo deben ser ahora (Alejos et al., 2023). Ello también implica que el protagonista de este proceso, es decir, el ciudadano cuente con las competencias para maniobrar la computadora, ya que es necesario que cuente con este elemento y el internet para poder realizar sus trámites y participar en las decisiones del gobierno (Rincón y Vergara, 2017).

En lo que respecta a la participación ciudadana, esta se sustenta en la teoría de Robert A. Dahl, quien manifestó que el rasgo más distintivo de un gobierno en democracia consiste en dar respuesta efectiva ante las necesidades de sus administrados. Para cumplir con ese cometido el Estado proporciona las condiciones normativas para que el ciudadano pueda tener oportunidades en tres aspectos: el primero es manifestar sus necesidades, como segundo aspecto es comunicarlas en los espacios donde su voz pueda encontrar eco; es decir, en las instituciones públicas adecuadas; como aspecto final, recibir de las autoridades representantes del gobierno un trato equitativo e inclusivo (Cordourier, 2015).

Según la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM (2015), la conceptualiza como aquellas actividades de origen voluntario, a través de las cuales los ciudadanos que forman parte de un país, eligen a sus gobernantes de manera libre y presentan sus aportes moldean las políticas de Estado. Por su parte, Paño et al. (2023) la define como estructura organizada que comprende diferentes mecanismos de interacción que se mueven de manera coordinada y articulada, de tal manera, que aseguren el respeto, cumplimiento y ejercicio de un derecho básico a manifestarse y realizar un control social, rendición de cuentas y transparencia.

Para Montecinos y Contreras (2019) es un conjunto de elementos y estrategias que de forma integral le proporcionan al ciudadano emitir su opinión para intervenir en las decisiones públicas; asimismo, es un derecho ciudadano que le proporciona la oportunidad de manifestar sus intereses y demandas haciendo

uso de mecanismo legales para la mejora de la gestión pública y la calidad de vida de la sociedad. Cuando existe participación ciudadana, esta incide en la gestión pública porque los distintos actores se involucran en las dinámicas y procesos de toma de decisiones, donde integran intereses de la sociedad, siendo un proceso democrático es un encuentro de diferentes actores, creencias, valores, prácticas y diferentes modalidades de participación que le dan soporte a la gobernabilidad democrática (Palumbo et al., 2022, Valenzuela, 2019).

La participación ciudadana está resguarda por la Constitución Política de Perú (2000) que establece que todo ciudadano tiene derecho de intervenir en los asuntos del gobierno, es decir de la problemática del país, es importante que el Estado promueva la participación ciudadana como un mecanismo democrático, de tal manera que las decisiones sean compartidas y sobre todo consentidas por la mayoría de los ciudadanos. Este mecanismo surge como una respuesta a la crisis de representatividad e ineficiencia de los gobiernos para resolver los problemas públicos de la sociedad, la cual tiene sus antecedentes en la crisis de la década de los 80 en Europa y 90 en América Latina, la alternativa que se presentó fue presentar un mecanismo en el que la sociedad civil se fortaleciera junto con la democracia y surgió la participación ciudadana (Ordoñez y Trelles, 2019).

Las dimensiones de esta variable son: en mecanismo de participación y de las organizaciones sociales civil (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015). Para Choachi et al. (2020) el mecanismo de participación no solamente se refiere a la intervención del ciudadano a través de la consulta popular, más que ello, esa participación es permanente en los diferentes espacios donde actúa el gobierno tomando decisiones que van a influir en el bienestar de la población. Es por ello, que esta debe estar presentar para saber a priori el objetivo de aquella decisión que tomará el gobierno, no siendo procesos electorales, pero que inciden en la vidade los ciudadanos (García y Palacio, 2021).

Al respecto, López (2020) afirmó son un conjunto de herramientas cuya finalidad es motivar al ciudadano para que aporte en las decisiones colectivas de la nación, de tal manera, que estas sean adecuadas y dirigidas hacia el propósito de solucionar un problema social, para tal efecto, no es importante, ni necesario que el ciudadano sea partidario de algún movimiento político o se encuentre involucrado en la administración pública. En ese sentido, el objetivo de este mecanismo es

brindar las garantías y, por ende, los beneficios para que la ciudadanía pueda inferir en el sistema judicial, ejecutivo y legislativo.

Existen varios mecanismos de participación que el ciudadano puede emplear para presentar su opinión, estas son la iniciativa de reforma constitucional, la iniciativa de formulación de leyes, la cual es el derecho que le corresponde a un grupo de ciudadanos para presentar una iniciativa legislativa al Congreso de la República, así como también lo puede hacer ante los gobiernos locales (Choachi et al., 2020). También se encuentra el referéndum, éste se define como la convocatoria que se hace al pueblo para que bajo consulta se apruebe o desapruebe alguna norma jurídica que se encuentra vigente (Choachi et al., 2020).

La iniciativa de formación de dispositivos municipales y regionales, la consulta previa, denominada también como consulta popular y consiste en preguntar de manera general sobre un tema de trascendencia nacional, que puede ser también nivel regional o local, el objetivo es lograr que las personas expresen su oposición a un tema determinado (Choachi et al., 2020). La revocatoria de autoridades, remoción de autoridades, que se realizan cuando se encuentra actos de corrupción o situaciones en el que la autoridad hace mal uso de los recursos; consejos de coordinación regional, presupuestos participativos, rendición de cuentas y acceso a la información (Palumbo et al., 2022). Al respecto, López (2020) lo clasifica de la siguiente manera: consulta popular, consulta ciudadana, iniciativa popular, audiencia pública, contralorías sociales, presupuesto participativo, revocación de mandato, consejos consultivos ciudadanos y asambleas ciudadanas.

La segunda dimensión corresponde a las organizaciones sociales civil, estas se organizan en grupos formales para levantar su voz e inmiscuirse en los asuntos del Estado (PCM, 2015). Al respecto, Córdova (2018) señaló que la democracia es representada por el gobierno mediante una simbiosis entre el gobierno central o local y las organizaciones civiles, sean estas formales o no, pero que se agrupan para un fin común. Esto es un aspecto importante que capitaliza los esfuerzos tanto del Estado como de la sociedad para generar confianza por una parte y conciencia por la otra.

En ese sentido, Cañamero (2020) mencionó que el estado promueve que haya participación de los diferentes grupos sociales; es decir, como parte del principio de inclusión, mediante el fomento de estrategias que invitan a la sociedad

civil a involucrarse en los asuntos del gobierno; en ese sentido, las organizaciones sociales, garantizan la buena administración de recursos en el gobierno local y su intervención está dirigida a solucionar problemas que se presentan en la sociedad, estas intervenciones se traducen en propuestas viables para la satisfacción de necesidades y demandas sociales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

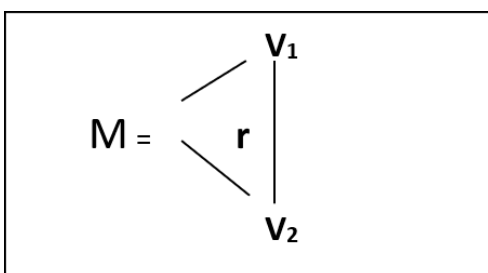
Se determinó un estudio de tipo básico en función al procedimiento que se realizó para efectuar el estudio, es decir, que los hallazgos encontrados en el estudio fueron materia de sustentación mediante la teoría identificada para cada variable. Para Ñaupás et al. (2018) a este estudio se le denomina también puro o sustantivo, se le denomina así porque su intención es descubrir nuevos conocimientos, es un estudio que puede ser descriptivo, exploratorio o explicativo que pretende ser el cimiento de investigaciones aplicadas.

3.1.2 Diseño de la investigación

Se empleó el diseño no experimental, porque la intención del estudio no fue realizar una estimulación a una de las variables para obtener resultados convenientes o determinar algún cambio. Al respecto, Arias (2020) determina que no se requiere realizar estímulos bajo ninguna intención en este diseño, sino que se deja que las variables actúen dentro de su propia naturaleza. Asimismo, el estudio fue de nivel correlacional, porque buscó la existencia de vinculación entre variables. Sobre este tema, describe Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) determinan que estos estudios buscan relacionar ideas, personas, variables para tomar decisiones en función a dichas relaciones.

Figura 1

Diseño correlacional



Dónde:

V₁ : Gobierno digital.

R : Relación entre variables.

V₂ : Participación ciudadana.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno digital

Definición conceptual

Rincón y Vergara (2017) determinan que implementar la digitalización en el gobierno es darle un nivel de mayor avance al Estado, un aire de modernidad a las instituciones que está plagado de lo tradicional y obsoleto, por tanto, es indispensable que el Estado reconfigure sus servicios con la incursión en las TIC y con la mirada en satisfacer necesidades de los usuarios y brindar un servicio más rápidos y menos burocráticos.

Definición operacional

La variable en cuestión, se operacionalizó en cuatro dimensiones; externa, interna, relacional y promoción, cada una de las dimensiones cuentan con indicadores que se emplearon para determinar los ítems del cuestionario, que en total son 24 ítems.

Indicadores: cada una de las dimensiones cuenta con 11 indicadores; los cuales se muestran en el anexo 1 de operacionalización de las variables.

Escala de medición: Se implementó para su medición una escala ordinal.

Variable 2: Participación ciudadana

Definición conceptual

Son aquellas actividades de origen voluntario, a través de las cuales los ciudadanos que forman parte de un país, eligen a sus gobernantes de manera libre y presentan sus aportes moldean las políticas de Estado (PCM, 2015).

Definición operacional

La variable en cuestión, se operacionalizó en dos dimensiones; Mecanismo de participación y Participación de las organizaciones de la sociedad civil, cada una de las dimensiones cuentan con indicadores que se emplearon para determinar los ítems del cuestionario, que en total son 20 ítems.

Indicadores: cada una de las dimensiones cuenta con 8 indicadores; los cuales se muestran en el anexo 1 de operacionalización de las variables.

Escala de medición: Se implementó para su medición una escala ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Correspondió a la totalidad de las personas que viven en el distrito de una municipalidad de Lima. Esta fue una cantidad de 781,627 habitantes a 2023 (Inei, 2023). Al respecto, Reyes y Boente (2019) definen la población como la cantidad de sujetos de estudio que corresponde a la totalidad de los mismos y que ocupan un lugar geográfico, que han sido determinados por el criterio de inclusión e inclusión del investigador.

Criterios de inclusión

- Ciudadanos de un distrito de Lima metropolitana.
- Ciudadanos que por algún motivo no desearon hacer algún aporte a la gestión del gobierno local de un distrito de Lima metropolitana.
- Persona natural o jurídica mayor de edad y de ambos sexos.
- Ciudadanos que proporcionaron su consentimiento informado para la participación en el estudio.

Criterios de exclusión

- Pobladores de otros distritos
- Ciudadanos que no desearon participar en la investigación.

3.3.2 Muestra

De acuerdo a Arias y Covinos (2021) la muestra es una parte alícuota de un conjunto más denominado población y cumple con las mismas características de esta. Para saber la cantidad se hizo un cálculo matemático para tener una cantidad que represente a la totalidad. En tal sentido, para la determinación se ha tenido en cuenta que la población cumpla con los criterios de inclusión y cuyo cálculo mediante la fórmula de poblaciones conocidas alcanzó a una cantidad de 150 habitantes, teniendo en cuenta un nivel de confianza del 95% y error de 0.08; tal como se muestra en el siguiente cálculo.

$$N = 781,627$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.08$$

$$n = 750,674.57 / 5003.3668 = 150.03$$

En esta fórmula, “N” representa la población total del distrito según Inei (2023)., “Z”, es el nivel de confianza, según tabla estadística es 95% y le corresponde un valor de 1.96, “p” y “q”, se refieren a la probabilidad, que en este caso se le ha atribuido un valor de 50% a ambos y el error considerado en este caso es de 8%. De acuerdo al cálculo sale un valor de 150 personas que se encuestaron.

3.3.3 Muestreo

Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), Este tipo de muestreo requiere un tratamiento estadístico relacionado a la probabilidad donde todos los integrantes del grupo poblacional tienen la misma posibilidad de participar en el estudio. Para realizar el muestreo se empleó el probabilístico aleatorio simple, porque todos los ciudadanos de un distrito de Lima metropolitana, cuentan con las mismas posibilidades para participar en la investigación.

3.3.4 Unidad de análisis

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la unidad de análisis es el elemento que será objeto de estudio, en el que el investigador centra su atención para obtener de él la información que se requiere. Para el presente estudio la unidad de análisis fue cada uno de los pobladores de un distrito de Lima metropolitana.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

De acuerdo a Muñoz (2018) la encuesta es una herramienta del enfoque cuantitativo para obtener información relevante de la unidad de estudio, el cual será procesado posteriormente por métodos que cuantifiquen los resultados. En relación al estudio, la técnica fue la encuesta, debido a las características que poseía para que los datos obtenidos sean cuantificados.

Instrumento

Según Muñoz (2018) el instrumento es una parte complementaria de la técnica que ha tenido en cuenta tanto las dimensiones como los indicadores para la elaboración del formato que contiene los ítems que servirán para recabar la información del sujeto de estudio. Con respecto al estudio, se empleó un cuestionario para cada variable, cada uno de ellos ha sido validado y empleado por otros autores, de tal manera que pasaron por un proceso de adecuación y validación por juicio de expertos.

Validación

Según Carhuacho et al. (2019), este procedimiento es realizado por profesionales conocedores del tema, quienes emiten una opinión objetiva sobre cada uno de los instrumentos para determinar que este cumpla con su objetivo de medir aquello para lo que fue elaborado. En este estudio, la validación se realizó por juicio de expertos, los cuales fueron tres especialistas en el tema, que evaluaron en función a criterios establecidos por la universidad.

Tabla 1

Validación de juicio de expertos

N°	Expertos	Evaluación
Experto 1	Dr. Willy Gastello Mathews	Aplicable
Experto 2	Mg. Gilmar Joel Murillo Steer	Aplicable
Experto 3	Mg. Araceli Milagros Julca Santos	Aplicable

Confiabilidad

Según Ñaupas et al. (2018), la inexistencia de variación en las medidas y efecto en un tiempo determinado del instrumento, determina su confiabilidad, para tal efecto, este debe ser corroborado por un estadístico que determine la consistencia interna. Para los efectos del estudio se realizó la confiabilidad mediante el empleo del estadístico de Alfa de Cronbach; previamente, se realizó una encuesta piloto a 20 ciudadanos de un distrito de Lima metropolitana, cuyos resultados fueron sometidos al estadístico mencionado para determinar su confiabilidad. En base a los resultados obtenidos al aplicar las estadísticas anteriores a cada uno de los ítems, el valor estuvo por encima de 0.974, lo que demostró tener una alta confiabilidad (ver anexo 8).

3.5 Procedimientos

El trámite realizado se inicia con la obtención del permiso en una municipalidad de Lima para realizar el estudio sobre las variables gobierno electrónico y participación ciudadana, este permiso se solicitó mediante carta cursada por la Universidad César Vallejo a quien se le solicitó de manera electrónica. Una vez obtenido el permiso del gobierno local, se procedió hacer la encuesta a los ciudadanos del distrito a quienes se les explicó el objetivo de la encuesta, en cuyo cuestionario se insertó una pregunta de aceptación y de consentimiento informado, estas personas encuestadas fueron las que se

encontraban haciendo trámites en la misma municipalidad hasta alcanzar la cantidad de 150 unidades de estudio. Posteriormente, estos resultados fueron tabulados en una hoja de Excel para su procesamiento.

3.6 Método de análisis de datos

Posteriormente a la tabulación de la encuesta, se aplicó el método estadístico empleando para ello el programa de SPSS -26, para obtener estadísticas descriptivas e inferenciales. Para el primer caso, los resultados se presentan en tablas de frecuencias, para una mejor visualización e interpretación. En el segundo caso, la estadística inferencial se empleó para aplicar la prueba de normalidad y determinar el estadístico a emplear para la prueba de hipótesis según tengan los resultados una tendencia normal o no normal, para el presente estudio la tendencia fue no normal, es por ello, que se aplicó el estadístico de regresión logística ordinal, que ayudó a determinar la validez de la hipótesis del investigador y permitió aceptar la hipótesis, lo que permitió obtener las conclusiones del estudio.

3.7 Aspectos éticos

Para Orozco y Lamberto (2022) los principios éticos son lineamientos que todo investigador debe tener en cuenta a la hora de redactar una investigación, los cuales son el principio de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. De esta manera, el principio de autonomía, se refirió a la decisión voluntaria que tuvieron los ciudadanos para participar en la investigación, sin necesidad que sea coaccionado. En lo que respecta a la no maleficencia, se trató de explicar al participante que no fue expuesta su identidad y la información obtenida tampoco se empleó para perjudicarlo. En cuanto a la no maleficencia, la investigación no tiene intención de perjudicar a los participantes, por el contrario, se aplicó el principio de mal eficiencia, el propósito del estudio fue no perjudicar a los participantes por el contrario, se aplicó el principio de caridad para explicar que el estudio beneficia a los pobladores del distrito de una municipalidad de Lima, por qué mostro las dificultades que tienen los ciudadanos para acceder a la plataforma de una municipalidad y hacer valer su derecho a la información y a la participación ciudadana. En termino de equidad, el trato es equitativo en este estudio de trato justo para todos los participantes. Asimismo, para la redacción del estudio tuvo en cuenta las Normas APA de la versión 7, con la intención de respetar el derecho de

autor, citando las frases tomadas de otros autores de forma textual o parafraseada y luego referenciando la cita al final del documento.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo univariado

Tabla 2

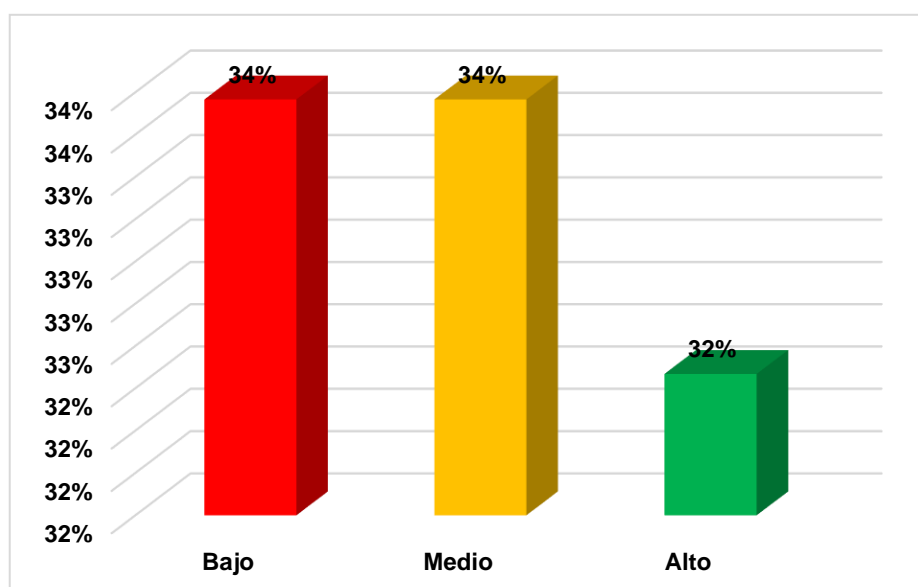
Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable gobierno digital.

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	52	34%
	Medio	52	34%
	Alto	50	32%
	TOTAL	154	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Percepción del gobierno digital



Se percibe que el 34% de los encuestados señalaron que el gobierno digital es de nivel bajo, 34% es de nivel medio y 32% de nivel alto. Lo que significa que en una Municipalidad del presente estudio las herramientas virtuales del gobierno digital no se están empleando para tener comunicación fluida con los ciudadanos y que estos puedan realizar sus gestiones a través del portal electrónico de la municipalidad, así también demuestra que este gobierno local no cuenta con la infraestructura necesaria para implementar lo establecido en el D.L. 1412 de la Ley de gobierno digital.

Tabla 3

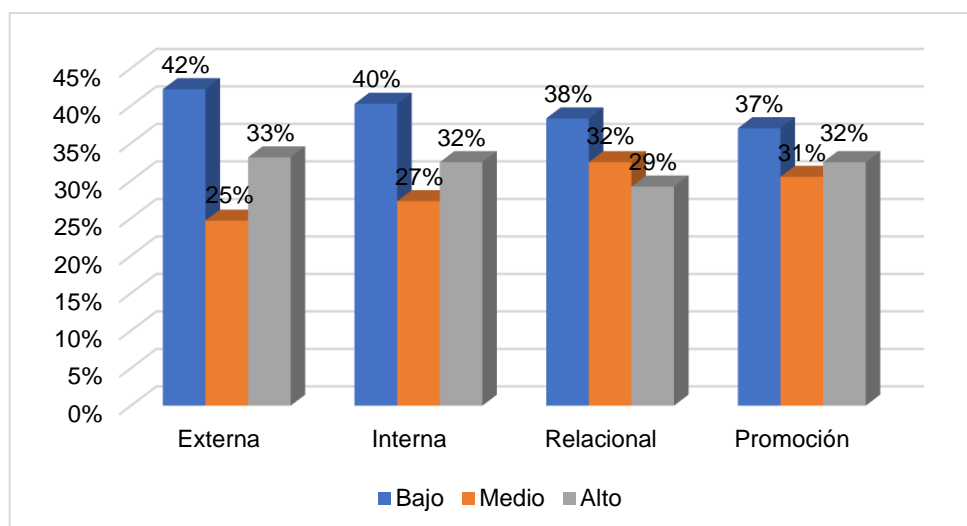
Frecuencia y porcentaje de los niveles de las dimensiones de la variable gobierno digital

Niveles	Externa		Interna		Relacional		Promoción	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	65	42%	62	40%	59	38%	57	37%
Medio	38	25%	42	27%	50	32%	47	31%
Alto	51	33%	50	32%	45	29%	50	32%
Total	154	100%	154	100%	154	100%	154	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Percepción de dimensiones de la variable gobierno digital



Los resultados revelan que, en la dimensión externa, el 42% es de nivel bajo, 25% de nivel medio y 33% de nivel bajo; con ello se demuestra que una municipalidad en estudio no ha credo un vínculo con el ciudadano a través del portal electrónico, y éste no ha podido realizar gestiones a través de ese medio, tampoco emplea los medios digitales para la participación ciudadana. En la dimensión interna; 40% es de nivel bajo, 27% de nivel medio y 32% de nivel alto; lo que demuestra que el gobierno local, no cuenta con la infraestructura adecuada para que realice una gestión eficiente empleando los medios digitales, así como tampoco cuenta con el personal adecuado o cuenta con limitado personal para realizar esta labor. En la dimensión relacional, 38% es de nivel bajo, 32% de nivel medio y 29% de nivel alto; lo que demuestra que la información que se refleja en el portal de esta institución

no está actualizada y estos medios no son empleados para comunicarme fluida y abiertamente entre instituciones para intercambiar información relacionada a los servicios que el contribuyente requiere. En cuanto a la dimensión promoción, el 37% es de nivel bajo, 31% de nivel medio y 32% de nivel alto, este valor porcentual demuestra que una municipalidad en estudio no ha realizado una campaña informativa o esta ha sido muy pobre para informar y promover el uso de los medios digitales para que los contribuyentes realicen sus gestiones y hagan sus aportes en las decisiones del gobierno local.

Tabla 4

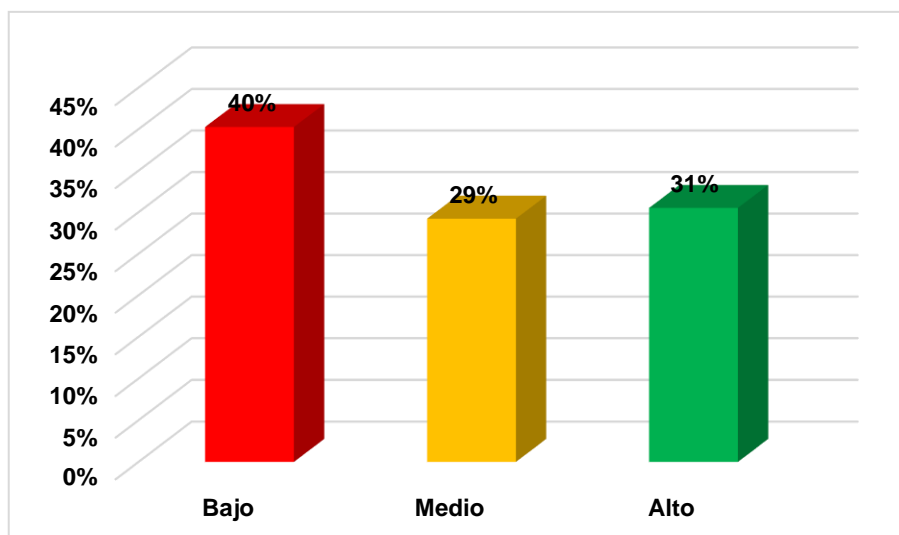
Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable participación ciudadana

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	62	40%
	Medio	45	29%
	Alto	47	31%
	TOTAL	154	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Percepción de la participación ciudadana



Se percibe que el 40% de los encuestados señalan que la participación ciudadana es de nivel bajo, 29% es de nivel medio y 34% de nivel alto. El porcentaje más alto se aprecia en el nivel bajo, lo que da espacio a interpretar que los contribuyentes no emplean los medios digitales u otros medios para participar de las decisiones del gobierno local. Sin embargo, se puede apreciar que también hay un porcentaje

importante de 34% en el nivel alto, que aseguran que sí participan en las reuniones de participación ciudadana, la cual no necesariamente es a través de los medios digitales, sino que pueden emplear otros medios de los que se cuenta para tal propósito.

Tabla 5

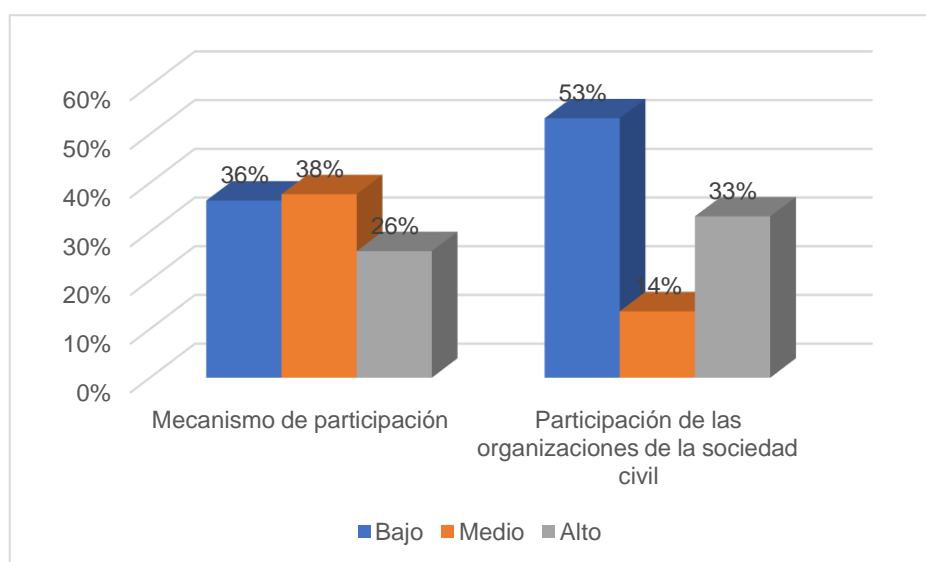
Frecuencia y porcentaje de los niveles de las dimensiones de la variable participación ciudadana

Niveles	Mecanismo de participación		Participación de las organizaciones de la sociedad civil	
	f	%	f	%
Bajo	56	36.4%	82	53%
Medio	58	37.7%	21	14%
Alto	40	26.0%	51	33%
Total	154	100.0%	154	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Percepción de dimensiones de la variable participación ciudadana



Los resultados revelan que en la dimensión mecanismos de participación, el 36% es de nivel bajo, 38% de nivel medio y 26% de nivel alto, este resultado de nivel medio demuestra que el contribuyente sí está participando en las gestiones o decisiones que realiza el gobierno local, empleando los diversos medios que existen para hacer escuchar su voz, esta participación también se refiere al control

social que realiza la población. En la dimensión participación de las organizaciones de la sociedad civil; 53% es de nivel bajo, 14% de nivel medio y 33% de nivel alto, con este valor más significativo en el nivel bajo, se aprecia que la participación de la sociedad civil que corresponde a las Organizaciones No Gubernamentales (ONG), los sindicatos, los colegios profesionales, las organizaciones sociales de base, entre otras asociaciones, no están teniendo una participación activa en su totalidad para influir en las decisiones del gobierno local, solo se aprecia que 26% es de nivel alto; es decir, que pocos son los que participan.

Tabla 6

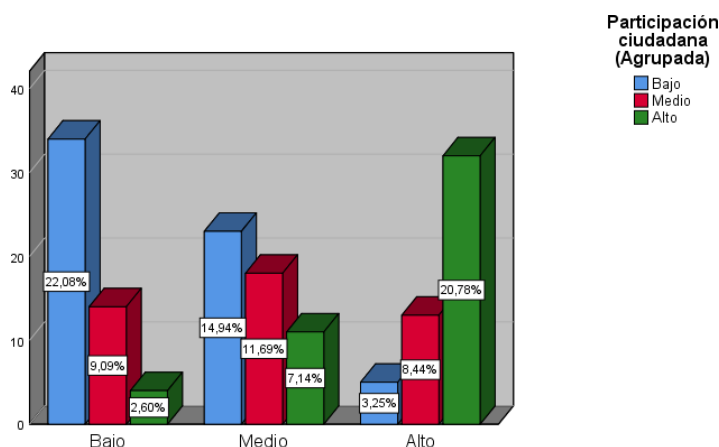
Relación entre gobierno digital y participación ciudadana

		Participación ciudadana			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gobierno digital	Bajo	Recuento	34	14	4	52
		% del total	22,1%	9,1%	2,6%	33,8%
	Medio	Recuento	23	18	11	52
		% del total	14,9%	11,7%	7,1%	33,8%
	Alto	Recuento	5	13	32	50
		% del total	3,2%	8,4%	20,8%	32,5%
Total	Recuento	62	45	47	154	
	% del total	40,3%	29,2%	30,5%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Gobierno digital vs participación ciudadana



En lo que respecta a la relación mostrada en la tabla de contingencia que precede se tiene que cuando el gobierno digital alcanza un nivel bajo de 33.8%, entonces la participación ciudadana alcanza un valor porcentual más alto de 22.1% en el nivel bajo. Asimismo, cuando el valor porcentual del gobierno digital es de 33.8% en el nivel medio, la participación ciudadana es de 14.9% en el nivel bajo y cuando el gobierno digital alcanza un nivel alto de 32.5%, la participación ciudadana logra un nivel alto de 20.8%. De tal manera que, que al 100% de las respuestas obtenidas del gobierno digital, el nivel alcanzado por la participación ciudadana es de 40.3% en el nivel bajo, 29.2% en el nivel medio y 30.5% en el nivel alto. Demostrando con ello que la participación ciudadana en las decisiones del gobierno local es muy baja en su mayoría, sin dejar de resaltar que existe un porcentaje que sí lo hace empleando los diferentes medios que tiene a su disposición para dar a conocer su punto de vista, opinión o control social sobre lo que el gobierno local está ejecutando con el presupuesto participativo.

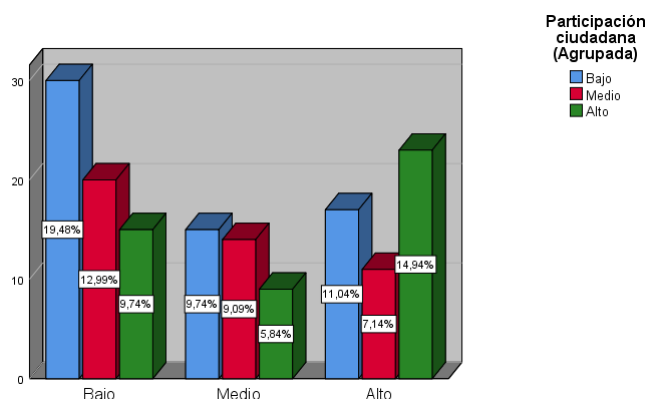
Tabla 7

Relación entre dimensión externa y participación ciudadana

			Participación ciudadana			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Externa	Bajo	Recuento	30	20	15	65
		% del total	19,5%	13,0%	9,7%	42,2%
	Medio	Recuento	15	14	9	38
		% del total	9,7%	9,1%	5,8%	24,7%
	Alto	Recuento	17	11	23	51
		% del total	11,0%	7,1%	14,9%	33,1%
Total	Recuento	62	45	47	154	
	% del total	40,3%	29,2%	30,5%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7
Gobierno digital vs participación ciudadana



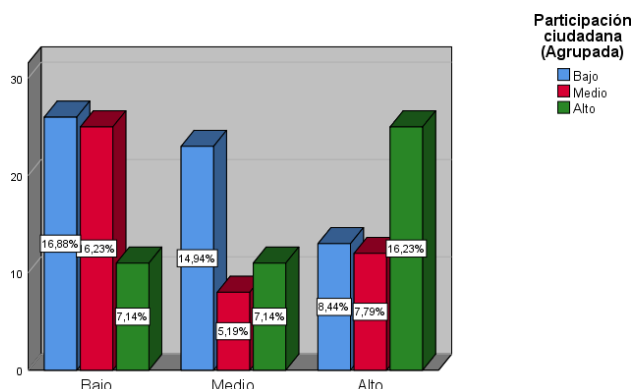
En cuanto a la relación en la tabla de contingencia que precede, cuando la dimensión externa del gobierno digital alcanza un valor porcentual de 42.2% en el nivel bajo, entonces la participación ciudadana logra un nivel de 19.5% en el nivel bajo. Asimismo, cuando la dimensión externa llega a un valor porcentual de 24.7% en el nivel medio, la participación ciudadana alcanza un valor porcentual de 9.7% en el nivel bajo y el mismo valor en el nivel medio. Del mismo modo, cuando la dimensión externa logra un valor porcentual de 33.1% en el nivel alto, la participación ciudadana sigue ese mismo nivel de crecimiento y alcanza un valor de 14.9% en el nivel alto. De tal manera que, en cualquiera de los niveles adoptados por la dimensión externa del gobierno digital al 100%, la participación ciudadana adopta un nivel bajo de 40.3%, en el nivel medio de 29.2% y en el nivel alto de 30.5%; demostrando con ello que el vínculo entre el gobierno local y los ciudadanos es pobre aún al emplear los medios digitales.

Tabla 8
Relación entre dimensión interna y participación ciudadana

			Participación ciudadana			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Interna	Bajo	Recuento	26	25	11	62
		% del total	16,9%	16,2%	7,1%	40,3%
	Medio	Recuento	23	8	11	42
		% del total	14,9%	5,2%	7,1%	27,3%
	Alto	Recuento	13	12	25	50
		% del total	8,4%	7,8%	16,2%	32,5%
Total	Recuento	62	45	47	154	
	% del total	40,3%	29,2%	30,5%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8
Dimensión interna vs participación ciudadana

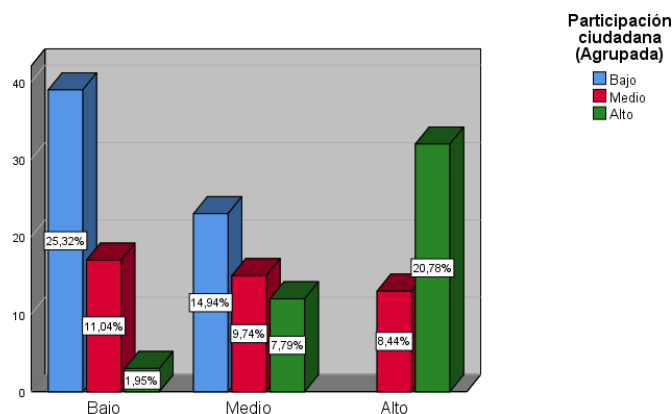


En cuanto a la relación en la tabla de contingencia que precede, cuando la dimensión interna del gobierno digital alcanza un valor porcentual de 40.3% en el nivel bajo, entonces la participación ciudadana logra un nivel de 16.9% en el nivel bajo y el mismo valor en el nivel medio. Asimismo, cuando la dimensión interna llega a un valor porcentual de 27.3% en el nivel medio, la participación ciudadana alcanza un valor porcentual de 14.9% en el nivel bajo. Del mismo modo, cuando la dimensión interna logra un valor porcentual de 32.5% en el nivel alto, la participación ciudadana sigue ese mismo nivel de crecimiento y alcanza un valor de 16.2% en el nivel alto. De tal manera que, en cualquiera de los niveles adoptados por la dimensión externa del gobierno digital al 100%, la participación ciudadana adopta un nivel bajo de 40.3%, en el nivel medio de 29.2% y en el nivel alto de 30.5%. Con este valor se observa que el gobierno local aún no cuenta con una infraestructura adecuada para darle las facilidades a los ciudadanos de que puedan hacer sus gestiones o cumplir con su derecho de participación ciudadana.

Tabla 9*Relación entre dimensión relacional y participación ciudadana*

		Participación ciudadana			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Relacional	Bajo	Recuento	39	17	3	59
		% del total	25,3%	11,0%	1,9%	38,3%
	Medio	Recuento	23	15	12	50
		% del total	14,9%	9,7%	7,8%	32,5%
	Alto	Recuento	0	13	32	45
		% del total	0,0%	8,4%	20,8%	29,2%
Total	Recuento	62	45	47	154	
	% del total	40,3%	29,2%	30,5%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9*Dimensión relacional vs participación ciudadana*

En cuanto a la relación en la tabla de contingencia que precede, cuando la dimensión relacional del gobierno digital alcanza un valor porcentual de 38.3% en el nivel bajo, entonces la participación ciudadana logra un nivel de 25.3% en el nivel bajo. Asimismo, cuando la dimensión relacional llega a un valor porcentual de 32.5% en el nivel medio, la participación ciudadana alcanza un valor porcentual de 14.9% en el nivel bajo. Del mismo modo, cuando la dimensión relacional logra un valor porcentual de 29.2% en el nivel alto, la participación ciudadana sigue ese mismo nivel de crecimiento y alcanza un valor de 20.8% en el nivel alto. De tal manera que, en cualquiera de los niveles adoptados por la dimensión externa del gobierno digital al 100%, la participación ciudadana adopta un nivel bajo de 40.3%,

en el nivel medio de 29.2% y en el nivel alto de 30.5%, esto demuestra que la información en los portales digitales no está actualizada y la comunicación entre instituciones del Estados para transferir información y hacer un servicio más ágil para el ciudadano no se está dando de manera efectiva.

Tabla 10

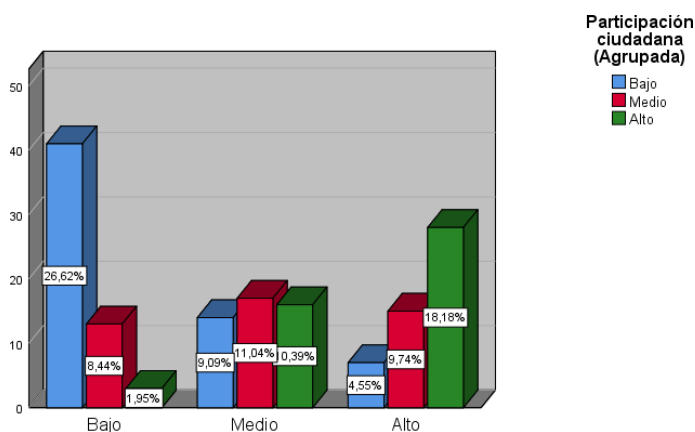
Relación entre dimensión promoción y participación ciudadana

		Participación ciudadana			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Promoción	Bajo	Recuento	41	13	3	57
		% del total	26,6%	8,4%	1,9%	37,0%
	Medio	Recuento	14	17	16	47
		% del total	9,1%	11,0%	10,4%	30,5%
	Alto	Recuento	7	15	28	50
		% del total	4,5%	9,7%	18,2%	32,5%
Total	Recuento	62	45	47	154	
	% del total	40,3%	29,2%	30,5%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Dimensión promoción vs participación ciudadana



En cuanto a la relación en la tabla de contingencia que precede, cuando la dimensión promoción del gobierno digital alcanza un valor porcentual de 37.0% en el nivel bajo, entonces la participación ciudadana logra un nivel de 26.6% en el nivel bajo. Asimismo, cuando la dimensión relacional llega a un valor porcentual de

30.5% en el nivel medio, la participación ciudadana alcanza un valor porcentual de 11.0% en el nivel medio. Del mismo modo, cuando la dimensión relacional logra un valor porcentual de 32.5% en el nivel alto, la participación ciudadana sigue ese mismo nivel de crecimiento y alcanza un valor de 18.2% en el nivel alto. De tal manera que, en cualquiera de los niveles adoptados por la dimensión externa del gobierno digital al 100%, la participación ciudadana adopta un nivel bajo de 40.3%, en el nivel medio de 29.2% y en el nivel alto de 30.5%. Con estos valores se demuestra que el gobierno local no está promoviendo efectivamente el uso de los medios digitales para que el ciudadano realice el control social a través de esos medios o realice las gestiones que requiera en cuanto a los servicios que ofrece.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre gobierno digital y participación ciudadana de una Municipalidad de Lima metropolitana 2023.

H₁. Existe relación significativa entre gobierno digital y participación ciudadana de una Municipalidad de Lima metropolitana 2023.

Tabla 11

Prueba de hipótesis general

			Gobierno digital	Participación ciudadana
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1,000	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154
	Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la hipótesis general, mediante la aplicación del Rho de Spearman se logró una correlación de 0.605, lo que significa que esta correlación es positiva considerable. Del mismo modo, la significancia fue de 0.000; este es un valor que no sobrepasa el alfa de 0.05, que corresponde al error aceptado. Por esta situación, se rechaza la hipótesis nula, con la intención de aceptar la hipótesis del investigador y se admite que existe relación entre las variables consideradas en este estudio.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀. No existe relación entre la dimensión externa y participación ciudadana.

H₁. Existe relación entre la dimensión externa y participación ciudadana.

Tabla 12

Prueba de hipótesis específica uno

		Externa	Participación ciudadana
Externa	Coeficiente de correlación	1,000	,204*
	Sig. (bilateral)	.	,011
	N	154	154
Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	,204*	1,000
	Sig. (bilateral)	,011	.
	N	154	154

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En relación a la hipótesis específica uno, mediante la aplicación del Rho de Spearman se obtuvo una correlación de 0.204, lo que significa que esta correlación es positiva débil. Del mismo modo, la significancia fue de 0.011; este es un valor que no sobrepasa el alfa de 0.05, que corresponde al error aceptado. Por esta situación, se rechaza la hipótesis nula, con la intención de aceptar la hipótesis del investigador y se admite que existe relación entre la dimensión externa del gobierno digital y la variable participación ciudadana.

Hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre la dimensión interna y participación ciudadana.

H₁. Existe relación entre la dimensión interna y participación ciudadana.

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica dos

			Interna	Participación ciudadana
Rho de Spearman	Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,290**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		154	154
	Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	,290**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		154	154

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta a la hipótesis específica dos, mediante la aplicación del Rho de Spearman se obtuvo una correlación de 0.290, lo que significa que esta correlación es positiva media. Del mismo modo, la significancia fue de 0.000; este es un valor que no sobrepasa el alfa de 0.05, que corresponde al error aceptado. Por esta situación, se rechaza la hipótesis nula, con la intención de aceptar la hipótesis del investigador y se admite que existe relación entre la dimensión interna del gobierno digital y la variable participación ciudadana.

Hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre la dimensión relacional y participación ciudadana.

H₁. Existe relación entre la dimensión relacional y participación ciudadana.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica tres

			Relacional	Participación ciudadana
xRho de Spearman	Relacional	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154
	Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Acercas de la prueba de hipótesis específica tres, mediante la aplicación del Rho de Spearman se obtuvo una correlación de 0.688, lo que significa que esta correlación es positiva considerable. Del mismo modo, la significancia fue de 0.000; este es un valor que no sobrepasa el alfa de 0.05, que corresponde al error aceptado. Por esta situación, se rechaza la hipótesis nula, con la intención de aceptar la hipótesis del investigador y se admite que existe relación entre la dimensión relacional del gobierno digital y la variable participación ciudadana.

Hipótesis específica 4

H₀. No existe relación entre la dimensión promoción y participación ciudadana.

H₁. Existe relación entre la dimensión promoción y participación ciudadana.

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica cuatro

		Promoción	Participación ciudadana	
Rho de Spearman	Promoción	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154
	Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En referencia a la prueba de hipótesis específica cuatro, mediante la aplicación del Rho de Spearman se obtuvo una correlación de 0.645, lo que significa que esta correlación es positiva considerable. Del mismo modo, la significancia fue de 0.000; este es un valor que no sobrepasa el alfa de 0.05, que corresponde al error aceptado. Por esta situación, se rechaza la hipótesis nula, con la intención de aceptar la hipótesis del investigador y se admite que existe relación entre la dimensión promoción del gobierno digital y la variable participación ciudadana.

V. DISCUSIÓN

En referencia al objetivo general de crear una relación entre gobierno digital y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023. Los resultados extrapolación mediante el estadístico de Rho de Spearman revelaron una correlación positiva considerable de 0.605, lo que refleja la fuerza de la correlación entre las variables estudiadas; asimismo, la significancia bilateral estuvo representada por el valor de 0.000; en consecuencia, este valor es inferior al error estándar de 0.05. Lo que significa que el gobierno digital es determinante en primera instancia para promover la participación ciudadana, teniendo claro que este modo de participación lo realizan aquellos ciudadanos que cuentan con las competencias necesarias para intervenir en las decisiones del gobierno local de la una Municipalidad de Lima. Del mismo modo, es necesario recalcar que esta relación es directa, es decir que ambas van en la misma dirección, esto se puede apreciar en los resultados de la tabla de contingencia donde se aprecia que cuando el gobierno digital alcanza su más alto porcentaje de 33.8% en el nivel bajo y medio, los valores de la participación ciudadana son de 22.1% y 14.9% en el nivel bajo. Lo que demuestra que cuando los niveles del gobierno digital disminuyen, entonces los niveles de la participación ciudadana van en ese mismo sentido.

Un resultado similar es el presentado por Pantoja (2023) quien trabaja las mismas variables en la ciudad de Ayacucho en una institución del Estado, en sus valores referenciales acerca de sus resultados indicó que la relación fue media de 0.458 con significancia de 0.000, desestimando con ello la hipótesis nula, concluyendo que la implementación en la gestión pública de la estructura digital, ha permitido que el ciudadano tenga una participación más activa en la decisiones del gobierno, porque mediante su intervención hay un mejor control social y la población puede dar su opinión sobre el avance de proyectos públicos.

Figuroa (2020) coincide en sus resultados al reporta que existe asociación entre el gobierno digital y la participación ciudadana en un gobierno local del estudio que realizó, revelando en sus resultados una correlación de 0.672 con $p=0.000$. Sin embargo, estos resultados no han demostrado un empleo activo e intenso de la ciudadanía en las decisiones del gobierno local, más bien la participación ha sido débil, la causa pueden ser diversas, desde el poco dominio de las competencias digitales, hasta el desconocimiento de la existencia de una plataforma digital que

permita la participación ciudadana, al respecto, es importante que las instituciones del Estado realicen una campaña informativa sobre la Ley de Transparencia y sobre el derecho que el ciudadano tiene acerca de la información abierta para que realice su control social.

Seguidamente, Salazar (2022) asimismo presentó una coincidencia en sus resultados al reportar la vinculación existente entre gobierno digital y participación ciudadana con un resultado inferencial de 0.575 de correlación positiva considerable y significancia de 0.000, resultados que le permitieron desestimar la hipótesis nula y concluir que la participación ciudadana se adecua a los lineamientos del gobierno digital. Sin embargo, considera que debe haber una correspondencia de parte de las municipalidades en cuanto a su infraestructura digital, calidad de información, la cual debe estar actualizada para mostrar la realidad de los datos y secuencia en el cumplimiento de proyectos y/o trámites que usualmente realicen los ciudadanos.

Desde el punto de vista teórico, la gobernanza digital es parte de la sociedad de la información y responde a las necesidades de la formulación de políticas nacionales para la promoción y normalización de las TIC y estas sean empleadas en las instituciones públicas en la intención de satisfacer las demandas de la población (Criado et al., 2002). En ese orden de ideas, el gobierno digital debe generar valor público en el ciudadano, el cual va a facilitar al ciudadano participar en los eventos donde el Estado es protagonista y pueda realizar aportes empleando esa misma vía (Cordela Paletti, 2019; Twizeyimana Andersson, 2019).

Acerca del primer objetivo específico de establecer la relación entre la dimensión externa y participación ciudadana, se obtuvo como resultados inferenciales un coeficiente de correlación de Rho (0.204), demostrando con ello una correlación positiva débil, asimismo, se pudo apreciar una significancia bilateral de 0.011, con estos valores se desestimó la hipótesis nula para aceptar lo planteado por el investigador. En tal sentido, estos valores permiten inferir que la relación débil es un reflejo de la poca interacción que los ciudadanos tienen con una municipalidad de Lima, en el que el ciudadano interactúa a través de la plataforma digital, pero no encuentra respuesta o esta llega con cierto retraso, lo que causa inconformidad en los ciudadanos al quedarse sin poder hacer sus críticas o aportes al avance del plan de gobierno de una municipalidad. Al respecto, Valenzuela et al.

(2023) afirmó que para que haya una suerte de relación biunívoca entre ambos protagonistas, es decir, entre el ciudadano y el Estados, es importante que este último cuente con los mecanismos digitales, los cuales son indispensables para que exista esa comunicación permanente con el ciudadano, estos elementos son la infraestructura digital y electrónica, plataformas actualizadas y activas, entre otros elementos que le den las facilidades al contribuyente para su participación activa.

Un resultado similar, se encontró en el estudio de Vizcarra et al. (2020) en su investigación realizada en Lima Norte acerca de la asociación entre gobierno electrónico y participación ciudadana, sus valores indicaron una correlación positiva considerable de (0.824) con(p-valor de 0.000), demostrando con ello que el componente relacional que tiene la institución pública es alta con el ciudadano; es decir que la interacción que realiza este último tiene retorno inmediato, y esto sucede cuando el Estado cuenta con personal capacitado que se encargue de mantener activas estas plataforma y que los ciudadanos tengan respuesta en cuanto hagan sus consultas o aportes a las gestiones que realicen.

Una correlación similar, pero de menor nivel es la que presentó Labán (2020) en su estudio realizado en una municipalidad de una ciudad del norte país, al presentar que la correlación entre la simplificación de procesos y ciudadanía digital, son menores a 0.04, pero con p-valor de 0.000, estos elementos indispensables para que el gobierno local tenga una participación activa con los ciudadanos, porque sí ellos no cuentan con las competencias digitales y menos aún con el equipo para poder comunicarse y por el otro lado, la municipalidad no cuente con la infraestructura, no haya implementado el gobierno digital o éste se encuentre a medias, entonces la comunicación se cortará o será nula con el ciudadano; es por ello que se deben cumplir ciertas condiciones para que se de esta relación.

En lo que respecta al fundamento de los teóricos, Valenzuela et al. (2023) reitera que esta dimensión externa exige el uso de los mecanismos digitales en el gobierno, porque es necesaria la interrelación permanente con el ciudadano, es por ello que las instituciones públicas deben completar su infraestructura digital y se mantengan vigentes en el uso de computadoras, portales electrónicos con información actualizada, para garantizar una participación efectiva.

Con referencia al segundo objetivo de establecer la relación entre la dimensión interna y participación ciudadana. Se obtuvo como resultados

inferenciales que la correlación fue directa positiva media de 0.290 con una significancia bilateral de 0.000. Valores que permitieron desestimar la hipótesis nula para aceptar la hipótesis del investigador. En tal sentido, se concluyó que cuando las instituciones del Estado cuentan con las condiciones de infraestructura, equipo y potencial humano que respalde el cambio a un gobierno digital, la participación ciudadana no se hace esperar empleando los medios digitales. Al respecto es importante acotar que sí la población no cuenta con las condiciones requerida no podrá registrar su participación a través de estos medios. Sobre el tema, Vizcarra et al. (2020) concluye en su estudio que la ciudadanía aprecia mucho estos avances tecnológicos que hace el gobierno para facilitar los servicios al público en general; sin embargo, aquellos ciudadanos que no cuentan con competencias digitales le serán muy complicado, prefiriendo que todo sea presencial, la situación es aún peor cuando el ciudadano tampoco cuenta con equipo electrónico e internet.

Un resultado compatible es el que presentó Fernández (2021) en Ecuador quien concluyó en su estudio que el gobierno electrónico es determinante en la participación ciudadana, siempre y cuando el gobierno local cuente con la infraestructura que pueda soportar las demandas de la población en el espacio virtual y que las plataformas muestren indicios de transparencia y rendición de cuentas. Esta conclusión lo sustentó estadísticamente con Rho (0.960) y significancia de 0.000. Sin embargo, el Andino (2022) discrepa en la conclusión anterior indicando que el gobierno digital no garantiza la transparencia de las instituciones gubernamentales y tampoco determina que haya mayor participación ciudadana. Esta respuesta es respaldada en su estudio correlacional aplicando Rho de Spearman y obteniendo un valor de 0.04, con una significancia de 0.051. En tal sentido, de acuerdo a ambas conclusiones no se puede esperar una respuesta positiva de ambas partes; por un lado, tal como lo manifestó el autor precedente, el gobierno digital no garantiza transparencia y esto se debe a diferentes causas como la falta de personal capacitado, presupuesto y por ende infraestructura; por otro lado, si es que la institución contara con todas esas facilidades tampoco se espera una participación ciudadana activa debido a motivos citados anteriormente como la deficiencia en competencias digitales, falta de conocimiento de la Ley de Transparencia y Gobierno digital y falta de equipos computacionales e internet.

Por su parte, que las instituciones cuenten con una infraestructura adecuada es un indicador de eficiencia y predisposición a mejorar el servicio hacia los ciudadanos, tal como lo manifestó Ninh Dung (2022) que el gobierno digital es una estrategia que mejora la eficiencia del gobierno local, mediante la inserción en sus procesos de tecnología y mecanismos electrónicos y digitales que hagan los procesos más rápidos y simples. Esto trae consigo que las políticas públicas sean más efectivas, se exija que se cumpla la Ley de Transparencia, por ende, la rendición de cuenta y se acoge con buena actitud la participación ciudadana (Salirrosas et al., 2022). En la experiencia de otros gobiernos locales, la implementación del gobierno digital ha traído como beneficio a los ciudadanos la mejora de los procesos establecidos en la institución pública, reducción de costos y aumento de la eficiencia, además como efecto de lo mencionado, sus procesos son transparentes porque están expuestos en las plataformas del Estado sujeto al control social de la población (Rodríguez et al., 2020).

En relación al tercer objetivo específico de establecer la relación entre la dimensión relacional y participación ciudadana. Al respecto se obtuvo como resultados correlacionales un valor de Rho de Spearman de 0.688, es decir fue directa positiva y considerable, con un valor de significancia de 0.000. Lo que permitió desestimar la hipótesis nula para aceptar la propuesta por el investigador. En tal sentido, se demostró que cuando la relación entre las instituciones del Estado a través del gobierno digital es intensa y fluida, entonces la participación es más activa. Al respecto, Guedez (2019) le llama vínculo gobierno – gobierno, porque facilita la información entre entidades intergubernamentales, y hace que esta se encuentre en tiempo real y puedan hacer un servicio integral, más rápido, más eficiente, con la mirada en la satisfacción del usuario.

Un resultado que respalda estas conclusiones el propuesto por Nwinyokpugi Bestman (2020), quienes presentaron un estudio con el objetivo de verificar el efecto del gobierno electrónico en la eficiencia administrativa del sector público en el Estado de Rivers. Donde concluyen que la participación electrónica, el registro electrónico, la comunicación electrónica y la contratación electrónica son herramientas eficaces para mejorar la eficiencia administrativa de los sectores públicos en el estado. Este resultado es respaldado en Rho (0.615) y (p-valor=0.000). En tal sentido, el ciudadano puede verificar el avance de los proyectos

que benefician a su distrito o ciudad a través de estos medios, tal como lo manifestó Muñoz et al. (2021) en su estudio con el objetivo de identificar la vinculación entre participación ciudadana y proyecto de inversión en una Municipalidad, donde concluyó que la participación ciudadana es determinante para que los proyectos de inversión realizados por la municipalidad se encaminen hacia el cumplimiento y sobre hacia la satisfacción de las necesidades sociables del distrito.

Con respecto al cuarto objetivo específico de establecer la relación entre la dimensión promoción y participación ciudadana. Bajo este propósito los resultados inferenciales informaron que la correlación de Rho de Spearman presentó un valor directo, positivo y considerable de 0.645; afianzado en la significancia de 0.000. Lo que permitió dejar sin efecto la hipótesis nula y dar por aceptada la hipótesis propuesta por el investigador. Esto se interpreta que cuando las instituciones hacen un proceso de sensibilización a la ciudadanía acerca del uso de las herramientas digitales para que puedan acceder a los servicios que ofrece la institución por esos medios, tiene como efecto directo que la participación ciudadana sea más intensa, porque podrá hacer las gestiones que antes hacía de manera presencial y que le demandaban más tiempo y uso de recursos económicos. Esta conclusión implica que los ciudadanos cuenten con las competencias digitales para poder acceder a estas plataformas, maniobrar la computadora y hacer sus gestiones y por otro lado, participar de las decisiones del gobierno (Rincón y Vergara, 2017).

Es por ello, que la población debe entender que la participación ciudadana es un derecho establecido en la Constitución Política del Perú. Para Choachí et al. (2020) el mecanismo de participación no solamente se refiere a la intervención del ciudadano a través de la consulta popular, más que ello, esa participación es permanente en los diferentes espacios donde actúa el gobierno tomando decisiones que van a influir en el bienestar de la población. Existen varios mecanismos de participación que el ciudadano puede emplear para presentar su opinión, estas son la iniciativa de reforma constitucional, la iniciativa de formulación de leyes, la cual es el derecho que le corresponde a un grupo de ciudadanos para presentar una iniciativa legislativa al Congreso de la República, así como también lo puede hacer ante los gobiernos locales. Un resultado distinto es el que propuso Blasi et al. (2022) en un estudio para determinar la asociación entre la variable ciudades inteligentes y participación ciudadana en municipios italianos, donde

promocionan la intervención ciudadana haciendo uso de los medios digitales, pero los resultados fueron adversos, concluyendo que aumentar el nivel de actividad y audiencia genera un menor nivel de engagement con la participación ciudadana, esta conclusión se respaldó en sus resultados de correlación negativa de -0.655 y 0.719; entre participación ciudadana y actividad y audiencia.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

En relación a la hipótesis general se concluye que existe relación significativa entre gobierno digital y participación ciudadana de una Municipalidad de Lima metropolitana 2023. Sustentado en los resultados de Rho de Spearman de (0.605) y ($p=0.000$).

Segunda:

Acerca de la primera hipótesis específica se concluye que existe relación entre la dimensión externa y participación ciudadana. Sustentado en los resultados de (Rho 0.204) y ($p=0.011$).

Tercera:

Referido a la segunda hipótesis específica se confirma que existe relación entre la dimensión interna y participación ciudadana. Sustentado en los resultados de (Rho 0.290) y ($p=0.000$).

Cuarta:

Respecto a la tercera hipótesis específica se concluye que existe relación entre la dimensión relacional y participación ciudadana. Sustentado en los resultados de (Rho 0.688) y ($p=0.000$).

Quinta:

Referente a la cuarta hipótesis específica se concluye que existe relación entre la dimensión promoción y participación ciudadana. Sustentado en los resultados de (Rho 0.645) y ($p=0.000$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Al Alcalde de una Municipalidad de Lima metropolitana en estudio debe dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y la Ley de Gobierno digital, de tal manera que de las facilidades a los ciudadanos en promover la participación ciudadana por los medios de comunicación virtuales.

Segunda:

El Sub Gerente de Recursos Humanos de una Municipalidad de Lima debe disponer de personal capacitado para concretar respuestas en tiempo real acerca de las inquietudes y expectativas de los usuarios externos, los cuales se comunicana través de las TIC, como las plataformas virtuales, el teléfono y otros mecanismos de comunicación virtual.

Tercera:

El Sub Gerente de Presupuesto de una Municipalidad en estudio, debe considerar en el presupuesto anual a solicita al Ministerio de Economía la implementación de una infraestructura que permita que el gobierno local se comunique efectivamente con los ciudadanos y les entregue una solución en tiempo real a sus solicitudes y promueva la participación ciudadana.

Cuarta:

El Gerente de Informática de una Municipalidad de Lima Metropolitana debe actualizar permanentemente la información en las plataformas virtuales. Asimismo, debe promover el proceso de integración entre las instituciones del Estado para que haya una comunicación fluida entre ellas en caso se requiera información específica.

Quinta:

El Gerente de Imagen Institucional de una Municipalidad de Lima en estudio debe realizar una campaña informativa acerca de las facilidades que da el gobierno local para el uso de las TIC para hacer consultas, trámites y participación ciudadana. Asimismo, debe promover que algunas gestiones son estrictamente virtuales.

REFERENCIAS

- Alejos, R., Castro, G., Chumpitaz, H., Espinoza, E., Garivay, F. y Álvarez, A. (2023). *Gestión universitaria y los procesos de gobierno electrónico*. Editorial Mar Caribe. <https://osf.io/brx8v/download>
- Andino, K. (2022). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana caso de análisis: GAD Municipal de Pujilí* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio de la Universidad. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/10263>
- Arbaiza, K., Tarrillo, M., Fernández, G. y Rojas, M. (2023). Gobierno electrónico herramienta clave en la cobranza en el Perú: una Revisión Literaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 3620-3642. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5602
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración*. Concytec. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la investigación*. Enfoques Consulting, EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Bernal, E. (2020). Aportes a la consolidación del conectivismo como enfoque pedagógico para el desarrollo de procesos de aprendizaje. *Revista Innova Educación*, 2(3), 394-412. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.03.002>
- Basurto, S., Moreira, J., Velásquez, A. y Rodríguez, M. (2020). El conectivismo como teoría innovadora en el proceso de enseñanza-aprendizaje del idioma inglés. *Revista Polo del Conocimiento*, 6 (1), 234-252. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2134>
- Blasi, S., Gobbo, E., & Sedita, S. (2022). Smart cities and citizen engagement: Evidence from Twitter data analysis on Italian municipalities. *Journal of Urban Management*, 11 (2), 153-165. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2022.04.001>
- Burneo, E., & Carrión, D. (2019). *El uso de las TICS en el GAD Municipal de Loja y su incidencia en los procesos de gestión pública*. Universidad de Loja - Ecuador. <https://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/10059>
- Canoura, V. (2018). Método y estudio del Gobierno Electrónico municipal. Una propuesta metodológica y su aplicación al gobierno municipal en Galicia.

- Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, 28. <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.62503>
- Cañamero, A. (2020). *Gobierno electrónico en la participación ciudadana de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la universidad. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51168>
- Carhuancho, M., Nolazco, F., Sciheri, L., Guerrero, M. y Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Editorial UIDE. Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Castillo, J., Lobelle, G. y Vega, R. (2023). Propuesta de criterios e indicadores de gestión documental para el gobierno digital en Cuba. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 19(1), 1-16. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/511/511>
- Choachi, A., Gutiérrez, M., Galvis, S. y Esteban, F. (2020). Participación y planeación del desarrollo local en Medellín: viabilidad jurídica de los mecanismos de participación ciudadana en el ámbito local. *El Ágora USB*, 20 (1). <https://doi.org/10.21500/16578031.4644>
- Churampi, R., Inga, M., Huamán, F., Peña, A., Churampi, J., & Ulloa, J. (2023). Digital government, institutional development and public higher education. *International Journal of Data and Network Science*, 7(2), 865-872. <http://dx.doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.1.002>
- Coffie, J., Tang, Z., Ackah, O., & Awozum, S. (2022). Assessing the Antecedents of E-Government Adoption: A Case of the Ghanaian Public Sector. *SAGE Open*, 1–13. <https://doi.org/10.1177/21582440221101040>
- Contreras, L. (2020). La innovación pública, los medios digitales y los desafíos de los gobiernos subnacionales ante el Covid – 19. *Revista UAEM*, 1, (411-431). <http://hdl.handle.net/20500.11799/110159>
- Cordela, A. & Paletti, A. (2019). Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case. *Government Information Quarterly*, 36 (4), 101409. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101409>
- Cordourier, C. (2015). Participación ciudadana e instituciones: un análisis desde la teoría democrática de Robert A. Dahl. *Estudios sociológicos*, 33 (99).

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-64422015000300579

- Criado, J., Araujo, M. y Serna, M. (2002). *La necesidad de teoría (s) sobre gobierno electrónico: una propuesta integradora*. Concurso de ensayos y monografías del CLAD sobre reforma del estado y modernización de la administración pública, 16. [https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/Comercio%20Electronico/la-necesidad-de-teoria\(s\)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf](https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/Comercio%20Electronico/la-necesidad-de-teoria(s)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf)
- Cueva, J., García, A. y Martínez, O. (2020). La influencia del conectivismo para el uso de las TIC en el proceso de enseñanza aprendizaje. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 2 (21). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.1975>
- Dahl, R. (2018). *On Democracy*. 2ª. Ed. New Haven, Yale: University Press. <https://bit.ly/3opinnv>
- Delgado, C., Alvarado, K., & Vera, C. (2023). Modelo bidimensional de gobierno electrónico aplicado a los gobiernos provinciales de Ecuador y su análisis frente al COVID-19. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*, 23(37), 19–40. <https://doi.org/10.47189/rcct.v23i37.585>
- El País (2023). ¿Hasta dónde llega el problema de las pensiones?. <https://elpais.com/economia/si-lo-hubiera-sabido/2022-12-27/hasta-donde-llega-el-problema-de-las-pensiones.html>
- Encarnación, J., Díaz, D. y Armijos, M. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo, Santa Fe*, 8 (1), 77-98. <https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.9562>.
- Fernández, M. (2021). *Políticas de gobierno electrónico y su incidencia en la calidad de la administración pública del GAD municipal del Cantón Naranjito periodo 2019-2020* [Tesis de Maestría, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio de la universidad. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5917>
- Figuerola, C. (2022). *Gobierno digital y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Pitipo* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la universidad. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78841>

- García, L. y Palacio, J. (2021). Participación ciudadana en procesos de gobernanza regulatoria local. Análisis de la construcción normativa en la Alcaldía de Medellín (Colombia) (2017-2018). *Revista derecho del Estado*. 51, 103–135. <https://doi.org/10.18601/01229893.n51.04>.
- Gargicevich, A. (2020). En tiempos de pandemia y cuarentena: el Conectivismo como nueva teoría de aprendizaje en la era digital. *Revista Agromensajes*, 5-8. <https://fcagr.unr.edu.ar/wp-content/uploads/2020/05/01AM56.pdf>
- Gonzales, C., Villegas, J. y Amoretti, B. (2020). Promoción de la participación ciudadana para difundir propuestas legislativas online en el Perú: El caso de la plataforma virtual ¡Legisla, peruano!. *AdComunica*, 173-202. <https://doi.org/10.6035/2174-0992.2020.20.8>
- Guédez, J. (2019). Implicaciones de la gobernanza en el gobierno electrónico: actores e interacciones. *Compendium*, 22(42). <https://www.redalyc.org/journal/880/88062542004/>
- Gutiérrez, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Revista Cultura – Hombre -Sociedad*, 29 (2). <http://dx.doi.org/10.7770/0719-2789.2019.cuhso.03.a06>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. Editorial Mc Graw Hill Education
- INEI (2023). *Población de Lima Metropolitana supera los 10 millones 151 mil habitantes*. Nota de Prensa. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-006-2023-inei.pdf>
- Khan, S., Umer, E., Umer, SH., & Naqvi, Sh. (2021). Antecedents of trust in using social media for E-government services: an empirical study in Pakistan. *Technology in Society*, 64 (2021), 101400. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101400>
- Labán, W. (2020). El Gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital veintiséis de octubre, Piura 2020 [Tesis de Maestría,

- Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/54496>
- López, J. (2020). Importancia de los mecanismos de participación ciudadana en los sistemas democráticos. *Revista Ciencia Jurídica Y Política*, 6(11), 31–44.
<https://doi.org/10.5377/rcijupo.v6i11.11201>
- Montecinos, E. y Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(86), 341-362. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i86.23767>
- Moreira, M. e Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el ecuador. *Polo del conocimiento*, 5 (7). <https://doi.org/10.23857/pc.v5i7.1533>
- Muñoz, K., Ayuque, O., Muñoz, L. y Ramírez, R. (2021). Citizen participation and investment projects in the Municipality of Palcazú -2020. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*. <https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.246>
- Muñoz, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Editorial Oxford.
<https://docer.com.ar/doc/xccvc85>
- Ninh, H., & Dung, D. (2022). Stimuli to adopt e-government services during Covid-19: Evidence from Vietnam. *Innovative Marketing*, 18(1), 12-22.
[https://doi.org/10.21511/im.18\(1\).2022.02](https://doi.org/10.21511/im.18(1).2022.02)
- Noori, M. (2022). The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. *International Journal of Data and Network Science*, 6 (3), 945-992. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.2.002>
- Nwinyokpugi, D. P., & Bestman, N. (2020). The E-Governance Application; Improving the Administrative Efficiency Of Public Sector In Rivers State, Nigeria. *GPH - International Journal Of Computer Science and Engineering*, 3(02), 06-18. <http://www.gphjournal.org/index.php/cse/article/view/268>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5ª. Ed. Bogotá: Ediciones de la U. https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf
- Ordoñez, H. y Trelles, 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>

- Palacios, J., Sebastián, W., Castillo, R., Mercedes, Y., García, G., & Diaz, J. (2021). Attitude of University Students towards e-learning in Times of Pandemic. *International Journal of Early Childhood Special Education*, 13(2). <https://doi.org/10.9756/INT-JECSE/V13I2.211094>
- Palumbo Pinto, G. B., Tejada Estrada, G. C., Inche Mitma, J. L., y Gomero Mancesidor, J. M. (2022). Participación ciudadana y gestión pública en Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1474- 1488. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.12>
- Pantoja, W. (2023). *El gobierno digital y la seguridad ciudadana en el gobierno local de la ciudad de Huanta (Ayacucho), 2020-2022* [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110129>
- Paño, P., Pacheco, F. y Sucozhañay, 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>
- Plataforma Digital Única del Estado (s.f.). Transformación digital en el Perú. <https://www.gob.pe/transformaciondigital>
- Puron-Cld, G., Luna, D., Picazo-Vela, S., Gil-Garcia, J., Sandoval-Almazan, R., & Luna-Reyes, L. (2022). Improving the assessment of digital services in government websites: Evidence from the Mexican State government portals ranking. *Government Information Quarterly*, 39(1), 1 - 12. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101589>
- Rincón, E. y Vergara, C. (2017). *Administración Pública Electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. Colombia. <https://bit.ly/2YKOReL>
- Rodríguez, L., Navio, J., & Ruis, L. (2020). Citizens' Involvement in E-Government in the European Union: The Rising Importance of the Digital Skills. *Sustainability*, 12(17), 6807; <https://doi.org/10.3390/su12176807>
- Salazar, J. (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>

- Salirrosas, S., Guerra, A., Tuesta, A., & Álvarez, R. (2022). Digital government and modernization in peruvian public entities: a systematic review of the literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27 (11). <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Scholl, H. (2021). The Digital Government Reference Library (DGRL) and its potential formative impact on Digital Government Research (DGR). *Government Information Quarterly*, 38(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101613>
- Seguridad social (2023). Cómo realizar trámites en el INSS de manera telemática sin certificado digital ni cl@ve. <https://revista.seg-social.es/-/c%C3%B3mo-realizar-tr%C3%A1mites-en-el-inss-de-manera-telem%C3%A1tica-sin-certificado-digital-ni-cl-ve>
- Shack, N. (2021). *Una aproximación a los mecanismos de participación ciudadana en el Perú*. Contraloría General de la República. https://doc.contraloria.gob.pe/estudios-especiales/documento_trabajo/2020/Documento_de_Trabajo_Una_aproximacion_a_los_mecanismos_de_participacion_ciudadana_en_el_Peru.pdf
- Singh, M. y Sahu, G. (2021). Key Factors for Green IS Acceptance in Banking Segment: Pragmatic Analysis. *International Journal of Electronic Government Research*, 17(1), 48-67. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.2021010104>
- Tumi, J. (2020). Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno – Perú (2011-2018). *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 11 (1), 63-76. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v11n1/2226-1478-comunica-11-01-63.pdf>.
- Twizeyimana, J.D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government—A literature review. *Government Information Quarterly*, 36, 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Valenzuela, R. (2019). Citizen participation in public. management lessons and challenges. *Revista De Gestión Pública*, 8(2), 241–263. <https://doi.org/10.22370/rgp.2019.8.2.2462>

- Valenzuela, L., Ocaña, Y., Soto, V., Cotrina, J., & Fuster, D. (2023). E-government and its development in the region: challenges. *Intern. Journal of Profess. Bus. Review*, 8 (1), 01-15. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.939>
- Vizcarra, F., Hernández, C., Aguirre, F., Velásquez, E., Menacho, I. y Camarena, J. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Los Olivos 2018. *Revista Inclusiones*, 160-80. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1203>.
- Yadav, J., Saini, A.K., & Yadav, A.K. (2019). Measuring citizens engagement in e-Government projects—Indian perspective. *Journal Statistics and Management Systems*, 22, 327–346. <https://doi.org/10.1080/09720510.2019.1580908>
- Zhang, Y., & Kimathi, F. (2022). Exploring the stages of E-government development from public value perspective. *Technology in Society*, 69, 101942. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101942>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO: Gobierno digital y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023							
AUTORA: Jaramillo Saravia, Mercedes Victoria							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera se relaciona gobierno digital y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿De qué manera se relaciona la dimensión externa y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023? ¿De qué manera se relaciona la dimensión interna y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023? ¿De qué manera se relaciona la dimensión relacional y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023? ¿De qué manera se relaciona la dimensión promoción y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Establecer la relación entre gobierno digital y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Establecer la relación entre la dimensión externa y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023. Establecer la relación entre la dimensión interna y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023. Establecer la relación entre la dimensión relación y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023. Establecer la relación entre la dimensión promoción y participación ciudadana.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa entre gobierno digital y participación ciudadana de una Municipalidad de Lima metropolitana 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe relación significativa entre la dimensión externa y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023. Existe relación significativa entre la dimensión interna y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023. Existe relación significativa entre la dimensión relación y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023. Existe relación entre la dimensión promoción y participación ciudadana.</p>	Variable 1: Gobierno digital				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
			Externa	TIC. Adaptaciones al sistema. Funcionamiento	1-6	Ordinal	
			Interna	Nivel de servicio. Celeridad. Comunicación	7-12		
			Relacional	Interacción con los ciudadanos. Información.	13-18		
			Promoción	Rapidez de los procesos. Seguridad ciudadana Capacitación del personal.	19-24		
			Variable 2: Participación ciudadana				
			Mecanismos de participación	Modalidad de participación. Mecanismos de participación. Información sobre las actividades. Cumplimiento de las metas.	1-10	Ordinal	
			Participación de las	Presupuesto participativo. Gestión municipal	11-20		

			organizaciones de la sociedad civil	Solución de problemas. Propuesta por la comunidad.		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
TIPO: Básica DISEÑO: No experimental. MÉTODO: Hipotético deductivo y enfoque cuantitativo.	Población: 781,627 habitantes a 2023 (Inei, 2023). Muestra: 150 habitantes	Variable Dependiente: Habilidades comunicativas Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	Descriptiva: Tablas cruzadas Análisis Inferencial: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov Rho de Spearman			

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Matriz de Operacionalización de Variables					
Variabes de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gobierno digital	Es implementar la digitalization en el gobierno darle un nivel de mayor avance al Estado, modernidad a sus instituciones esta cargado de lo obsoleto, es indispensable que el Estado reconfigure sus servicios TIC para satisfacer las necesidades de los usuarios, brindandoles servicios mas rapidos y menos burocraticos. Rincon y Vergara	El instrumento para medir al gobierno digital se focaliza en las dimensiones: Externa, Interna, Relacional, Promoción	Externa	Tecnologías de la información y comunicación (TIC)	Escala Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
				Adaptación al sistema	
				Funcionamiento	
			Interna	Nivel de servicio.	
				Celebridad.	
				Comunicacion	
			Relacional	Interacción con los ciudadanos.	
				Informacion	
				Rapidez de los procesos	
Promocion	Seguridad ciudadana				
	Capacitación del personal.				
Participación Ciudadana	Son aquellas actividades de origen voluntarios a través de los cuales los ciudadanos forman parte de un país, elegir a sus gobernantes de manera libre y presentan sus aportes moldean la políticas de Estado (PCM,2015)	La variable en cuestión, se operacionalizo en dos dimensiones; Mecanismo de participación y Participación de las organizaciones de la sociedad civil, fue medida mediante cuestionario con escala ordinal.	Mecanismo de participación	Modalidad de participación	Escala Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
				Mecanismo de participación	
				Información sobre actividades	
			Participación de las organizaciones de la sociedad civil	Cumplimiento de metas	
				Presupuesto participativo	
				Gestión municipal	
				Solución de problemas	
Propuesta por la comunidad					

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Estimado (a) ciudadano, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto al nuevo modelo de **Gobierno digital en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA: Likert

CODIGO	CATEGORIA	VALOR
N	Nunca	1
CS	Casi nunca	2
I	Indiferente	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Variable Independiente: Gobierno digital					
	Dimensión 1: Externa					
		N	CS	I	CS	S
1	Percibo que con el uso de las TIC el servicio mejorará					
2	El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios					
3	Puedo adecuarme rápidamente a las nuevas tecnologías en el servicio de la Municipalidad					
4	La Municipalidad adecuará los equipos para hacer uso de las TIC para los trámites que debo hacer.					
5	El sistema electrónico funcionará correctamente					
6	El sistema no presentará fallas cuando esté realizando mi labor					
	Dimensión 2: Interna					
		N	CS	I	CS	S
7	El nivel de servicio de la Municipalidad ha mejorado con el uso de las TIC					
8	Los trámites son más rápidos con el uso de las TIC					
9	Puedo contactarme con mayor facilidad mediante el correo electrónico de la Municipalidad.					
10	La comunicación es más fluida con la Municipalidad con el uso de las TIC					
11	Uso la página web de la municipalidad para hacer trámites					
12	Me comunico mediante el Facebook de la Municipalidad					
	Dimensión 3: Relacional					
		N	CS	I	CS	S
13	Con el uso de las TIC la Municipalidad tiene mayor acercamiento a los ciudadanos.					
14	Con el uso de las TIC la Municipalidad podrá compartir información con otras áreas.					
15	Los usuarios interactúan con la institución a través de las redes sociales.					
16	He recibido información a través del WhatsApp.					
17	Cree usted que la implementación del voto electrónico genera mayor participación ciudadana.					
18	Puedo acceder a la información de la Municipalidad a través de la web					

Dimensión 4: Promoción		N	CS	I	CS	S
19	Percibo que la municipalidad ha mejorado sus servicios con el gobierno digital.					
20	Percibo que los procesos de la Municipalidad son más ágiles.					
21	Percibo que el uso de las Tic ha mejorado la seguridad ciudadana.					
22	Considero que el uso de las Tic mejorará la eficiencia en el uso de recursos.					
23	Con el uso de las Tic disminuirán las largas esperas y colas en la Municipalidad.					
24	Percibo que el personal de la Municipalidad está capacitado para adoptar el nuevo modelo de gobierno electrónico.					

Estimado (a) ciudadano, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la **Participación ciudadana de una Municipalidad de Lima metropolitana 2023**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA: Likert

CODIGO	CATEGORIA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

VARIABLE A: PARTICIPACION CIUDADANA

Nº	Dimensión 1: Mecanismo de participación	1	2	3	4	4
1	Se informa acerca de las formas de participación ciudadana como leyes u ordenanzas haciendo uso de la página web de la municipalidad.					
2	Considera útil que la municipalidad ponga en marcha formas para que la gente pueda participar haciendo uso del portal digital de la municipalidad.					
3	Alguna vez ha solicitado información sobre las actividades administrativas de la Municipalidad haciendo uso del portal digital de la municipalidad.					
4	Considera que se fomenta el diálogo con la población haciendo uso del portal digital de la municipalidad.					
5	Los medios digitales permiten la rendición de cuenta por parte de los gobiernos locales y el control por parte de la población.					
6	Considera que la municipalidad informa sobre cómo participar en las decisiones que ayuden a la población.					

7	Considera que los mecanismos de participación usados por la municipalidad son positivos.					
8	Considera que la participación ciudadana, contribuye al cumplimiento de las metas programadas en el presupuesto.					
9	Se siente satisfecho de participar en las reuniones de participación ciudadana.					
10	Considera que la gestión de la municipalidad es de puertas abiertas a la población.					
	Dimensión 2: Participación de las organizaciones de la sociedad civil	1	2	3	4	5
11	Considera que la municipalidad tiene un plan de desarrollo concertado en base al presupuesto participativo.					
12	Ha notado que las organizaciones sociales se reúnen con el municipio para priorizar los problemas para el siguiente año.					
13	En su localidad existe la voluntad de los vecinos en participar apoyando la gestión municipal.					
14	Su asociación propone soluciones a la municipalidad sobre los problemas los aquejan.					
15	Considera que la relación de los vecinos y la municipalidad es permanente y de soluciones a sus problemas					
16	Considera que la Municipalidad actúa en función de las necesidades de la población					
17	Considera que el municipio toma las propuestas de la comunidad de manera positiva					
18	Considera que el municipio estimula la participación de las organizaciones sociales.					
19	Considera que las iniciativas presentadas por los vecinos en el proceso de presentación de proyectos son tomadas en cuenta					
20	Considera que las organizaciones sociales y la municipalidad toman decisiones conjuntas sobre sus problemas					

Anexo 4. Validez de instrumentos.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gobierno digital". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Willy Gastello Mathews
Grado profesional:	Maestría () Doctor <input checked="" type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Gestión pública y educación.
Institución donde labora:	Proyecto Empresarial Felice SAC
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<u>7</u>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gobierno digital.
Autora:	Mercedes Victoria Jaramillo Saravia (2023)
Procedencia:	Perú - Lima
Administración:	Ciudadanos del distrito de San Martín de Porres
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Ciudadanos del distrito de San Martín de Porres.
Significación:	El cuestionario está compuesto por 2 dimensiones, 4 indicadores y 20 ítems. El objetivo Establecer la incidencia del gobierno digital en la participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023.

4. Soporte teórico

Consiste en "el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de un conjunto de organismos y personas, públicas y privadas, que administran los distintos asuntos de un Estado, garantizando la prestación en los servicios públicos, los procesos democráticos y el apoyo del cumplimiento de políticas públicas, de una manera más ágil eficaz y económica" (Rincón y Vergara, 2017)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Gobierno digital.
- Objetivos de la Dimensión: El cumplimiento de los objetivos y metas es conseguir información para la realización de la investigación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dim. 1: Externa	1. Percibo que con el uso de las TIC el servicio mejorara.	4	4	4	
	2. El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.	4	4	4	
	3. Puedo adecuarme rápidamente a las nuevas tecnologías en el servicio de la Municipalidad.	4	4	4	
	4. L. Municipalidad adecuara los equipos para hacer uso de las TIC para los tramites que debo hacer.	4	4	4	
	5. El sistema electrónico funcionara correctamente.	4	4	4	
	6. El sistema no presentara faltas cuando esté realizando mi labor.	4	4	4	
Dim. 2: Interna	7. El nivel de servicio de la Municipalidad ha mejorado con el uso de las TIC.	4	4	4	
	8. Los tramites son mas rápidos con el uso de las TIC.	4	4	4	
	9. Puedo contactarme con mayor facilidad mediante el correo electrónico de la Municipalidad.	4	4	4	
	10. La comunicación es más fluida con la Municipalidad con el uso de las TIC.	4	4	4	
	11. Uso la pagina web de la Municipalidad para realizar trámites.	4	4	4	
	12. Me comunico mediante el Facebook de la Municipalidad.	4	4	4	



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dim. 3: Relacional	13. Con el uso de las TIC la Municipalidad tiene mayor acercamiento a los ciudadanos.	4	4	4	
	14. Con el uso de las TIC la Municipalidad podrá compartir información con otras áreas.	4	4	4	
	15. Los usuarios interactúan con la institución a través de las redes sociales.	4	4	4	
	16. He recibido información a través del WhatsApp.	4	4	4	
Dim. 4: Promoción	17. Cree usted que la implementación del voto electrónico genera mayor participación ciudadana.	4	4	4	
	18. Puedo acceder a la información de la Municipalidad a través de la web.	4	4	4	
	19. Percibo que la Municipalidad ha mejorado sus servicios con el gobierno digital.	4	4	4	
	20. Percibo que los procesos de la Municipalidad son más ágiles.	4	4	4	

Willy Gastello

Firma del evaluador

DNI 09635541

Nombres y Apellidos

Willy Gastello Mathews



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensiones del instrumento: Participación ciudadana

- Primera dimensión: Mecanismo de participación

- Objetivos de la Dimensión: El objetivo es Conseguir información para la realización de la investigación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Modalidad de participación	21. Se informa acerca de las formas de participación ciudadana como leyes u ordenanzas haciendo uso de la página web de la municipalidad.	✓4	✓4	✓4	
	22. Considera útil que la municipalidad ponga en marcha formas para que la gente pueda participar haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	✓4	✓4	✓4	
	23. Alguna vez ha solicitado información sobre las actividades administrativas de la Municipalidad haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	✓4	✓4	✓4	
	24. Considera que se fomenta el diálogo con la población haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	4 ✓	✓4	✓4	
	25. Los medios digitales permiten la rendición de cuenta por parte de los gobiernos locales y el control por parte de la población.	✓4	✓4	✓4	
	26. Considera que la municipalidad informa sobre como participar en las decisiones que ayuden a la población.	✓4	✓4	✓4	
	27. Considera que los mecanismos de participación usados por la municipalidad son positivos.	✓4	✓4	✓4	
	28. Considera que la participación ciudadana, contribuye al cumplimiento de las metas programadas en el presupuesto.	✓4	✓4	✓4	
	29. Se siente satisfecho de participar en las reuniones de participación ciudadana.	✓4	✓4	✓4	
	30. Considera que la gestión de la municipalidad es de puertas abiertas a la población.	✓4	✓4	✓4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Segunda dimensión: Participación de las organizaciones de la sociedad civil

- Objetivos de la Dimensión: Conseguir información para la realización de la investigación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información sobre las actividades	31. Considera que la municipalidad tiene un plan de desarrollo concertado en base al presupuesto participativo.	✓4	✓4	✓4	
	32. Ha notado que las organizaciones sociales se reúnen con el municipio para priorizar los problemas para el siguiente año.	✓4	✓4	✓4	
	33. En su localidad existe la voluntad de los vecinos en participar apoyando la gestión municipal.	✓4	✓4	✓4	
	34. Su asociación propone soluciones a la municipalidad sobre los problemas los aquejan.	✓4	✓4	✓4	
	35. Considera que la relación de los vecinos y la municipalidad es permanente y de soluciones a sus problemas.	✓4	✓4	✓4	
Cumplimiento de las metas	36. Considera que la Municipalidad actúa en función de las necesidades de la población.	✓4	✓4	✓4	
	37. Considera que el municipio toma las propuestas de la comunidad de manera positiva.	✓4	✓4	✓4	
	38. Considera que el municipio estimula la participación de las organizaciones sociales.	✓4	✓4	✓4	
	39. Considera que las iniciativas presentadas por los vecinos en el proceso de presentación de proyectos son tomadas en cuenta.	✓4	✓4	✓4	
	40. Considera que las organizaciones sociales y la municipalidad toman decisiones conjuntas sobre sus problemas.	✓4	✓4	✓4	

W. Castillo

Firma del evaluador

DNI 096355601

Nombres y Apellidos

Willy Castillo Mathews

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gobierno digital". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GILMAR JOEL MURILLO STEER		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	UNIDAD FINANCIERA.		
Institución donde labora:	INSTITUTO GEOLÓGICO MINERO Y METALÚRGICO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gobierno digital.
Autora:	Mercedes Victoria Jaramillo Saravia (2023)
Procedencia:	Perú - Lima
Administración:	Ciudadanos del distrito de San Martín de Porres
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Ciudadanos del distrito de San Martín de Porres.
Significación:	El cuestionario está compuesto por 2 dimensiones, 4 indicadores y 20 ítems. El objetivo Establecer la incidencia del gobierno digital en la participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023.

4. Soporte teórico

Consiste en "el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de un conjunto de organismos y personas, públicas y privadas, que administran los distintos asuntos de un Estado, garantizando la prestación en los servicios públicos, los procesos democráticos y el apoyo del cumplimiento de políticas públicas, de una manera más ágil eficaz y económica" (Rincón y Vergara, 2017)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Gobierno digital.
- Objetivos de la Dimensión: El cumplimiento de los objetivos y metas es conseguir información para la realización de la investigación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dim. 1: Externa	1. Percibo que con el uso de las TIC el servicio mejorara.	4	4	4	
	2. El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.	4	4	4	
	3. Puedo adecuarme rápidamente a las nuevas tecnologías en el servicio de la Municipalidad.	4	4	4	
	4. L. Municipalidad adecuara los equipos para hacer uso de las TIC para los tramites que debo hacer.	4	4	4	
	5. El sistema electrónico funcionara correctamente.	4	4	4	
	6. El sistema no presentara faltas cuando esté realizando mi labor.	4	4	4	
	7. El nivel de servicio de la Municipalidad ha mejorado con el uso de las TIC.	4	4	4	
Dim. 2: Interna	8. Los trainites son mas rápidos con el uso de las TIC.	4	4	4	
	9. Puedo contactarme con mayor facilidad mediante el correo electrónico de la Municipalidad.	4	4	4	
	10. La comunicación es más fluida con la Municipalidad con el uso de las TIC.	4	4	4	
	11. Uso la pagina web de la Municipalidad para realizar trámites.	4	4	4	
	12. Me comunico mediante el Facebook de la Municipalidad.	4	4	4	



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dim. 3: Relacional	13. Con el uso de las TIC la Municipalidad tiene mayor acercamiento a los ciudadanos.	4	4	4	
	14. Con el uso de las TIC la Municipalidad podrá compartir información con otras áreas.	4	4	4	
	15. Los usuarios interactúan con la institución a través de las redes sociales	4	4	4	
	16. He recibido información a través del WhatsApp	4	4	4	
	17. Cree usted que la implementación del voto electrónico genera mayor participación ciudadana	4	4	4	
	18. Puedo acceder a la información de la Municipalidad a través de la web.	4	4	4	
	19. Percibo que la Municipalidad ha mejorado sus servicios con el gobierno digital	4	4	4	
	Dim. 4: Promoción	20. Percibo que los procesos de la Municipalidad son más ágiles.	4	4	4

Firma del evaluador
DNI

Nombres y Apellidos

[Firma]
40650326
GILMAR JOEL MURILLO STEER



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensiones del instrumento: Participación ciudadana

- Primera dimensión: Mecanismo de participación
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo es Conseguir información para la realización de la investigación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Modalidad de participación	21. Se informa acerca de las formas de participación ciudadana como leyes u ordenanzas haciendo uso de la página web de la municipalidad.	4	4	4	
	22. Considera útil que la municipalidad ponga en marcha formas para que la gente pueda participar haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	4	4	4	
	23. Alguna vez ha solicitado información sobre las actividades administrativas de la Municipalidad haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	4	4	4	
	24. Considera que se fomenta el dialogo con la población haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	4	4	4	
	25. Los medios digitales permiten la rendición de cuenta por parte de los gobiernos locales y el control por parte de la población.	4	4	4	
	26. Considera que la municipalidad informa sobre como participar en las decisiones que ayuden a la población.	4	4	4	
	27. Considera que los mecanismos de participación usados por la municipalidad son positivos.	4	4	4	
	28. Considera que la participación ciudadana, contribuye al cumplimiento de las metas programadas en el presupuesto.	4	4	4	
	29. Se siente satisfecho de participar en las reuniones de participación ciudadana.	4	4	4	
	30. Considera que la gestión de la municipalidad es de puertas abiertas a la población.	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Segunda dimensión: Participación de las organizaciones de la sociedad civil
- Objetivos de la Dimensión: Conseguir información para la realización de la investigación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información sobre las actividades	31. Considera que la municipalidad tiene un plan de desarrollo concertado en base al presupuesto participativo.	4	4	4	
	32. Ha notado que las organizaciones sociales se reúnen con el municipio para priorizar los problemas para el siguiente año.	4	4	4	
	33. En su localidad existe la voluntad de los vecinos en participar apoyando la gestión municipal.	4	4	4	
	34. Su asociación propone soluciones a la municipalidad sobre los problemas los aquejan.	4	4	4	
	35. Considera que la relación de los vecinos y la municipalidad es permanente y de soluciones a sus problemas.	4	4	4	
Cumplimiento de las metas	36. Considera que la Municipalidad actúa en función de las necesidades de la población.	4	4	4	
	37. Considera que el municipio toma las propuestas de la comunidad de manera positiva.	4	4	4	
	38. Considera que el municipio estimula la participación de las organizaciones sociales.	4	4	4	
	39. Considera que las iniciativas presentadas por los vecinos en el proceso de presentación de proyectos son tomadas en cuenta.	4	4	4	
	40. Considera que las organizaciones sociales y la municipalidad toman decisiones conjuntas sobre sus problemas.	4	4	4	

Firma del evaluador
DNI

Nombres y Apellidos

40650326

GILMAR JOEL MURILLO STEEN

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gobierno digital". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Araceli Nilayra Julia Santos	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Especialista en contrataciones	
Institución donde labora:	Instituto Geológico Minero y Metalúrgico	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gobierno digital.
Autora:	Mercedes Victoria Jaramillo Saravia (2023)
Procedencia:	Perú - Lima
Administración:	Ciudadanos del distrito de San Martín de Porres
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Ciudadanos del distrito de San Martín de Porres.
Significación:	El cuestionario está compuesto por 2 dimensiones, 4 indicadores y 20 ítems. El objetivo Establecer la incidencia del gobierno digital en la participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023.

4. Soporte teórico

Consiste en "el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de un conjunto de organismos y personas, públicas y privadas, que administran los distintos asuntos de un Estado, garantizando la prestación en los servicios públicos, los procesos democráticos y el apoyo del cumplimiento de políticas públicas, de una manera más ágil eficaz y económica" (Rincón y Vergara, 2017)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Gobierno digital.
- Objetivos de la Dimensión: El cumplimiento de los objetivos y metas es conseguir información para la realización de la investigación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dim. 1: Externa	1. Percibo que con el uso de las TIC el servicio mejorara.	4	4	4	
	2. El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.	4	4	4	
	3. Puedo adecuarme rápidamente a las nuevas tecnologías en el servicio de la Municipalidad.	4	4	4	
	4. La Municipalidad adecua los equipos para hacer uso de las TIC para los tramites que debo hacer.	4	4	4	
	5. El sistema electrónico funcionara correctamente.	4	4	4	
	6. El sistema no presentara faltas cuando esté realizando mi labor.	4	4	4	
Dim. 2: Interna	7. El nivel de servicio de la Municipalidad ha mejorado con el uso de las TIC.	4	4	4	
	8. Los tramites son mas rápidos con el uso de las TIC.	4	4	4	
	9. Puedo contactarme con mayor facilidad mediante el correo electrónico de la Municipalidad.	4	4	4	
	10. La comunicación es más fluida con la Municipalidad con el uso de las TIC.	4	4	4	
	11. Uso la pagina web de la Municipalidad para realizar trámites. 12. Me comunico mediante el Facebook de la Municipalidad.	4	4	4	




Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones.
Dim. 3: Relacional	13. Con el uso de las TIC la Municipalidad tiene mayor acercamiento a los ciudadanos.	4	4	4	
	14. Con el uso de las TIC la Municipalidad podrá compartir información con otras áreas.	4	4	4	
	15. Los usuarios interactúan con la institución a través de las redes sociales	4	4	4	
	16. He recibido información a través del WhatsApp	4	4	4	
	17. Cree usted que la implementación del voto electrónico genera mayor participación ciudadana	4	4	4	
	18. Puedo acceder a la información de la Municipalidad a través de la web.	4	4	4	
	19. Percibo que la Municipalidad ha mejorado sus servicios con el gobierno digital	4	4	4	
Dim. 4: Promoción	20. Percibo que los procesos de la Municipalidad son más ágiles.	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI 43188431
 Nombres y Apellidos
 Anselmi Nilagos Juleta

- Segunda dimensión: Participación de las organizaciones de la sociedad civil
- Objetivos de la Dimensión: Conseguir información para la realización de la investigación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información sobre las actividades	31. Considera que la municipalidad tiene un plan de desarrollo concertado en base al presupuesto participativo.	4	4	4	
	32. Ha notado que las organizaciones sociales se reúnen con el municipio para priorizar los problemas para el siguiente año.	4	4	4	
	33. En su localidad existe la voluntad de los vecinos en participar apoyando la gestión municipal.	4	4	4	
	34. Su asociación propone soluciones a la municipalidad sobre los problemas los aquejan.	4	4	4	
	35. Considera que la relación de los vecinos y la municipalidad es permanente y de soluciones a sus problemas.	4	4	4	
Cumplimiento de las metas	36. Considera que la Municipalidad actúa en función de las necesidades de la población.	4	4	4	
	37. Considera que el municipio toma las propuestas de la comunidad de manera positiva.	4	4	4	
	38. Considera que el municipio estimula la participación de las organizaciones sociales.	4	4	4	
	39. Considera que las iniciativas presentadas por los vecinos en el proceso de presentación de proyectos son tomadas en cuenta.	4	4	4	
	40. Considera que las organizaciones sociales y la municipalidad toman decisiones conjuntas sobre sus problemas.	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI 43887135
 Nombres y Apellidos
 Anali Filizola Julia Santos

Dimensiones del instrumento: Participación ciudadana

- Primera dimensión: Mecanismo de participación
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo es Conseguir información para la realización de la investigación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Modalidad de participación	21. Se informa acerca de las formas de participación ciudadana como leyes u ordenanzas haciendo uso de la pagina web de la municipalidad.	4	4	4	
	22. Considera útil que la municipalidad ponga en marcha formas para que la gente pueda participar haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	4	4	4	
	23. Alguna vez ha solicitado información sobre las actividades administrativas de la Municipalidad haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	4	4	4	
	24. Considera que se fomenta el dialogo con la población haciendo uso del portal digital de la municipalidad.	4	4	4	
	25. Los medios digitales permiten la rendición de cuenta por parte de los gobiernos locales y el control por parte de la población.	4	4	4	
	26. Considera que la municipalidad informa sobre como participar en las decisiones que ayuden a la población.	4	4	4	
	27. Considera que los mecanismos de participación usados por la municipalidad son positivos.	4	4	4	
	28. Considera que la participación ciudadana, contribuye al cumplimiento de las metas programadas en el presupuesto.	4	4	4	
	29. Se siente satisfecho de participar en las reuniones de participación ciudadana.	4	4	4	
	30. Considera que la gestión de la municipalidad es de puertas abiertas a la población.	4	4	4	



Anexo 5. Prueba piloto

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	139,1739	1045,241	,527	,975
VAR00002	139,0870	1033,719	,776	,974
VAR00003	139,0435	1037,134	,682	,974
VAR00004	139,3043	1058,949	,336	,975
VAR00005	139,2174	1034,542	,743	,974
VAR00006	139,5217	1058,897	,278	,976
VAR00007	138,9565	1049,134	,565	,975
VAR00008	138,7391	1048,383	,641	,975
VAR00009	139,1304	1043,482	,560	,975
VAR00010	139,1304	1030,937	,773	,974
VAR00011	139,5652	1035,075	,577	,975
VAR00012	140,0435	1035,953	,521	,975
VAR00013	139,4783	1025,352	,759	,974
VAR00014	139,0870	1045,447	,787	,974
VAR00015	139,3043	1035,221	,656	,975
VAR00016	139,7826	1021,087	,678	,974
VAR00017	139,0000	1049,000	,516	,975
VAR00018	139,5217	1034,806	,623	,975
VAR00019	139,5217	1025,443	,765	,974
VAR00020	139,5652	1019,075	,726	,974
VAR00021	140,0000	1022,545	,703	,974
VAR00022	139,5652	1022,893	,813	,974
VAR00023	139,2174	1033,996	,753	,974
VAR00024	139,6522	1014,146	,834	,974
VAR00025	139,6957	1013,130	,859	,974
VAR00026	139,1739	1027,150	,647	,975
VAR00027	140,0435	1018,771	,633	,975
VAR00028	139,5217	1021,261	,714	,974
VAR00029	139,6522	1021,055	,673	,975
VAR00030	139,7826	1027,087	,642	,975
VAR00031	139,5652	1024,802	,751	,974
VAR00032	139,7391	1020,565	,742	,974
VAR00033	139,5217	1029,534	,735	,974

VAR00034	139,6957	1017,494	,799	,974
VAR00035	139,8261	1016,332	,799	,974
VAR00036	140,2609	1026,565	,700	,974
VAR00037	139,6087	1040,885	,572	,975
VAR00038	139,8261	1021,150	,760	,974
VAR00039	139,9565	1018,953	,786	,974
VAR00040	140,0870	1019,992	,726	,974
VAR00041	139,7826	1029,542	,654	,975
VAR00042	139,4348	1028,621	,812	,974
VAR00043	139,9565	1029,225	,643	,975
VAR00044	139,9130	1021,719	,786	,974

Anexo 6. Estadística de prueba piloto

Análisis de fiabilidad: Para realizar el análisis de fiabilidad se aplicó una encuesta piloto a 20 docentes de una institución educativa de las mismas condiciones que el presente estudio, las respuestas obtenidas fueron sometidas al alfa de Cronbach, obteniendo los resultados que se aprecia en la tabla 1. En tal sentido, el valor fue 0.975 lo cual indica de acuerdo al coeficiente de Alfa de Cronbach que es una fiabilidad alta, entonces, se puede aplicar el instrumento a la población total.

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	23	92,0
	Excluido ^a	2	8,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	44

Anexo 7: Base de datos general de las variables

	Gobierno digital																							
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24
1	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	3	4	4	2	2	2	4	4
2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3
4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	1	4	4	4	4	1	2	4	3
6	3	5	4	2	4	2	5	5	5	5	4	1	3	4	5	2	5	4	4	5	4	4	4	5
7	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3
9	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	2	4	2	2	4	2	4	3	3
10	4	4	5	4	4	2	5	5	2	4	1	2	2	4	4	1	4	2	4	2	1	2	4	1
11	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	3	3	3	4	2
12	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	1	1	3	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1
13	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	2	4	4	4	3	3	2	2	1	3	4	4	4
14	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
15	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
16	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3	2	2	3	2	2
17	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3
18	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3
21	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
25	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
26	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	2	4	5	2	1	3	4	3	2	2	4	4	2

27	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	5	2
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	5	3	4	4	4	3	2	4	5	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3
31	4	2	2	3	1	5	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	1
32	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	1	4	5	2	1	3	4	4	2	3	5	4	3
33	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
36	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	5	1	5	4	4	4	1	4	5	5
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
38	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	1	4	5	4	1	4	5	5	5	4	5	5	2
39	2	3	4	2	4	4	2	4	2	3	2	3	2	3	4	2	5	3	2	3	3	3	2	2
40	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2
41	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
47	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	2	1	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	2	3	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
50	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
51	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	1	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	4
52	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	4	4	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	1	5	3	1	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	2	4	2	1	3	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	4	3	3	2	1	4	4	2

87	3	3	2	4	2	1	1	3	1	3	1	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
88	2	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
89	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	1	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
90	2	1	3	5	5	1	3	3	2	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3
91	3	3	2	4	2	1	1	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	1	1	1	5	3	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	2	2	1	5	2	1	1	5	2	5	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	1	1	4	5	5	5	1	5	1	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	3	3	3	4	3	2	3	4	1	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
97	4	4	1	4	1	1	1	2	1	2	1	1	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
98	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2
99	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3
100	2	2	2	5	3	1	2	4	2	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4
101	2	1	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
102	1	2	2	5	2	1	1	5	2	2	1	2	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
103	2	2	1	5	1	1	1	5	3	3	2	1	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3
104	3	1	5	4	5	1	3	5	5	4	1	5	2	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
105	3	3	2	5	3	1	2	4	3	4	2	3	1	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4
106	3	3	2	4	2	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	2	3	5	3	3	4	3	3	4
107	3	3	4	4	4	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3
108	3	3	5	5	5	1	2	1	2	4	2	1	4	5	2	4	5	5	5	5	5	4	3	5
109	4	4	4	5	4	1	2	3	5	5	2	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4
110	3	1	3	4	4	2	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5
112	2	1	4	5	4	3	1	1	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3
114	1	1	4	4	5	1	1	5	2	4	1	1	1	5	2	2	4	5	5	4	4	4	4	4
115	2	5	1	5	3	1	1	5	1	2	1	4	2	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	4
116	3	2	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3

117	4	4	3	5	4	2	2	5	2	3	1	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
118	3	3	1	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	2	3	5	
119	2	2	1	3	2	1	3	3	2	3	1	5	5	5	5	3	2	4	4	4	4	4	3	3	
120	2	2	3	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
121	2	2	3	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	
122	2	3	3	4	3	3	3	5	2	3	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	
123	5	3	4	5	3	5	4	2	4	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
124	4	4	5	5	5	3	3	5	4	5	5	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
125	2	2	1	5	5	1	2	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
126	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	
127	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	2	3	4	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	4	
128	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
129	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4
130	4	3	4	4	3	1	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
131	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
132	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
133	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	
134	2	2	3	5	4	1	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
135	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
136	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	
137	2	2	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
138	3	3	2	5	5	1	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
139	3	3	1	5	4	1	4	5	2	5	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
140	3	2	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	
142	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
143	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	
144	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
145	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	3	2	3	2	2	3	2	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	

147	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
148	3	2	2	4	3	1	3	4	1	3	1	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	2	2	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	5
150	3	3	3	5	4	1	3	4	4	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
151	2	2	1	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
152	2	2	1	5	3	1	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
153	1	1	1	5	5	1	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
154	2	2	4	4	4	2	2	3	3	2	1	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3

Participación ciudadana

I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40	I41	I42	I43	I44
4	5	5	2	2	2	4	4	3	3	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	2
5		4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	4	4	2
5	5	1	2	4	2	2	4	2	2	4	1	2	2	2	2	4	3	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	5
2	5	2	4	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2
2	5	2	4	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2
2	2	1	4	5	5	4	4	4	2	2	1	2	1	2	1	1	3	1	2
3	5	1	5	5	2	2	1	3	2	2	2	4	3	2	1	2	2	1	2
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
3	2	1	2	2	4	3	2	4	4	2	1	3	2	4	3	4	3	2	3
4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	3	2
2	3	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
4	5	1	2	4	2	2	4	3	1	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2
4	5	1	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	2	2	2	2
4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2

5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	2	2	3	3	2	1	3
5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	1	4	4
5	5	5	5	1	4	4	5	3	4	4	5	4	1	3	3	4	5	1	4
4	3	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
4	1	4	5	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	1	2	2	3	2	1	2
4	4	5	4	5	4	5	5	2	1	5	5	5	1	1	3	4	4	5	5
3	4	4	5	3	4	3	3	2	1	3	5	2	1	1	4	1	1	1	4
4	3	4	5	4	3	4	4	2	2	1	5	5	1	3	5	2	5	1	5
4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	2	5	5	1	3	5	5	5	2	4
5	3	5	4	5	4	4	5	3	3	2	5	4	1	3	5	1	4	1	5
4	5	5	5	4	4	4	3	3	2	2	5	4	1	2	5	5	5	3	5
3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	1	5	4	1	2	5	2	4	2	5
4	4	5	3	3	5	4	4	2	2	1	5	3	1	2	5	2	5	1	5
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
5	5	5	4	3	4	5	4	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2
5	5	4	4	2	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3
4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3
4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3
5	5	5	3	5	5	4	5	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3
4	1	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3
5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	1	5	3	1	1	5	1	5	2	5
4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	2	5	4	1	3	5	2	4	2	5
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	2	3	3	3	5	4	5	3
4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	5	1	1	3	5	2	1	1	2

5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
4	5	5	4	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4
3	1	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3
5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
5	5	5	3	4	5	5	5	3	2	1	4	4	2	2	4	3	4	2	3
5	5	5	3	3	5	5	5	3	2	1	5	2	1	2	4	1	4	1	1
4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	2	5	3	2	1	5	3	1	1	3
5	2	5	3	1	5	5	5	1	1	2	5	3	2	1	5	3	1	1	3
4	5	5	5	5	5	2	5	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2
4	5	4	4	4	5	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
5	3	4	5	3	4	5	5	1	1	2	5	5	3	2	3	5	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	4	1	1	2	5	3	2	1	5	3	1	1	3
5	3	5	5	5	5	4	5	1	1	1	3	3	1	2	3	1	3	1	1
5	3	5	5	5	5	5	5	1	1	2	5	3	2	1	5	3	5	5	4
5	3	5	3	4	4	3	3	1	1	2	5	3	2	1	5	3	5	5	3
3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	2	4	2	1	2	4	1	2	3	3
3	5	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	2	1	1	3	1	3	1	1
3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3
5	5	5	4	4	5	5	5	1	1	2	5	3	2	1	5	3	1	1	3
4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	5	3	2	1	5	3	1	1	3
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4
5	3	5	5	3	5	5	5	1	1	2	5	3	2	1	5	3	1	1	3
5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2
3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
4	2	4	5	5	4	5	5	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
5	3	5	3	3	5	5	5	1	1	2	5	3	2	1	5	3	1	1	3
3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	5	3	2	1	5	3	1	1	3
5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3

3	3	4	3	4	3	4	4	1	1	2	5	3	2	1	5	3	1	1	3
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	5	3	1	1	5	3	1	1	3
4	5	5	5	4	5	5	5	1	1	2	5	3	2	1	5	3	1	1	3
4	4	4	5	5	4	4	4	1	1	2	5	3	2	1	5	3	1	1	3
5	5	5	4	4	5	4	5	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
4	4	4	5	4	5	5	4	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4
4	5	4	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3
4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3
4	4	4	5	5	5	4	5	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4
3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	1	3
5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	5	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2
5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3
4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	2	1	3
4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	1	4	2	1	3	1	1	3	1	1
4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2
4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	1	5	2	1	1	3	1	2	1	1
4	4	4	4	3	5	4	3	2	2	2	3	2	1	1	4	1	2	3	3
4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	2	2	3	3
5	5	4	3	2	4	4	4	2	2	4	4	3	1	3	3	2	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	5	3	2	1	5	3	1	1	3

5	5	5	5	5	3	5	5	1	1	2	5	3	2	5	3	5	5	5	4
5	4	5	5	5	4	5	5	1	1	2	5	3	2	1	5	3	1	1	3
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	5	3	2	1	5	3	1	1	3
5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	4	5	3	4	2	3	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	5	3	2	1	5	3	1	1	3
3	4	4	4	3	4	4	3	1	1	2	5	3	2	1	5	3	1	1	3

Anexo 8. Carta a la institución de una Municipalidad de Lima metropolitana

MUNICIPALIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES

Estimada:

Lourdes Virginia De Haan Olortegui
Subgerente de Recursos Humanos de la Municipalidad de San
Martin de Porres.



Me dirijo a ustedes con el objetivo de solicitarles que me permitan realizar tesis: **Gobierno digital y participación ciudadana en una Municipalidad de Lima metropolitana 2023.**

Mi nombre es Mercedes Victoria Jaramillo Saravia y actualmente estoy estudiando la carrera de Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo.

Estoy buscando una municipalidad en la que poder desarrollar mi cuestionario de tesis, que en la municipalidad podré obtener los datos estadísticos, para lo cual necesito completar mi información académica

Dichos estudios se realizarán para mejorar los datos sobre las plataformas digitales y el mejoramiento en los criterios de la población

Por favor, no dude en ponerse en contacto conmigo si necesita más información o si quiere concertar una entrevista.

Atentamente,

Mercedes Victoria Jaramillo Saravia

Jr. HUASCA 100 - Independencia
DNI 09730415
Tlf. 997525734

Anexo 9: Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

San Martín de Porres, 28 de junio del 2023

CARTA N° 0488-2023-GAF-SGRH/MDSMP

SRA. MERCEDES VICTORIA JARAMILLO SARAVIA
Jr. Huáscar 100, Urb. Tahuantinsuyo
Distrito de Independencia
Presente. -

ASUNTO : ENCUESTA PARA TRABAJO DE INVESTIGACION DE TESIS
REFERENCIA : Expdte. 31032-2023

Me dirijo a usted, para saludarla cordialmente y al mismo tiempo comunicarle que vuestra solicitud para realizar trabajo de investigación titulado "Gobierno Digital y Participación Ciudadana en una Municipalidad de Lima Metropolitana 2023" ha sido aprobada para su elaboración y así pueda continuar con la carrera de: Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para hacerle llegar mis sentimientos de cordial estima, quedando atenta a cualquier coordinación respecto al asunto del rubro.

Atentamente,


Municipalidad Distrital de San Martín de Porres
ABOG. LOURDES VIRSOLA DE HUALPA
Especialista de Recursos Humanos

LVDHO/nem.

Av. Alfredo Mendiola 169, San Martín de Porres - Central Telefónica: (01) 200-2500