



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gobierno Digital y la Rendición de Cuentas en una Municipalidad  
Distrital de Ayacucho, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Chirinos Castañeda, Sindulfo Rolando (<https://orcid.org/0000-0002-0093-6664>)

**ASESORA:**

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (<https://orcid.org/0000-0002-4906-895X>)

**CO-ASESORA:**

Dra. Julca Vera, Noemi Teresa (<https://orcid.org/0000-0002-5469-2466>)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de Investigación, a mí querido San Antonio de Llacama Distrito de Upahuacho, Provincia de Parinacochas Región Ayacucho, pedacito del cielo peruano que me vio nacer, donde junto a mi madre y mis hermanos estuve hasta los doce años, asistiendo a la escuela del distrito, también mención especial a mi alma mater de la Secundaria G. U. E. Ricardo Bentín del Rímac, Como también Mi alma Mater UAP, Universidad Alas Peruanas de donde soy egresado como Ing. Electrónico y Telecomunicaciones.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento muy especial a la gran familia de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, así como a su plana docente muy competitiva, por apoyar en la especialización de profesionales que contribuirán en la gestión de la administración del sistema estatal siguiendo criterios técnicos, lógicos y analíticos. En estos tres semestres he comprendido cómo funciona la gestión del estado peruano, ahora si podré apoyar a mi comunidad de origen con conocimiento de causa. Además, agradezco de manera muy especial a la Empresa ELEMSIN E.I.R.L, donde me desarrollo profesionalmente logrando ejecutar proyectos a nivel Nacional, como en el extranjero, con el apoyo del talento humano muy competitivo de la gran familia ELEMSIN.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	25
3.1. Tipo y diseño de investigación. ....	25
3.2. Variables y operacionalización.....	27
3.3. Población.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
3.5. Procedimientos .....	35
3.6. Método de análisis de datos .....	35
3.7. Aspectos éticos.....	35
IV. RESULTADOS .....	38
V. DISCUSIÓN.....	58
VI. CONCLUSIONES .....	65
RECOMENDACIONES .....	67
REFERENCIAS. ....	69
ANEXOS:.....	76

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<i>Descripción de habitantes de un distrito de la región Ayacucho.</i>	29
<b>Tabla 2</b>	<i>Fiabilidad de gobierno digital.</i>	30
<b>Tabla 3</b>	<i>Fiabilidad de rendición de cuentas.</i>	31
<b>Tabla 4</b>	<i>Relación de los expertos que validaron los Instrumentos.</i>	33
<b>Tabla 5</b>	<i>Baremo y confiabilidad.</i>	34
<b>Tabla 6</b>	<i>Distribución de frecuencias de la variable V1 gobierno digital.</i>	38
<b>Tabla 7</b>	<i>Distribución de frecuencias de la variable V2 rendición de cuentas.</i>	39
<b>Tabla 8</b>	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión D1V2 información pública y transparencia.</i>	40
<b>Tabla 9</b>	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión D2V2 participación y toma de decisiones.</i>	41
<b>Tabla 10</b>	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión D3V2 gestión de reclamos, quejas y sugerencias.</i>	42
<b>Tabla 11</b>	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión D4V2 gestión de calidad.</i>	43
<b>Tabla 12</b>	<i>Tabla cruzada entre V1 gobierno digital y la V2 rendición de cuentas.</i>	45
<b>Tabla 13</b>	<i>Tabla cruzada entre el V1 gobierno digital y la dimensión D1V2 información pública y transparencia.</i>	46
<b>Tabla 14</b>	<i>Tabla cruzada entre el V1 gobierno digital y la dimensión D2V2 participación y toma de decisiones.</i>	48
<b>Tabla 15</b>	<i>Tabla cruzada entre el V1 gobierno digital y la dimensión D3V2 gestión de reclamos, quejas y sugerencias.</i>	49
<b>Tabla 16</b>	<i>Tabla cruzada entre V1 gobierno digital y la dimensión D4V2 gestión de calidad.</i>	51
<b>Tabla 17</b>	<i>Prueba de normalidad.</i>	52
<b>Tabla 18</b>	<i>Interpretación de los valores de correlación r de pearson y rho de spearman.</i>	54

<b>Tabla 19</b> Prueba de hipótesis general con rho de spearman entre V1 gobierno digital y V2 rendición de cuentas.....	54
<b>Tabla 20</b> Prueba de hipótesis específica 1 con rho de spearman entre V1 gobierno digital con la dimensión D1V2 información pública transparencia. ....	55
<b>Tabla 21</b> Prueba de hipótesis específica 2 con rho de spearman entre V1 gobierno digital con la dimensión D2V2 participación y toma de decisiones. ....	55
<b>Tabla 22</b> Prueba de hipótesis específica 3 con rho de spearman entre V1 gobierno digital con la dimensión D3V2 gestión de reclamos, quejas y sugerencias. ....	56
<b>Tabla 23</b> Prueba de hipótesis específica 4 con rho de spearman entre V1 gobierno digital, con la dimensión D4V2 gestión de calidad.....	57

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b> Diseño de Investigación .....	26
<b>Figura 2</b> Representación gráfica de los resultados de la variable gobierno digital. .....	39
<b>Figura 3</b> Representación gráfica de los resultados de la V2 rendición de cuentas. .....	40
<b>Figura 4</b> Representación gráfica de los resultados de la dimensión D1V2 información pública y transparencia. ....	41
<b>Figura 5</b> Representación gráfica de los resultados de la dimensión D2V2 participación y toma de decisiones.....	42
<b>Figura 6</b> Representación gráfica de los resultados de la dimensión D3V2 gestión de reclamos, quejas y sugerencias. ....	43
<b>Figura 7</b> Representación gráfica de los resultados de la dimensión D4V2 gestión de calidad. ....	44
<b>Figura 8</b> Representación gráfica del V1 gobierno digital y la V2 rendición de cuentas. ....	45
<b>Figura 9</b> Representación gráfica del V1 gobierno digital y la dimensión D1V2 información pública y transparencia. ....	47
<b>Figura 10</b> Representación gráfica entre V1 gobierno digital y la dimensión D2V2 participación y toma de decisiones.....	48
<b>Figura 11</b> Representación gráfica del V1 gobierno digital y la dimensión D3V2 gestión de reclamos, quejas y sugerencias.....	50
<b>Figura 12</b> Representación gráfica entre, V1 Gobierno Digital y la dimensión D4V2 Gestión de Calidad.....	51

## Resumen

Como objetivo general, determinar la relación entre el Gobierno Digital y la Rendición de Cuentas, en una Municipalidad distrital de Ayacucho 2022, se utilizó un enfoque cuantitativo método Hipotético deductivo, Diseño no experimental transversal, tipo de estudio básico, nivel de estudio descriptivo correlacional.

La población total estuvo conformada por 90 habitantes del distrito el cuestionario, compuesto por 12 enunciados para gobierno digital y 14 para rendición de cuentas, aprobados por 3 expertos cada variable, se referenciaron a los autores correspondientes, la fiabilidad: Cronbach para gobierno digital 0,787 rendición de Cuentas 0,818 muy confiables.

Programa estadístico SPSS versión 27, para procesar resultados 0,617 variable gobierno digital y rendición de cuentas esto manifiesta una correlación positiva considerable, el p-valor asociado 0.000 inferior a 0.05; por lo tanto, se rechaza hipótesis nula, se acepta hipótesis alternativa, se afirma que existe relación entre las variables.

Del mismo modo el Gobierno Digital y las dimensiones de estudio de la variable 2, presentaron una correlación considerable positiva y el p-valor 0,000 obtenido es menor que 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alternativa.

Palabras clave: Gobierno Digital, Rendición de Cuentas, Gestión municipal, Gestión de quejas y reclamos.

## **Abstract**

As a general objective, to determine the relationship between Digital Government and Accountability, in a district municipality of Ayacucho 2022, a quantitative approach was used, Hypothetical deductive method, non-experimental cross-sectional design, type of basic study, level of correlational descriptive study.

The total population was made up of 90 inhabitants of the district, the questionnaire, made up of 12 statements for digital government and 14 for accountability, approved by 3 experts for each variable, the corresponding authors were referenced, reliability: Cronbach for digital government 0.787 surrender of Accounts 0.818 very reliable.

Statistical program SPSS version 27, to process results 0.617 variable digital government and accountability, this shows a considerable positive correlation, the associated p-value 0.000 less than 0.05; therefore, the null hypothesis is rejected, the alternative hypothesis is accepted, and it is affirmed that there is a relationship between the variables.

In the same way, the Digital Government and the study dimensions of variable 2, presented a considerable positive correlation and the p-value 0.000 obtained is less than 0.05, therefore, the null hypothesis is rejected, the alternative hypothesis is accepted.

**Keywords:** Digital Government, Accountability, Municipal Management, Management of complaints and claims.

## I. INTRODUCCIÓN

Autoridades, usuarios de una sociedad globalizada antes de la pandemia han estado inmiscuidos, preparándose para conocer y manejar las bondades de las herramientas tecnológicas de gestión gubernamental y privado, fue siempre a paso lento pero seguro, muchos gobiernos lo tomaban como alternativa de futuro ya que en realidad eso era la visión de mayoría de funcionarios que toman las mejores decisiones para sus comunidades tanto en educación, salud, economía de libre mercado que buscan un desarrollo sostenible en el tiempo a pesar de las dificultades internas y externas que afrontan cada región, desde este punto vista (Camilleri, 2020) en su artículo las percepciones de los usuarios en línea hacia los servicios de gobierno electrónico, manifiesta que, los ciudadanos perciben que los sistemas de gobierno electrónico son útiles y fáciles de usar para ellos. En el grupo que participaron del estudio dijeron que continuarían accediendo a los servicios en línea del gobierno. Por lo tanto, implica que los servicios públicos deben mejorar continuamente ser dinámicos, las condiciones incluida la calidad de la prestación y la capacidad del servicio, así como garantizar el acceso a sus sistemas de gobierno electrónico a través de tecnologías digitales y móviles.

Dentro de un contexto internacional, el vecino país del norte Colombia (MinTic, 2018) manifiesta que, la responsabilidad de un gobierno digital es propiciar el consumo y operación de técnicas de información y de comunicación disponibles en estos tiempos, o las que están en camino, su aprovechamiento de este recurso tiene que ser responsable para el desarrollo del país en forma integral, que todos sus organismos que los componen explotan este recurso que hoy en día es imprescindible para una gestión exitosa por resultados, lo cual necesariamente se verá evidenciado en la satisfacción de la comunidad con ello se genera un valor público de calidad.

En la actualidad vemos cómo las TICs en casi dos años que ha durado esta pandemia, ha dado un salto vertiginoso como si hubieran pasado más de 10 años, por el tema del acontecimiento de salud, COVID 19, el consumo de la tecnología se ha apresurado en todos los ámbitos como: Educación, salud, economía, transportes y comunicaciones, gestión pública en la automatización de mesa de partes digitales, trámites donde previo a la emergencia sanitaria casi todos los

trámites tenía que ser presencial, hoy en día las novedades son otras se ha implementado mecanismos y herramientas digitales, robots e inteligencia artificial que evitan la presencialidad, las herramientas electrónicas bien aplicadas, gestionadas y estructuradas cumplen un rol importantísimo dentro de un gobierno sea nacional o local, es la manera más directa de llegar a los hogares de los ciudadanos para ofrecerles lo que ellos necesitan cómo, acceso a la información, acceso a un aula virtual para sus hijos ya sean escolares o universitarios y muchas más necesidades que se deben atender gracias a las tecnologías digitales.

En un contexto nacional, la revista Visionario digital (Alvarado et al., 2019) afirman que el Gobierno Electrónico es un contexto que está enlazado directamente al consumo, uso y operación de técnicas de información y comunicación con la única finalidad de darle mayor cobertura y dinamismo a las actividades orientadas a la calidad del servicio al ciudadano, este contexto está referido a las administraciones públicas. Uno de los principales objetivos que toman en cuenta la gran parte de las administraciones públicas en el mundo entero, es justamente proporcionar un mayor entorno de comunicación entre el Estado y los ciudadanos, con la premisa de lograr un buen Gobierno, buscando el confort digital para el beneficio de los ciudadanos en general.

En la sociedad actual es lamentable pero necesario comentar que la tecnología también es aprovechada por personas con habilidades y conocimientos del tema, para aprovecharse injustamente de sus competencias y cometer ilícitos penales en agravio de muchos ciudadanos, ejemplo, suplantando identidades, uso indebido de tarjetas de crédito, clonación etc. (...) estas personas son conscientes que muchos de nuestros conciudadanos no están muy entrenados en la tecnología y son blanco fácil para las estafas y engaños que existen en la plataforma de internet que es la red más grande donde la información está a un click, solo es saber que buscar porque el que busca encuentra.

La aplicación y el uso de las tecnologías digitales en un contexto regional y local en nuestro país aún es limitado a pesar de que el gobierno central ha promulgado decretos muy importantes para digitalizar toda gestión estatal, los recursos económicos son las limitantes para implementar estas tecnologías porque tienen costos elevados según (Quiroga, 2009) menciona sobre el diseño de portales

web regionales en todas las regiones del país, luego en estas páginas los responsables que exhiban los resultados obtenidos de sus gestiones, así asegurar la transparencia y cuán eficientes y eficaces son como Gobiernos locales y regionales, de esta manera facilitar la vigilancia ciudadana.

En cuanto a la rendición de cuentas, a nivel internacional en las dos últimas décadas, este mecanismo se ha ido perfeccionando debido al descubrimiento de actos de corrupción existente en varios países del continente, a falta de instancias que ejerzan un debido control y vigilancia de los gobiernos de un estado, según (Almagro, 2018) desde México, quien define como responsabilidad de los Estados que debe proteger los derechos humanos, acotando de cuán importante es la transparencia, cómo la buena gobernanza, de igual forma la rendición de cuentas, el estado de derecho, libre ingreso al contenido público y la participación ciudadana en las decisiones públicas.

En el contexto nacional, esta realidad no es diferente ante el fenómeno de la corrupción que, cada vez va en forma ascendente según (Montenegro, 2019) afirma que se aprovecha que no hay articulación en los mecanismos de información de diferentes entidades del estado, quienes ejercen funciones en la prevención, fiscalización, investigación, control, finalmente sanción de la corrupción, esto se da cuando se decide una articulación lejana entre el Estado y la población, estos hechos generan desconfianza de las decisiones planteadas por las autoridades y representantes de varias entidades del aparato estatal..

La Resolución de la Contraloría General de la República Peruana (Contraloría, 2022) conforme al artículo 82 de nuestra Carta Magna autoriza a esta institución supervisar la legalidad de la ejecución del presupuesto del estado, como también ha establecido diferentes acciones, dentro de ello los representantes del sistema estatal tienen que transparentar logros obtenidos en cumplimiento de objetivos trazados como visión institucional; pero se sabe que, muchos gobiernos locales omiten dicha responsabilidad, con ello influyen en la inestabilidad de las instituciones públicas.

Luego de haber consultado con varios autores, veamos que dice un gobierno local de un Distrito de la región Ayacucho, para encontrar esta respuesta, se realiza una búsqueda de información por web y otros medios digitales disponibles, donde

solo aparece algunos distritos que, sí están al menos con sus portales de información para sus usuarios, pero otros distritos son como si no existieran, se concluye con la siguiente reflexión. Esta municipalidad aún no ha implementado un sistema de gestión municipal electrónico/digital, acorde con el (D. S. N° 081-2013-PCM. P. 1) actualmente vigente, el gobierno local aún no ha iniciado una transformación que implique el uso de la tecnología y entender de cómo nos podemos apoyar entre todos para un desarrollo sostenible en el distrito.

Basándose a lo detallado, el problema general toma la siguiente interrogante ¿Cómo se relaciona el Gobierno digital con la rendición de cuentas en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022? luego, los interrogantes específicos: 1). ¿De qué forma se vincula el Gobierno digital con la Información pública y transparencia en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022?; 2). ¿De qué forma se vincula el Gobierno digital con la participación y toma de decisiones en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022?; 3). ¿De qué forma se vincula el Gobierno digital y la gestión de reclamos, quejas y sugerencias en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022?; 4). ¿De qué forma se vincula el Gobierno digital y la Gestión de calidad en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022?

Las razones que motivan este trabajo de investigación se enumeran como sigue: 1). A nivel práctico, porque da a conocer las problemáticas de los gobiernos locales en el interior del País, no solo en un distrito de Ayacucho, posiblemente de muchas municipalidades que se encuentran en la misma situación. 2). A nivel social, porque a partir de este estudio también se sumarán otros investigadores que plantearán la solución de estas problemáticas y apoyar a sus comunidades de origen. 3). A nivel metodológico, también porque este estudio no solo analiza el problema principal, también aporta en sus conclusiones y recomendaciones las soluciones que objetivamente se da a conocer de esta manera sentar bases, para que los próximos gobiernos locales elegidos democráticamente puedan empezar una transformación digital responsable que sea medible en el tiempo.

De lo planteado, se detalla el objetivo general de este estudio: Determinar la relación entre el Gobierno Digital y la Rendición de Cuentas en una Municipalidad Distrital de Ayacucho, 2022. De este objetivo general, se desprenden los

específicos tales como: 1) Determinar la relación entre el Gobierno Digital con la Información pública y transparencia en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022. 2) Determinar la relación entre el Gobierno Digital con la Participación y toma de decisiones en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022. 3) Determinar la relación entre el Gobierno Digital y la Gestión de reclamos, quejas y sugerencias en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022. 4) Determinar la relación entre el Gobierno Digital y la Gestión de calidad en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022.

Continuando con la disertación, se plantea como hipótesis general: El Gobierno digital se relaciona significativamente con la rendición de cuentas en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022. Hipótesis específicas: 1). El Gobierno digital se relaciona significativamente con la Información pública y transparencia en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022; 2). El Gobierno digital se relaciona significativamente con la participación y toma de decisiones en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022; 3). El Gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión de reclamos, quejas y sugerencias en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022; 4). El Gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión de calidad en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Los conceptos de Gobierno digital y la rendición de cuentas a niveles internacionales y nacionales han motivado grandes titulares además de grandes polémicas de debate de mucha importancia, ya que se trata de construir una sociedad digital que facilite la participación de los ciudadanos, de esta forma la integración de las naciones, estados, comunidades etc. Con el único fin supremo de crear valor público y la alfabetización digital en beneficio exclusivo de todo ser humano ya que mediante esta tecnología se puede estar conectado en tiempo real con diferentes partes del mundo, aún más con la inteligencia artificial, cada vez más vemos que los robots están interactuando con los seres humanos, no solo en la industria, en la medicina, educación, economía. Como ejemplo, el investigador (Aguilar, 2021) dice lo siguiente “Programa Web Basado En La Teoría De Colas Para La Atención De Los contribuyentes De La Municipalidad De San Juan De Miraflores”, esta investigación se encuentra dentro de los objetivos generales de gobierno digital, fue realizado porque se presentaban una serie de inconvenientes al momento de proceder con los registros; es cuando se traza una solución general para comprender y detallar los efectos que causaría la instalación de un programa web basado en la teoría de colas, y lograr la correcta gestión y servicio a los contribuyentes de una municipalidad de distrital de la ciudad de Lima, con este tipo de intervenciones cada vez se mejora la atención a los usuarios. Este mismo sistema puede ser implementado en otras municipalidades del Perú.

Investigaciones a nivel internacional cómo primer antecedente, en el vecino país del norte Ecuador (Changoluisa, 2020) En su tesis “La rendición de cuentas como mecanismo de la democracia participativa: lectura de su efectividad en el caso del cantón Santa Lucía de la provincia del Guayas. Periodo 2009-2014”. Trabajo de investigación que a la postre le lleva lograr el título de Politólogo, en la Universidad Central del vecino país del Ecuador, facultad de ciencias sociales y humanas (Capítulo de Ciencia Humana).

Cuyo resumen dice: Cómo objetivo, este estudio trata de detallar las diferentes razones que configuran el requerimiento de la rendición de cuentas, variable aplicada en la ciudad mencionada en su título. Esta investigación pretende encontrar una explicación, de qué manera los protocolos que miden la rendición de

cuentas, que también es entendido como un mecanismo de transparencia de política activa establecido en las Leyes Ecuatorianas, constituyen no sólo una condición para la fiscalización ciudadana, sino un requisito legitimador confiable del sistema político democrático de un país, donde se respeta los derechos de los ciudadanos, más aún en los pueblos al interior de la república. El enfoque cuantitativo toma su relevancia en el presente estudio por la estrecha relación que manifiestan, donde la estadística muestra datos muy importantes luego de su interpretación, según la conceptualización de los habitantes que participaron en la variable de nuestro interés que viene hacer, rendición de cuentas; de la misma forma, establecer valoraciones para lograr medir el criterio ciudadano respecto de la participación e información ofrecida por la municipalidad en su informe. Estas son encuestas aplicadas en su totalidad de los que participaron de los tres Foros de rendición de Cuentas realizados durante este periodo. El Foro de Rendición de Cuentas del 10 de agosto de 2012, con la cantidad de participantes, fue de 250 personas; el Foro de Rendición de Cuentas del 03 de agosto de 2013, con una suma de participantes de 197 ciudadanos. Corporación participación ciudadana (2013). Y finalmente el Foro de Rendición de Cuentas del 31 de marzo de 2014, con una cantidad total de participantes de 249 personas

Se concluye que, si bien el artificio de la rendición de cuentas, que en teoría, busca desarrollar y apuntalar la democracia participativa directa y el involucramiento de la sociedad civil, más la participación del ciudadano sea individual o colectivamente a través del control social del uso de los recursos públicos, también como en la observación del cumplimiento de los planes de desarrollo, alineados a las políticas de gobierno e incluso el monitoreo de la oferta de campaña del alcalde, esto no llega a concretarse.

El aporte del presente antecedente se manifiesta dentro del nivel de investigación, porque en ambos trabajos se trata de afirmar que, si hay rendición de cuentas satisfactorios, en los gobiernos locales, en este caso comparando con el vecino País Ecuador cuyos resultados no son del todo favorables, pero nos hace reflexionar porque también en Perú tenemos que trabajar más en los municipios al interior del país, donde algunos vecinos no saben que existe esta forma de democracia directa.

En el siguiente referente también de corte internacional (Barriga, 2020) Investigación realizada en la Universidad del desarrollo, vecino país de Chile, donde la investigación es para lograr el grado como Magíster en políticas públicas.

La finalidad de este trabajo es: Explorar y analizar ciertas variables que impactan en el comportamiento de los ciudadanos y las municipalidades a través del uso de los sitios web municipales. Aquellas variables tienen que ver con la brecha digital en la sociedad y el principio de desarrollo digital municipal, bajo este concepto, se dice que la hipótesis de la brecha digital y el nivel de desarrollo digital de los portales web de dicha municipalidad, impactan en muy baja interacción que se realiza entre los vecinos y los municipios a través del uso de la tecnología web que identifican a la municipalidad. El autor, para el desarrollo de este trabajo ha utilizado un análisis de tipo descriptivo. Con la observación de los datos recolectados, se espera afirmar que el solo hecho de utilizar tecnologías de la información, como el desarrollo e implementación de portales web municipal no mejora la interacción entre la municipalidad y sus administrados, entonces las variables analizadas inciden en el problema estudiado. Con ello se busca determinar los niveles de prioridad en las acciones que debieran llevarse a cabo, para así mejorar la relación digital del vecino con su municipalidad a través de canales electrónicos, específicamente los portales web como también las redes sociales municipales.

La manera de cómo aporta esta investigación al presente antecedente, son los resultados que se dan, cuando se llega a la conclusión de que el gobierno digital, representa para el ciudadano una administración que nunca se detiene, siempre está en línea, no importa si es domingo, feriado, de amanecida, que no cesa de laborar, siempre disponible y fiable, que permite mayor comunicación de los administrados con sus autoridades.

En otras investigaciones como el realizado por, (Avila, 2019) En su tesis “Modelo de gobernanza de TI para las entidades del estado, como apoyo al cumplimiento del componente de seguridad y privacidad de la información en el marco de la política de Gobierno Digital”. Trabajo de investigación para el grado de: Maestría en Gobierno de Tecnología de Información en la universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, en el vecino país de Colombia, facultad de ingenierías.

Resumen: En estos tiempos todas las organizaciones, más aún, los gobiernos y sus entidades de administración, dependen de las tecnologías de información (TI) para seguir funcionando y permitir un desarrollo sostenible, dentro de este contexto, su uso ha tomado gran importancia, y que ha precipitado la reglamentación y regulación del manejo de este recurso vital de información digital, en las entidades del estado por parte del gobierno. En este contexto, el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones – MINTIC, ha reglamentado una serie de estrategias para ser eficiente en las tecnologías digitales.

Cómo meta general de esta investigación fue plantear un sistema de gobierno de TI que coadyuve la dirección, el control y el cumplimiento adecuado de los objetivos de la implementación, y mantener en el tiempo el programa de seguridad y privacidad de la información, desarrollado por el Ministerio que tiene una estrecha relación con todo lo que se trate de las TICs, del gobierno vecino de Colombia a las organizaciones del estado, en un contexto de Gobierno Digital. La metodología aplicada se fundamentará en la conclusión de una muestra de “Expertos” en el marco de la estrategia de Gobierno Digital, este trabajo se realizó, bajo un enfoque de investigación cuantitativo, con un paradigma positivista, con alcance de estudio descriptivo, considerando que estos objetivos del proyecto solo estaría limitado a las organizaciones de orden territorial que conforman el departamento de Norte de Santander, para ello se tiene que tener en cuenta, que las alcaldías de todos los 40 municipios del departamento deben de acatar y someterse a las reglamentaciones de Gobierno Digital ordenadas por MinTIC.

Cómo resultado de esta investigación, que sugiere un Modelo de Gobernanza de TI que estaría dirigida a las entidades del estado colombiano, para ello pudo evidenciarse que, debido al desconocimiento de esta herramienta, falta de entrenamiento en cuanto a gestionar con eficacia segura la tecnología, muy pocas entidades del estado colombiano, en el norte de Santander tendrían adelantada la integración del MSPI (Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información).

El aporte del presente antecedente se da en cuanto al nivel de investigación, porque se investiga a nivel de gobiernos locales, si efectivamente es posible la implementación y cómo se relaciona con las necesidades de la población, en este

trabajo se aprecia que, en Colombia también hay dificultades, de iniciar una verdadera transformación digital en los gobiernos del interior del país.

De la misma inquietud (Dinh et al., 2020) examinan el propósito de la gobernanza económica con respecto: Entre el gasto público, la inversión privada y el fortalecimiento económico en Vietnam a nivel provincial. Los datos del presente estudio demuestran que, en sesenta y dos provincias vietnamitas para el período 2006-2015. Se obtienen algunos resultados notables aplicando una estimación secuencial que alienta de manera prudente a sus investigadores.

En el trabajo de (Dorota et al., 2020) desde Polonia Afirman que desde el “anuncio de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)”, el desarrollo rural sostenible aún es todavía un área poco descrita dentro de un contexto del uso del presupuesto participativo como alcance para implementar los ODS. Entonces quiere decir que pocos países han fomentado regulaciones legales en la práctica, que apoyan en la creación de presupuestos participativos (especialmente en áreas rurales), por lo que un análisis práctico de la experiencia de Polonia puede incluir pautas importantes para los países que están tratando introducir tales soluciones, se considera como un aporte de visión para este trabajo.

Continuando con otras investigaciones, ahora de nivel nacional cómo primer antecedente (Arévalo, 2022) en su tesis “El presupuesto participativo y la rendición de cuentas de la municipalidad distrital de Recta, provincia de Bongará, región Amazonas, 2020” Esta investigación fue para alcanzar el nivel académico como: maestro en gestión pública en la UCV. Donde como objetivo general se plantea, en explicar la existencia de la relación que pudiera existir entre sus variables de estudio, la metodología empleada tipo básica, con un sentido cuantitativo, de diseño no experimental, tipo transversal - correlacional, la cantidad de habitantes de estudio participaron 113 personas, por lo tanto, ha tomado a 89 personas como referencial, para un muestreo no probabilístico; luego el autor aplica encuesta como instrumento conformado por un cuestionario de 14 preguntas en la variable rendición de cuentas, para ultimar detalles y resultados aplica software SPSS. Luego de ellos para la variable presupuesto participativo aplica 65.2% viene hacer un grado alto, 34.8%, grado medio. Resultados obtenidos de la segunda variable alcanza, un valor de 66.3% en un grado alto, el grado medio de 33.7%, control de

los documentos administrativos y cuentas de la municipalidad. La conclusión es que, demuestra que existe la relación entre las variables de estudio con un 0.526 y una significancia (p-valor) de 0.000, con este resultado se acepta la hipótesis del investigador, es importante señalar el método no paramétrico aplicado.

El aporte del presente antecedente; se muestra en cuanto al grado de investigación, donde ambos trabajos tratan de encontrar el grado de relación que pudiera existir entre las variables de estudio (el presupuesto participativo y la rendición de cuentas) y la similitud de estas variables (Gobierno digital y la rendición de cuentas) estas variables están orientadas a la gestión de un gobierno local. Así mismo ambas investigaciones poseen el mismo diseño de no experimental.

Seguido por (Mayanga, 2022) como antecedente nacional en su tesis “Gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo” esta investigación propuesta fue con la finalidad de lograr el título académico de: Maestro en gestión Pública en la UCV-Chiclayo.

El trabajo de investigación mencionada realizaron para comprobar, si es que el gobierno digital se vincula con la variable, participación ciudadana en la Comuna señalada, donde el autor demuestra luego de sus análisis, afirmar una relación existente y directa muy significativa entre las propuestas estudiadas por el autor. Sus características de investigación utilizada fueron: también en un sentido cuantitativo, no experimental cuyo grado fue descriptivo-correlacional transversal, donde el investigador ejecutó una encuesta por única vez, tipo básica, el autor analizó con objetividad cada concepción planteada acerca de una supuesta relación de las dos variables, luego de concluir con los análisis respectivo y con soporte de software SPSS aplicado para su estadística dice: Que de todas maneras hay una conjugación directa muy importante, donde el p-valor = ,000 y una conjugación de Rho de Spearman de .672 viene a ser positiva bastante alta. Cuyos enunciados afirman que, entre el gobierno digital y la atención al ciudadano, existe un vínculo muy comprometido, y que depende el uno del otro para su desarrollo.

El aporte del presente antecedente se observa en cuanto al grado de correlación, porque en ambos trabajos se trata de encontrar el nivel de relación de las dos posibilidades planteadas (Gobierno digital y la atención al ciudadano), donde se observa una similitud de variables definidas entre el (Gobierno digital y la

rendición de cuentas), ya que estas variables están relacionadas porque se trata de la gestión de gobierno local. Así mismo, ambas investigaciones poseen el mismo diseño de no experimental.

Continuando con las investigaciones previas nacionales (Silva, 2022), en su investigación denominada “Gobierno digital y su crédito en la gestión de información en una comuna provincial de la región Lambayeque”, trabajo para ostentar el grado académico de: Maestro en gestión Pública obtenido en la UCV Chiclayo.

Este trabajo dentro del contexto de su objetivo fundamental fue: determinar las variables planteadas en el título como también el lugar donde se realizó la investigación sus características como sigue: Este estudio también es planteado como básico-descriptivo, con un sentido no experimental y co-rrrelacional; los instrumentos que les sirvieron para recolectar datos, fueron dos cuestionarios, sus escalas de medición fue del tipo Likert, la muestra aplicada es de 42 personas, comprendidas de acuerdo con las exclusiones que el autor ha creído conveniente. El hallazgo definitivo demuestra que las variables de estudio se correlacionaron de una forma directa causal donde el Rho de Spearman es 0,679 más un valor de aceptación de p-valor de =0.000 entonces de hecho la hipótesis alterna de inmediato fue aceptada con un valor del 71%. Luego de estos resultados, se concluye y se convence que, si existe una dependencia entre las dos variables definidas, lo que confirma y afirma, que se tiene que articular una adecuada armonía entre ambas posibilidades dentro de la gestión estatal, de esta manera el beneficio será medible es su conjunto; como punto agregado, se identifica que entre las dos variables existen el mismo grado de aceptación para su adecuación, por lo que las personas que participaron creen que aún con la implementación regular continuarán con una insatisfacción de los administrados.

El aporte del presente antecedente se manifiesta en cuanto al grado de indagación, porque en ambos trabajos se trata de establecer el grado de relación que manifiestan las dos variables planteadas, de acuerdo con el desarrollo de la investigación se aprecia la similitud entre (Gobierno digital y la rendición de cuentas) ya que las variables están relacionadas y se trata de la gestión de gobierno local. Así mismo ambas investigaciones poseen el mismo diseño de no

experimental. Las dimensiones de su operacionalización coinciden en cuanto a su concepto de gobierno digital.

Luego de analizar los diferentes trabajos de investigación, el referente teórico principal para la variable gobierno digital será (D. Lvo. N° 1412, 2018) por qué se considera que es el marco legal que define “el uso conveniente de infraestructuras tecnológicas y lógicas digitales en la gestión pública nacional, para gestionar un valor público”. Un ecosistema donde intervienen activamente los gestores estatales, la ciudadanía y otros intervinientes, quienes cuentan con competencias digitales y son parte de la instalación de iniciativas y conocimiento de diseño y desarrollo de servicios electrónicos y procesos técnicos de calidad, de esta manera asegurando el respeto pleno a fortalecer los derechos de los habitantes en general, en un entorno digital cada vez más comprometido, y que está compuesto por un conjunto de políticas, normas, estándares, procedimientos, reglamentos y ordenanzas ejecutadas por las entidades de la gestión pública en la gobernanza, gestión de desarrollo e instalación de lógicas digitales para la robotización de requerimientos que requieran compartir, base de datos y otros servicios electrónicos de valor, por consiguiente los ciudadanos se sentirán cada vez más empoderados.

El referente teórico para la variable rendición de cuentas se adopta los conceptos de (Peruzzotti, 2011) quien en una forma específica afirma que es un “lazo donde las entidades con sus actores políticos acuerdan con los habitantes en las políticas de democracia representativa, y establecen principios para la supervisión”, los diferentes autores mencionados, tanto en sus resúmenes como en sus conclusiones de alguna forma tienen cierta similitud porque las variables de estudios planteados aún hay mucho que descubrir y aportar, porque recién en el mundo se ha tomado como prioridad la tecnología digital como herramienta de gestión y comunicación entre los ciudadanos y sus gobernantes para ello la conectividad tiene que ser de alta disponibilidad y seguridad informática.

Acto seguido, se detallan brevemente los fundamentos que le dan una explicación o definición técnica de los dos temas de estudio, incluido la definición de sus dimensiones correspondientes de cada una de ellas.

Se inicia con la primera variable, Gobierno digital, Las políticas de Gobierno y la tan esperada transformación digital en los tres tipos de gobierno a nivel de gobierno central, la Presidencia del consejo de ministros dirige la implementación y apreciación de una política Nacional de transformación digital y su organización, así como las políticas nacionales, emprendimientos nacionales, paradigmas, lineamientos. Etc. La definición que le da (Holger, 2020) dice: “El impacto de las TICs en las tareas de Administración y Gobierno de las entidades públicas se ha puesto de manifiesto a través de la gestión ciudadana en las decisiones políticas” la gestión y estructuración de los lineamientos de la transparencia y rendición de cuentas más la administración de una entidad estatal en estos tiempos es un reto sin precedentes de toda entidad pública.

En estos últimos años, evidenciamos que la transformación digital se ha apresurado con mayor fuerza por el flagelo del COVID 19, que en el mundo entero ha puesto a prueba de la capacidad del ser humano para aprovechar estas vicisitudes y que se pueden poner en práctica las bondades de la tecnología digital, donde, comprobamos fehacientemente que ya no es necesario la presencia física del ciudadano para realizar trámites o gestiones en cualquier oficina del aparato estatal cuando todo está al alcance de un CLICK.

Según la (Ley N° 27310, 2000, p. 1) De igual modo es cierto que también se manifiesta una visión del estado céntrica, donde el ciudadano común y corriente solamente es un receptor de las políticas que el gobierno está indicando bajo normas o directrices donde, les dice cómo llevar a cabo la gestión pública, por ejemplo, la firma digital ha demorado bastante tiempo para ser regulada por la burocracia, la ventanilla única de hecho simplifica la vida del ciudadano, para ello el gobierno ha promulgado la Ley que autoriza el uso de Firmas y Certificados Digitales, y regula la aplicación de estos, otorgándoles la misma validez legal que una firma manuscritas también otras similares, definiendo conceptos generales.

Entonces, luego de una reflexión: en qué consiste el gobierno digital podemos afirmar según: (D. Lvo. N° 1412, 2018, p. 5) Artículo 6: Dice textualmente “Gobierno digital comprende el uso fundamental de infraestructuras tecnológicas y tecnologías electrónicas en la gestión pública, para la gestación de valor público. La cual se sustenta en un ecosistema y que está compuesto por funcionarios del

sector estatal, habitantes y otros sectores que manifiestan interés” y cuentan con competencias digitales, están a favor en la instalación y acciones de diseño, propuestas de inversión en servicios electrónicos, de esta manera se configura el respeto de los derechos de los habitantes en general en cuanto a la tecnología y herramientas digitales.

Este Decreto promulgado por el presidente Vizcarra, fue uno de los aciertos del ejecutivo en cuanto a la modernización digital, tanto del gobierno central como los gobiernos subnacionales, a cuenta de este decreto también fija los presupuestos por resultados que hoy en día se promociona para darle mayor eficacia en el desarrollo de la gestión pública.

Según el decreto legislativo mencionado, plantea los objetivos genéricos, para lo que fue diseñado este decreto cuál es su alcance, como aplicar a la realidad peruana. (D. Lvo. N° 1412, 2018, p. 5) Artículo 7.- cuyos objetivos: supervisar los lineamientos de la gobernanza, puesta en producción en materia de tecnologías lógicas, inteligencia artificial, identidad electrónica, servicios electrónicos, estructura digital, seguridad electrónica, otros datos que conforman todo un sistema digital estructurado cumpliendo normas internacionales.

Coordinar, gestionar la estrecha integración y articulación entre los diferentes actores de la gestión Pública, afianzar el trabajo, de desarrollo y competencias en las tecnologías electrónicas,

Promocionar, difundir pedir apoyo al colegio de ingenieros en la capacitación para un gobierno electrónico en los tres grados de gobierno, Entonces entendemos categóricamente en este artículo del decreto legislativo donde dice normar las tareas de gobernanza, se tiene que articular y facilitar la colaboración, respaldar la exploración y desarrollo, avivar la educación disciplina de gobierno y técnicas digitales en los escalones de gobierno central y subnacionales.

Las dimensiones consideradas para la variable: **Gobierno Digital** fueron: Las a) Infraestructura tecnológica; b) Competencia digital; c) Servicios digitales

**a) La infraestructura tecnológica**, sus indicadores son: los (Equipos tecnológicos y Plataformas digitales, sus Ítems de preguntas son del uno al cuatro) Naturalmente en estos tiempos de globalización ya todos entendemos que esta

infraestructura comprende todo equipo electrónico, compuesto por, programas softwares, herramientas digitales, con las que tiene que estar equipado los organismos del gobierno. Como una de las dimensiones de esta variable según, (Tewari y Gupta, 2020). La descripción de Internet es como un paradigma que para ello es necesario el complemento entre hardware, software, servicios y personas que está creciendo rápidamente, en forma dinámica despliegan TIC que envían y reciben una gran cantidad de datos de forma continua. Para hacer realidad estos conceptos son necesario que la entidad pública cuente con los equipos tecnológicos precisos para ofrecer un buen servicio al usuario, y que difunda la información complementaria sobre gobierno digital y los diferentes mecanismos tecnológicos con los que cuenta, de esta forma permitan agilizar la atención al usuario a realizar diversas gestiones en línea.

- b) Competencia digital**, está compuesto por: dos indicadores, (Manejo de Herramientas digitales e Interacción; Los Ítems de preguntas son del cinco al ocho); según (Pérez y Gonzales, 2010) Los autores mencionados Comentan:

Se tendría que identificar las diferencias que existen entre las habilidades que posee el trabajador convenientemente demostrado en sus responsabilidades habituales y competencias de su puesto de trabajo más las competencias declaradas en el perfil profesional para dicho puesto funcional. Una capacitación y adiestramiento en el sentido técnico del capital humano organizacional que viene hacer un conjunto de cualidades que una persona posee, por lo tanto, le permiten ejecutar una acción correcta en un determinado ámbito de producción en la que esté trabajando.

Se coincide con esta afirmación que la competencia digital se demuestra cuando un empleado del sector público está entrenado en el uso adecuado de las TICs, de esta manera la atención al ciudadano será eficiente y eficaz, generando en su entorno un valor público adecuado, además de ser considerado en su puesto y posibles ascensos a futuro.

se sostiene en las habilidades aprendidas del uso y manejo de ordenadores u otros equipos digitales que tengan la posibilidad de interactuar con una persona para evaluar, almacenar, actualizar, producir, presentar e

intercambiar información ya sea en un entorno de redes de computadoras alámbrica o inalámbrica con acceso a Internet o Intranet.

Según (Fajar y Asti, 2017). Sostiene que para que la gestión pública tenga éxito es necesario la utilización de Tecnologías de la Información (ITU) requisito indispensable en la organización gubernamental, los procesos de tecnología digital en Indonesia apuntaron a ser más efectivos, eficientes, responsables y transparentes, para minimizar posible fracaso de un plan de implementación de gobierno electrónico es preparar adecuadamente a su entorno de tecnólogos digitales porque aportarán valor agregado, por lo que también conduciría al éxito de la implementación del servicio.

La competencia digital está orientado a la calidad de los recursos humanos con conocimiento y dominio de herramientas tecnológicas, además la entidad promueve información que acompañe al usuario en el manejo de herramientas digitales, donde los usuarios interactúan con la entidad a través de medios digitales, por ende, una adecuada estructuración de plataformas digitales dará al usuario una mayor interacción y contribución en la confianza de la gestión pública

- a) **Servicio digital**, está compuesto por: dos indicadores (dirigido al usuario final, además la cantidad de preguntas son del nueve al doce) Según el (D. Lvo. N° 1412, 2018) esta dimensión es definida como aquel que provisto en su totalidad o parcialmente a través de internet como también puede ser a través de otra red equivalente, donde su prioridad de su característica es, ser automático por lo tanto, no necesita presencialidad, para ello debe ser utilizado de una manera intensiva las tecnologías de las herramientas digitales, donde contar con los datos y contenidos necesarios, que de todas maneras tienen que generar un valor público, que las personas y ciudadanos en general sientan que las tecnologías están orientadas a atender y hacerles la vida más fácil para ellos si les conviene la gestión por resultados. Cómo dimensión del gobierno digital se refiere a las operaciones comerciales a nivel mundial utilizan por lo menos una computadora, teléfono celular, tablet u otro dispositivo conectado a internet, justamente eso es el servicio digital que se presta de manera online, frente a este complejo sistema de interacciones, es requisito un conglomerado de

componentes digitales como, plataforma de servicios que los soporte, este servicio tendrá la calificación de “digital”.

Al respecto (Belanche y Casaló, 2015). manifiestan que, “la confianza en la administración pública se está reduciendo mundialmente debido a sucesos como la actual crisis económica, casos de corrupción o filtraciones de información clasificada etc.” Estos autores realizan la investigación en cómo conseguir la confianza ciudadana en la gestión pública, para ello toman acciones y recomendaciones relacionadas con el gobierno electrónico, concluyen afirmando que la calidad de los servicios públicos electrónicos/digitales tiene un efecto alentador sobre la confianza en la gestión pública, porque es donde se debe profundizar los esfuerzos en afirmar que la confianza digital es una necesidad cívica y de futuro.

Para que una entidad estatal digitalizada cumpla su política de atención a sus usuarios debe contar con servicios digitales que alegren la vida del usuario, los servicios que brinda la entidad deben tener como prioridad comprender las necesidades y demandas del usuario, además deben generar valor público, un adecuado servicio digital contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión pública.

La segunda variable que trata de la rendición de cuentas, para conceptualizar esta variable de rendición de cuentas que generalmente está orientado al desarrollo de la gestión edil con respecto a sus administrados, existen diversos trabajos de investigación, diversos autores definen con gran acierto, Por ejemplo la teoría del autor: (Quispe, 2018), dice en Contexto “el modelo teórico de la investigación se circunscribe dentro del reto y desafío estratégico de la construcción de un estado de derecho sólido, un sistema de rendición de cuentas efectivo tanto en el gobierno central, regional y local transparente”.

Siguiendo con las reflexiones de (Quispe, 2018) la aproximación teórica del estudio toma como lugar de partida, el conocimiento de la rendición de cuentas y la aclaración del contexto del estado. Manifiesta que es un actuar dinámico, proactivo por lo cual los servidores Públicos, autoridades municipales convocan a reuniones de sus comunas para informar, explicar, poner en conocimiento de sus vecinos los resultados de sus gestiones, sus éxitos, sus logros de un

balance claro para crear valor público y confianza entre sus habitantes, ahora en cuanto al contexto actual del Perú está signado por los avances en el proceso de descentralización del país, la modernización del Estado y la democratización de la gestión pública, especialmente subnacional (regional y local), esto viene muy marcado y susceptible para muchas autoridades ya que pueden caer en contradicciones y la contraloría podría intervenir en cualquier momento.

De igual forma, el referente de esta Investigación (Peruzzotti E., 2011, p. 3) Muy conocido y apreciado por sus investigaciones del tema de rendición de cuentas dice lo siguiente “El concepto de rendición de cuentas está íntimamente relacionado con la idea de gobierno representativo, y más en particular, con el proceso de delegación de poder que toda representación supone, luego manifiesta que” 1) El contexto de rendición de cuentas es externa, es un protocolo de control o supervisión, puede ser realizado por alguien que no necesariamente es miembro del cuerpo o agencia que pertenezca a un área de fiscalización, 2) toda rendición de cuentas debe ser una interacción o un feedback bidireccional, 3) la rendición de cuentas tiene que ser el derecho de una autoridad competente pedir, exigir respuestas, en el sentido que los que demandan respuestas lo hacen en función de tener la autoridad para hacerlo, luego para eventualmente imponer sanciones que correspondan si es que los hubiera de acuerdo a un análisis objetivo .

Los tres aspectos mencionados, se consideran acertados, ya que es externo el control o supervisión, también es bidireccional porque hay preguntas o cuestionamientos, para ello tiene que haber respuestas convincentes, también es un derecho de exigir respuestas tanto sus superiores como la comunidad y que eventualmente podría incurrir en sanciones, para resumir, se dice que hay tres escenarios (Preguntas-Supervisión, Respuestas-Justificación, del resultado vendría posible Sanción)

Luego, hay publicaciones en el diario el peruano, una serie de normas legales con respecto a la rendición de cuentas, (LEY N° 27972, 2003, p. 27) Por ejemplo “los derechos de control vecinal a los gobiernos locales, Artículo 121.- naturaleza, Los vecinos ejercen los siguientes derechos de control: 1)

Revocatoria de las autoridades municipales que consideren que han defraudado sus expectativas, 2) Pedido de rendición de cuentas, según la Ley mencionada y vigente es claro en sus reglamentos, donde dice que la demanda de rendición de cuentas, se considera una herramienta con lo cual las autoridades y responsables de una municipalidad informarán a la ciudadanía el cumplimiento de las diligencias encomendadas, donde demuestran que el manejo de los bienes del estado ha sido dirigido para cerrar brechas y la creación de valor público concertado y el cumplimiento de las metas institucionales.

La Ley mencionada fue promulgado por el presidente Alberto Fujimori, desde entonces aun es vigente, (LEY N° 26300, 1994, p. 10) Artículo 31.- A través de la rendición de cuentas, los ciudadanos tienen derecho a cuestionar a las autoridades sobre el gasto del presupuesto y la gestión de sus propios recursos. Las autoridades tienen la obligación de responder. Los que ocuparon cargos, que fueron revocados y removidos son vulnerables a esta demanda. Los fondos previstos en el artículo 170 de la Constitución serán responsables de conformidad con la ley, en el capítulo IV de esta Ley, de la demanda de rendición de cuentas está complementado por un total de 06 artículos que tratan sobre el variable del presente estudio y similitudes, aún se mantiene igual desde el año 1,994 quiere decir que justifica su aplicación y aún no fue modificado por ende soporta la variable de la presente investigación.

La comisión permanente del congreso de la república ha dado la siguiente: (Ley N° 28056, 2003, p. 2) manifiesta que “Los gobiernos regionales y locales están obligados a informar periódicamente sobre el avance de los acuerdos alcanzados a través de la planificación participativa, junto con el presupuesto general de la entidad, previo a la elaboración del presupuesto participativo”.

Es una Ley marco del presupuesto participativo donde también aborda el tema de rendición de cuentas en el capítulo IV, los mecanismos de vigilancia participativa, desde el artículo 9°, hasta el artículo 12° aborda el tema variable de rendición de cuentas específicamente el artículo 11°.

Esta **Ley** tiene por finalidad tomar en cuenta las aspiraciones y crear conciencia de las necesidades primordiales de la sociedad en su conjunto, para

luego considerarlos e incluirlos en los presupuestos de la república y apoyar su elaboración mediante gestiones de estado y alinearlos en necesidades primordiales, de esta manera podrán alcanzar los principios estratégicos de crecimiento humano sostenible que sean medibles en el tiempo.

Las dimensiones consideradas para la variable **Rendición de cuentas** son: cuatro se conceptualizan de la siguiente forma: Según el artículo 14, de la Ley orgánica de las municipalidades (LEY N° 27972, 2003) (a) Información pública y transparencia; (b) Participación y toma de decisiones; (c) Gestión de reclamos, quejas y sugerencias; (d) Gestión de la calidad

a) **Información pública y transparencia**; sus indicadores son: Elaboración de los informes escritos de los concursos; reuniones técnicas con periodicidad; estos indicadores responden a cuatro preguntas del uno al cuatro; El artículo 14, Ley orgánica de las municipalidades (LEY N° 27972, 2003) establece que:

Desde la fecha que es convocado, aquellos documentos, borradores, alcances y proyectos que de alguna manera estén relacionados con el objeto de la sesión tienen que estar a disposición de la plana de los regidores dentro de las oficinas de la municipalidad, también puede ser en algún otro lugar donde se tiene que celebrar la sesión programada para ello previamente las coordinaciones y avisos se han tenido que poner en conocimiento, importante durante el horario de oficina con la que cuenta la municipalidad.

Por lo visto que la Ley es clara en cuanto a Información pública y transparencia en los gobiernos locales, por lo tanto, el alcalde y la gerencia municipal deben estar pendientes de cumplir las leyes que regulan una eficiente administración edilicia. Determina que: Cuando en una fecha es convocado la sesión de la plana de regidores, aquellos documentos, borradores, alcances y proyectos que estén relacionados con el objeto de la sesión deben de estar a disposición de los mismos ya sea dentro de la municipalidad o fuera de ella, en lugar donde hayan decidido para llevar a cabo la sesión programada, previamente las coordinaciones y avisos se han tenido que poner en conocimiento, importante durante el horario de oficina con la que cuenta la municipalidad, la Ley es clara en cuanto a Información pública y transparencia en los gobiernos locales, por lo tanto, el alcalde y la gerencia municipal deben

estar pendientes de cumplir las leyes que regulan una eficiente administración edilicia.

La comuna distrital, fortalece un registro sobre la elaboración de informes escritos de los procesos gestionados a la población, y los mismos deben tener conocimiento sobre la elaboración de informes escritos de los procesos presupuestales en el gobierno local, conocimiento sobre las reuniones técnicas periódicas que realiza la municipalidad, finalmente un control de las reuniones técnicas periódicas que se realizan dentro de la institución.

- b) **Participación y toma de decisiones;** Compuesto por un indicador (Reporte de comités de trabajo, conjunto representativo, sus Ítems de preguntas son dos. La misma Ley (LEY N° 27972, 2003) En su capítulo II dice que: Los gobiernos locales fomentan la intervención del vecino en la elaboración, discusión y concertación de su objetivo de incremento, presupuestal, para ello, es necesario garantizar que todos los vecinos tengan acceso a la información.

En todas las entidades de gobiernos locales se deben de cumplir lo que la Ley manda, para ello el vecino bien informado e interesado en su comunidad debe exigir sus derechos.

También, la (United Nations, 2015) Departamento de asuntos económicos y sociales desarrollo sostenible, Información para la toma de decisiones y la participación integradas, en el párrafo 276 “El futuro que queremos” se reconoce “la necesidad de facilitar la adopción de decisiones normativas bien fundamentadas en temas de desarrollo sostenible, en este sentido, fortalecer la conexión entre la ciencia y las políticas”.

- c) **Gestión de reclamos, quejas y sugerencias:** de esta dimensión su indicador es único (Revisión de formatos y medios electrónicos) sus ítems de preguntas son dos siete y ocho.

Revisando una Nota confiable como: (ISOTools-Excellence, 2018) Esta dimensión se deja comprender, cuando el feedback que obtienen los gobiernos locales luego de los reclamos, quejas y sugerencias recibidas, proponen cambios radicales con la finalidad del bien común, para este cumplimiento se

tiene que elaborar los protocolos correspondientes un algoritmo definido para que se almacene en una base de datos digital la información que recoge de los usuarios, de esta manera la municipalidad tomará en cuenta para sus próximos proyectos de mejora de atención, retirando o adicionando servicios que los usuarios esperan. Como dimensión importante se sostiene sobre el Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, (DS, N° 007-2020-PCM, 2020). Dentro de su objetivo general esta Ley, establece las políticas, el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades, como también las etapas del proceso de gestión de quejas y reclamos ante las entidades de la administración pública, con la finalidad de estandarizar el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas. En su artículo 3.1 dice que la presente norma es de aplicación obligatoria para todas las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, dentro del marco de sus atribuciones y competencias que fueron asignadas. De ahí se desprende que la municipalidad distrital debe realizar una adecuada revisión de los formatos y medios electrónicos informativos dirigidos a la población, libro de reclamaciones sea en físico o digital, es toda una estrategia para la atención de reclamos, quejas y sugerencias dentro de un gobierno local.

- d) **Gestión de calidad:** Esta dimensión está compuesta por tres indicadores; (Actividades de los participantes, realización de reuniones continuas de éxito, seguimiento y evaluación) además responde a seis ítems de preguntas; Según el ISO 9001, (Martínez, 2015 p. 13) afirma que la misión de calidad está enfocada al cliente; lo principal de la misión de calidad es cumplir el requerimiento del cliente y tratar de exceder las expectativas de este. El triunfo se alcanza cuando una entidad atrae y mantiene en el tiempo la credibilidad de los clientes". Bajo este concepto se entiende que es un conjunto de normas y estándares internacionales para ejecutar las buenas prácticas de atención al ciudadano que es el objetivo final de cualquier entidad del estado que busca cerrar brechas con las comunidades.

Cómo cuarta dimensión es crucial, ya que en la Ley mencionada, en su artículo 2, tiene como finalidad “establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas” de esta manera identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, este contexto se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública en nuestro País.

Por tanto, la municipalidad distrital debe manejar un registro sobre el desempeño de actores intervinientes en la gestión administrativa por medio de los programas orientados a la población, la población debe estar informada de la programación de reuniones permanentes que se realizan en la institución distrital sobre los avances presupuestales, controla y evalúa los proyectos de inversión a ejecutar en beneficio integral, la población controla y evalúa los proyectos de inversión a ejecutar en función a lo presupuestado.

El **Gobierno digital** y la **Rendición de cuentas** convergen en una realidad de interés nacional, porque ambos están relacionados fuertemente, la gestión eficiente de un gobierno local en el contexto digital, facilita la integración y la comunicación oportuna del administrado para atender y dar respuesta oportuna acortando tiempos, de esta manera lo hace una gestión más eficiente, crea valor público y afianza una democracia directa hacia una gestión con rostro humano bajo el soporte de la tecnología moderna, porque la ciencia avanza con ello se demuestra que nunca está del todo descubierto siempre habrá resultados diferentes porque se aplica en entornos diferentes, población y cultura diferente etc.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

Todo trabajo contiene sumarios de aplicación de métodos científicos que procuran encontrar respuestas relevantes, el presente trabajo es del tipo **básico**, el cual, según (Nieto, 2018) Tipos de investigación. Donde manifiesta que es el que se viene ejecutando desde que la curiosidad científica que alienta al hombre para desentrañar los misterios y busca la explicación y origen de todos los fenómenos que se presentan en la naturaleza, la sociedad, el pensamiento etc. Los que inicialmente pusieron en práctica esta curiosidad fueron los filósofos, luego vinieron los primeros científicos, todo por el amor a la sabiduría. Definido como se ha de realizar el trabajo, ahora el diseño se opta por el **no experimental**, puesto que (Hernández y Mendoza, 2018, p. 174). Quien le da un concepto como sigue: es la investigación que necesariamente no se manipula deliberadamente las variables con las que está estructurada la investigación con la finalidad de observar cómo afecta a otras propuestas. Lo que se realiza en un trabajo que no es experimental es ver o medir acontecimientos y variables tal como se manifiestan en su contexto normal, para analizarlas con los instrumentos correspondientes. El presente trabajo será diseñado bajo el contexto metodológico del enfoque **cuantitativo**, puesto que este es el mejor que se adapta a las características y necesidades de la investigación y los resultados se reportan y procesan mediante la estadística, según nuestro autor (Hernández y Mendoza, 2018). “La vía cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los resultados y probar hipótesis”. En el presente enfoque cuantitativo cuyas muestras probabilísticas son importantes en trabajos de investigación cuyos resultados se obtienen por encuestas.

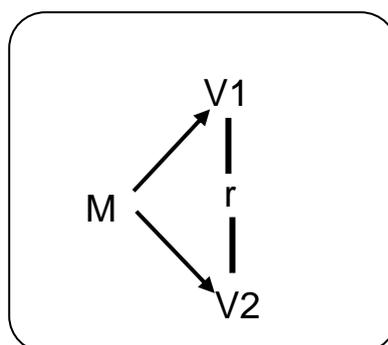
La técnica de **enfoque cuantitativo** está ligado al acopio de datos, luego el análisis de estos para replicar las preguntas del trabajo, de la misma manera probar hipótesis establecida, se tomará el método de encuesta para describir la percepción de los habitantes en un entorno de gobierno digital y la rendición de cuentas dentro de una comuna distrital de la región Ayacucho. Dentro del contexto del estudio, este alcance es **correlacional, transversal** (Transeccionales medición en tiempo real) (Hernández y Mendoza, 2018, p. 104). Quienes lo definen de la siguiente forma

“Con reiteración un investigador se propone en comprender acontecimientos, situaciones, aproximaciones y sucesos; con la finalidad de detallar cómo se exteriorizan”. Da entender que por solo una vez se tendrá que recoger la información de una manera individual o también en forma grupal las variables al que se refieren. El alcance descriptivo es útil porque muestra con exactitud las dimensiones de un acontecimiento, suceso o situación.

El mismo autor precisa que las correlacionales, “su finalidad primordial es conocer el vínculo o nivel de alianza que se manifiestan entre dos o más ideas” por lo tanto, cuadra en el presente trabajo, porque se trata de fundamentar el grado de relación a encontrarse de dos variables planteadas, para ello se utiliza la escala de medición: Ordinal de tipo Likert, los autores del libro Manual práctico para el diseño de la Escala Likert (Luna y Moreno, 2007) le dan el siguiente concepto “La escala tipo **Likert es una técnica de evaluación** o acopio de respuestas cuantitativos utilizado dentro de una investigación. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de **medición ordinal**”; se entiende que es una serie de respuestas o afirmaciones, cuando se solicita la reacción del sujeto entrevistado en términos de acuerdo o desacuerdo generalmente está compuesto por cinco opciones de respuesta, el investigador le asigna un valor numérico a cada categoría, las puntuaciones de todos los ítems. Esta puntuación finalmente indica la posición del sujeto entrevistado dentro de la escala.

### Figura 1

*Diseño de Investigación*



*Nota:* Elaboración propia

#### **Donde:**

M = Muestra, patrón de Investigación

- V1 = Variable 1: Gobierno Digital
- V2 = Variable 2: Rendición de Cuentas
- r = Relación entre las variables del investigador

### **3.2. Variables y operacionalización**

Seguidamente, se presentan y se conceptualizan las variables de estudio.

#### **Primera variable, Gobierno Digital:**

El gobierno digital es el uso estratégico de infraestructuras tecnológicas y tecnologías digitales en la administración pública, para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes tienen competencias digitales y apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital. Comprende el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos. (D. Lvo. N° 1412, 2018)

Sus dimensiones a continuación:

- Infraestructura tecnológica
- Competencia digital
- Servicio digital

#### **segunda variable, Rendición de Cuentas:**

(Peruzzotti E., 2011) Es una forma específica de vínculo que las autoridades políticas establecen con la ciudadanía en los regímenes democrático-representativos, y establece mecanismos de fiscalización.

Sus dimensiones a continuación:

- Información pública y transparencia
- Participación y toma de decisiones

- Gestión de reclamos, quejas y sugerencias.
- Gestión de calidad

### 3.3. Población

En la presente investigación, según (Hernández y Mendoza, 2018). Afirman que, siempre en las investigaciones se ejecutan muestras, pero por cuestiones de ahorro de tiempo y recursos. Se realiza un censo donde se debe incluir al universo de la población, personas que cumplan los criterios establecidos por el investigador, se tomaron en consideración los habitantes hábiles y que votan en las urnas, suman (90) vecinos del distrito elegido, que vienen a ser los ciudadanos hábiles para emitir su voto en esta municipalidad cumplen con las restricciones de inclusión como de exclusión.

**Criterios de inclusión:** se consideran a los vecinos, cuya edad de 18 años hasta los 55 años, estos ciudadanos están dentro de un rango de la capacidad de ejercer su derecho de realizar gestiones en su comuna distrital de Ayacucho, además que poseen conocimientos básicos para acceder y utilizar herramientas digitales de acuerdo con las tecnologías básicas de comprensión para el ciudadano.

**Criterios de exclusión:** Son descartados aquellos vecinos que generalmente cuyo interés es casi nada, además no quieren participar en la encuesta porque dicen que están muy ocupados en sus asuntos personales, también a los iletrados, de igual forma a las personas que cuenten con una edad superior de los 56 años y otros vecinos que no les interesa el manejo de tecnologías electrónicas. Los autores (Hernández y Mendoza, 2018, p. 196). Dicen que la muestra de manera cuantitativa es un subconjunto de la población o universo en el que está interesado, del cual se recopilan los datos necesarios y que es probable que sea representativo de esa población.

#### **Censo:**

**Criterio Censal:** De acuerdo con las características en donde se realiza este trabajo, y siendo una población finita de acceso fácil y conocido, se tomó la decisión de ejecutar una encuesta de tipo **censal**, este sistema según, (Gonzales y Gallardo, 2021) Se realiza arbitrariamente sin algún criterio que conduzca al investigador a decidir sobre la población del estudio, por lo tanto, como es una población reducida

y manejable se ha considerado a todos los habitantes de este distrito se aplica consideración de incluyente y excluyente ya mencionada.

**Tabla 1**

*Descripción de habitantes de un distrito de la región Ayacucho.*

	<b>Cantidad</b>
Población del distrito después de aplicar criterios de inclusión y exclusión	90
Total, personas que participan en el censo	90

*Nota:* Elaboración propia

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Encuesta.**

En este acápite los autores (Hernández y Mendoza, 2018, p. 226). Quienes afirman que la recopilación de datos denota usar una o más herramientas de medición para recopilar información significativa sobre variables de investigación de una muestra o casos seleccionados que pueden ser personas, organizaciones, grupos, etc. Entonces comprendemos que la más adecuada será la **encuesta** para desarrollar una investigación del tipo cuantitativa, y los resultados obtenidos serán el insumo para la comparación. Así de hecho que sin datos no habrá ninguna investigación.

#### **Instrumentos**

##### **Cuestionario.**

El Instrumento utilizado fue un **cuestionario** en la variable Gobierno Digital de doce preguntas y tres dimensiones, las cuales tienen como alternativa de cinco posibles y que son estimadas de acuerdo con escala de Likert.

En la variable rendición de cuentas, fue de catorce preguntas y cuatro dimensiones las cuales tienen como alternativa de cinco posibles y que son estimadas de acuerdo con escala de Likert.

Luego, para demostrar que el mecanismo utilizado está validado correctamente se adjunta al presente trabajo la copia de sus autores originales, para la variable Gobierno digital (Rafael, 2022) que ha utilizado para su tesis titulada, (Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo), de la misma manera para la variable rendición de cuentas su autor (Arévalo, 2022), quien ha utilizado para su tesis (El presupuesto participativo y la rendición de cuentas de la municipalidad distrital de Recta, provincia de Bongará, región Amazonas, 2020) cuyos resultados y documentos respectivos están adjuntos dentro de los anexos del presente trabajo.

En cuanto a la **confiabilidad** del instrumento, Según el Dr. Arístides Alfredo Vara Horna en su libro «7 Pasos para Elaborar una Tesis» (Horna, 2015, p. 44) resalta que: La confiabilidad se refiere a la precisión y consistencia, que es la medida en que, aplicando en forma repetida la misma herramienta al mismo sujeto, objeto o situación produce las mismas conclusiones. Además, es la amplitud de la herramienta para producir efectos consistentes. Esta fiabilidad es calculada por procedimientos que utilizan fórmulas y cuyo resultado arroja coeficientes de fiabilidad, estos pueden oscilar entre 0 y 1, donde cero representa fiabilidad nula, en cambio el uno representa lo máximo en fiabilidad.

### **Alpha de Cronbach**

Coeficiente de confiabilidad de consistencia interna, (Ñaupas et al., 2018) el autor original, J. L. Cronbach el año 1951 desde aquel entonces es utilizado como un Índice para demostrar la consistencia interna de una escala y evaluar el grado de magnitud en la que un instrumento están correlacionadas, los resultados obtenidos siempre serán iguales, esta prueba se ejecuta una sola vez.

### **Escala: Gobierno Digital**

**Tabla 2**

*Fiabilidad de gobierno digital.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	12

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 2, se exhibe las respuestas logradas en el proceso de medición de la fiabilidad del instrumento utilizado, haciendo uso de alfa de Cronbach, para ello se ha tomado una parte del censo la cantidad de 30 personas, para los 12 Ítems que corresponden a la variable 1, Gobierno Digital y se ha logrado un valor de **,787** definitivamente es muy confiable la herramienta aplicada, por ello puede ser utilizado con toda confianza. Además, se ha evidenciado el uso de este instrumento en la investigación de (Rafael, 2022) quien muestra una confiabilidad de **,940** y concluye afirmando que el instrumento es muy confiable.

### **Escala: Rendición de Cuentas**

**Tabla 3**

*Fiabilidad de rendición de cuentas.*

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,818</i>	<i>14</i>

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 3, se exhibe las respuestas logradas en el proceso de medición de confiabilidad del instrumento utilizado haciendo uso de Alpha de Cronbach, para ello se ha tomado una parte del censo la cantidad de 30 personas, para los 14 Ítems que corresponden a la variable 2, Rendición de Cuentas y se ha logrado un valor de **,818** definitivamente es muy confiable la herramienta aplicada, por ello puede ser utilizado con toda confianza. Además, se ha evidenciado el uso de este instrumento en la investigación de (Arévalo, 2022) quien muestra una confiabilidad de **,970** el investigador concluye diciendo que el instrumento es muy confiable.

### **Ficha técnica Instrumento 1**

**Instrumento:** Cuestionario

**Nombre de la variable:** Gobierno Digital

**Autor:** (Rafael, 2022)

**Lugar donde se aplica:** Para realizar esta encuesta, se ha elegido un distrito de la Región Ayacucho, donde la encuesta se realiza aprovechando las bondades de la

tecnología, como Google Form. Se envió la invitación a participar a los vecinos que se encuentran dentro de las razones de inclusión planteadas por el investigador.

**Forma como se aplica:** Formulario de Google.

**Duración aproximada de la encuesta:** 12 min aprox. (1 minuto por pregunta)

**Características del instrumento:** este cuestionario se ha planteado con 3 dimensiones y 12 Ítems de preguntas, cuyas respuestas son para elegir de cinco posibles que son: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo.

**Quienes fueron los encargados:** El autor y un poblador de apoyo.

## **Ficha técnica Instrumento 2**

**Instrumento:** Cuestionario

**Nombre de la variable:** Rendición de Cuentas

**Autor:** (Arévalo, 2022)

**Lugar donde se aplica:** Para realizar esta encuesta, se ha elegido un distrito de la Región Ayacucho, donde la encuesta se realiza aprovechando las bondades de la tecnología, cómo Google Form. Se envió la invitación a participar a los vecinos que se encuentran dentro de las razones de inclusión planteadas por el investigador.

**Forma como se aplica:** Formulario de Google

**Duración aproximada de la encuesta:** 14 min aprox. (1 minuto por pregunta)

**Características del instrumento:** este cuestionario se ha planteado con 4 Dimensiones y 14 Ítems de preguntas, cuyas respuestas son para elegir de cinco posibles que son: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi siempre; (5) Siempre.

**Quienes fueron los encuestadores:** El autor y un poblador de apoyo

**Validez del Instrumento.**

**Tabla 4***Relación de los expertos que validaron los Instrumentos.*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Validadores</b>
Gobierno Digital	3	6	12	Dr. Failoc Piscocoya, Dante Roberto
				Mag. Espinoza Gonzales, Percy Milton
				Mag. Chicana Gómez, Luisa Mercedes
Rendición de cuentas	4	7	14	Dr. Cuadra Morales, Valicha
				Mag. Suarez Santa Cruz, Liliana Del Carmen
				Dr. Andrade Guimarey, Eduardo

*Nota:* (Rafael, 2022) y (Arévalo, 2022)

En la Tabla 4, se exhibe la relación de los expertos que validaron satisfactoriamente los cuestionarios para ambas variables, los cuales están referenciados como, también se adjunta una copia en los anexos de esta investigación.

Cuando un instrumento de medición es el adecuado se considera, el que registra datos observables que verdaderamente representan lo que el investigador tiene en mente, (Arias, 2020) dice que tiene que existir criterios de validez con la participación de expertos, basándose en la fundamentación teórica.

De tratarse de fundamentación teórica está referido a la búsqueda minuciosa de las teorías con respecto a la variable del estudio para comprenderla y medirla con bastante acierto el fenómeno planteado.

## Confiabilidad.

**Tabla 5**

*Baremo y confiabilidad.*

Rango	Nivel
0.53 a menos	No existe confiabilidad
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Bastante confiable
0.72 a 0.99	Muy buena confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

*Nota:* (Ñaupas et al. 2018)

En la tabla 5, para demostrar la confiabilidad de este instrumento, procedieron a ejecutar los previos cómo, la prueba de Alpha de Cronbach, considerando un test de tanteo a un número menor de vecinos. Entonces el resultado obtenido permitió conocer y afirmar que el instrumento utilizado proporciona confiabilidad en los resultados obtenidos, de esta manera la obtención y procesamiento de los resultados son fiables. Antes de la puesta en producción de un cuestionario, según (Arias, 2020) cumplieron ciertos criterios tales como:

- Confiabilidad como también validez del Instrumento
- Las preguntas tienen que estar alineadas para que respondan a los objetivos, alineados con indicadores de la investigación.
- La duración debe ser de acuerdo con la complejidad o no de la encuesta
- Procedimientos para dar respuesta a las preguntas
- Consultas claras y sencillas de acuerdo con la población objetivo
- Las opciones para marcar deben estar orientados a no mostrar preferencias por algún tema en particular que el autor quisiera incidir.

Para lograr esta **confiabilidad** del instrumento recurrieron al uso del software SPSS versión 27, para el primer cuestionario (Variable Gobierno Digital) cuyo resultado fue: ,830 Según la escala utilizada, dice que tiene una excelente confiabilidad, para

el segundo cuestionario (Rendición de cuentas) cuyo resultado fue: ,925 También, según la escala utilizada, dice que tiene una excelente confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

La secuencia de los procedimientos que permita recoger las respuestas serán las siguientes.

- Elegir la Municipalidad de un distrito de Ayacucho
- Determinar la población, para ello nos apoyamos en la información de INEI
- Impresión en físico los instrumentos validados para el recojo de los datos
- Realizar el acopio de los datos para su posterior ingreso en el programa SPSS versión 27 que será nuestro programa de soporte tecnológico.
- Luego de haber completado los datos en SPSS se volverá a verificar su exactitud.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para responder a los análisis respectivos, tomaron en cuenta lo escrito por el Dr. Arístides Alfredo Vara Horna en su libro «7 Pasos para Elaborar una Tesis» (Horna, 2015, p. 338) Afirma que Las técnicas de comparación de datos son instrumentos útiles para conseguir el entendimiento científico. Luego de organizar los resultados, es necesario entenderlos cualitativa o cuantitativamente de acuerdo con su naturaleza. Entonces se dice que, para lograr los resultados del estudio, necesariamente se tiene que

analizar y comparar los datos obtenidos.

El Dr. Arístides es una eminencia en metodología de la investigación, por lo tanto, luego de finalizado con el acopio de los datos de la investigación, proceden a cifrar y tabular los datos recogidos, para luego su respectiva interpretación, que ayudará a la elaboración de figuras y tablas estadísticas, también con el apoyo del programa SPSS versión 27, y que demuestran los resultados obtenidos, para el análisis descriptivo é inferencial de las variables formuladas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esto está relacionado con los aspectos éticos de la investigación, en ese contexto consideraron los siguientes criterios: objetividad, confidencialidad,

imparcialidad, etc. Consideración de los aspectos éticos y morales recomendados por la UCV.

se mencionan algunos de los principios éticos puestos en práctica en el presente trabajo de investigación.

- **Confidencialidad**, valor muy importante porque toda información y resultados que a raíz de esta investigación sea obtenida, se empleará solo para este trabajo, por lo tanto, otros fines no aplica salvo que sea declarado en la presente investigación.
- **Autonomía**, Los vecinos que fueron elegidos para ser parte de este estudio tienen la plena libertad y deciden si quieren ser parte o no, por ende, el compromiso del investigador es el respeto primordial a la decisión de cada uno de los habitantes.
- **Consentimiento informado**, Los participantes del presente trabajo de investigación recibieron información pertinente, a fin de que conozcan de qué y para qué sirve y quién lo está ejecutando este trabajo.
- **Beneficencia**, La presente investigación trata de beneficiar a los participantes de este estudio ya que se les explica e informa sobre las variables del estudio y de qué manera se relacionan una con la otra, a futuro los usuarios de esta municipalidad están informados como pueden agilizar una serie de gestiones propias de su interés como ciudadano.
- **No maleficencia**: El presente trabajo de investigación, de ninguna manera causó daño alguno en el transcurso de la investigación ni moral, físico, ambiental o de otra índole, todo se ejecuta bajo un principio de cordialidad y respeto a la ciudadanía.
- **Autonomía y justicia**: En transcurso de la realización del trabajo de investigación se tomó en cuenta las recomendaciones y aplicación de la LEY 27270 que expresamente prohíbe todo tipo de discriminación y se realizó con una actuación equitativa de acuerdo con la población objetivo.

Que nos dice esta Ley (Ley 27270, 2000) “El que discrimina a otra persona, grupo de personas, por su diferencia racial, étnica, religiosa, sexual, será

reprimido con prestación de servicios a la comunidad de treinta a sesenta jornadas o limitación de días libres de veinte a sesenta jornadas”.

#### IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se describen las respuestas obtenidas luego de realizar la encuesta a 90 personas, cuya apreciación fue crucial para conocer los niveles de las variables: gobierno digital y rendición de cuentas, así como su relación. Para entender adecuadamente los resultados y cumplir los objetivos fue necesario emplear la estadística descriptiva e inferencial.

##### **Estadística descriptiva**

En este procedimiento se detallan las tablas de frecuencias, gráficos de barras de cada variable y sus dimensiones para conocer cómo se comporta cada una de ellas, es decir saber en qué nivel se encuentran.

##### **Análisis univariado de la variable gobierno digital**

**Tabla 6**

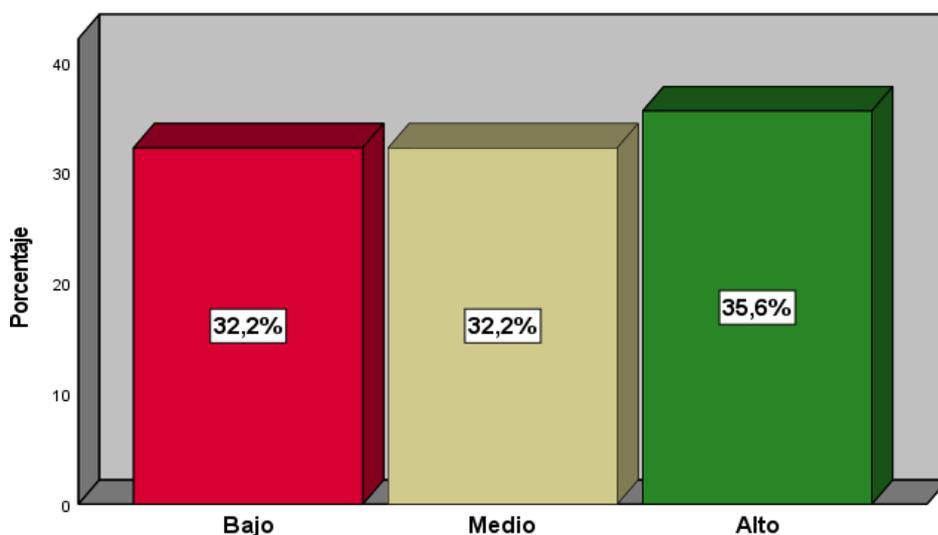
*Distribución de frecuencias de la variable V1 gobierno digital.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	29	32,2
	Medio	29	32,2
	Alto	32	35,6
	Total	90	100,0

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

**Figura 2**

*Representación gráfica de los resultados de la variable gobierno digital.*



*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 6 y figura 2 se detallan las respuestas al 100% de encuestados (90), donde se destaca un nivel alto en el gobierno digital con 35.6% (32), un nivel medio con 32.2% (29) y un nivel bajo con 32.2% (29). Estos resultados, señalan que predomina el nivel alto, lo cual se debe a que la Municipalidad gestiona de manera adecuada su digitalización en cuanto a infraestructura, competencias y servicios, sin embargo, aún quedan aspectos por mejorar.

### **Análisis univariado de la variable rendición de cuentas**

**Tabla 7**

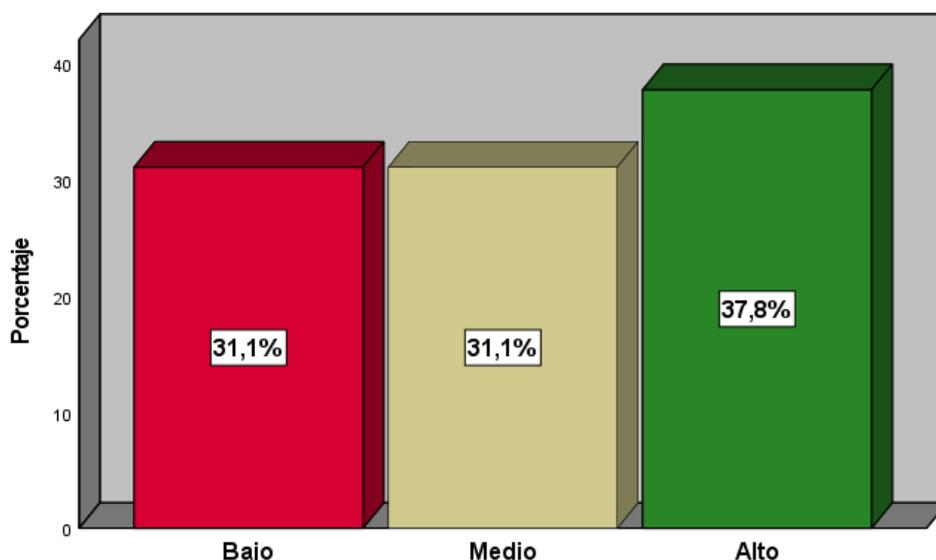
*Distribución de frecuencias de la variable V2 rendición de cuentas.*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Bajo	28	31,1
Medio	28	31,1
Alto	34	37,8
Total	90	100,0

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

**Figura 3**

*Representación gráfica de los resultados de la V2 rendición de cuentas.*



*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 7 y figura 3 se detallan las respuestas al 100% de encuestados (90), en donde se destaca un nivel alto en la rendición de cuentas con 37.8% (34), un nivel medio con 31.1% (28) y un nivel bajo con 31.1% (28). Estos resultados, señalan que predomina el nivel alto, esto se debe a que la Municipalidad gestiona de manera adecuada su rendición de cuentas, en cuanto a la disponibilidad de información, transparencia de datos, participación de ciudadanos y atención de reclamos para mejorar la calidad, sin embargo, aún quedan aspectos por mejorar.

**Tabla 8**

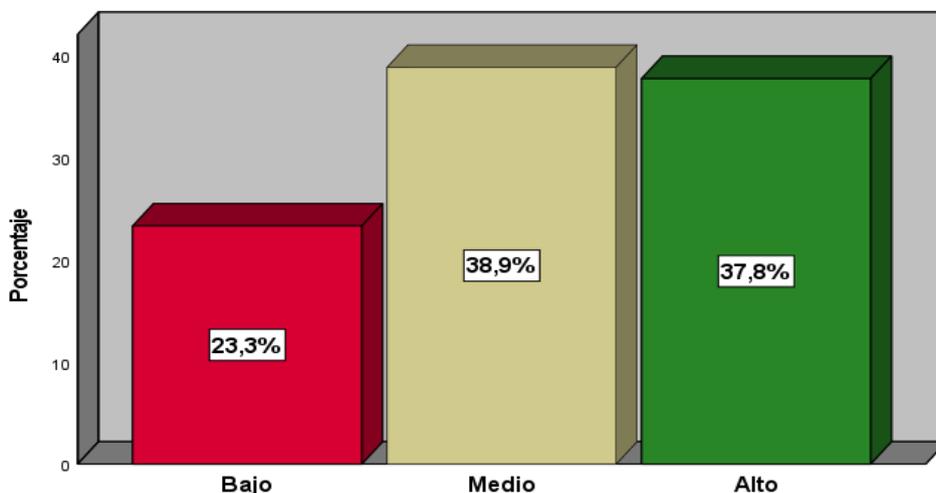
*Distribución de frecuencias de la dimensión D1V2 información pública y transparencia.*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Bajo	21	23,3
	Medio	35	38,9
	Alto	34	37,8
	Total	90	100,0

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

**Figura 4**

*Representación gráfica de los resultados de la dimensión D1V2 información pública y transparencia.*



*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 8 y figura 4 se detallan las respuestas al 100% de encuestados (90), en donde se destaca un nivel medio en la dimensión, información pública y transparencia de la rendición de cuentas con 38.9% (35), un nivel alto con 37.8% (34) y un nivel bajo con 23.3% (21). Estos resultados, señalan que predomina el nivel medio, esto se debe a que la entidad gestiona de manera aceptable su información pública y transparencia, en cuanto a disposición de información de documentos técnicos relacionados a la planificación y ejecución de presupuestos, sin embargo, quedan aspectos por mejorar.

**Tabla 9**

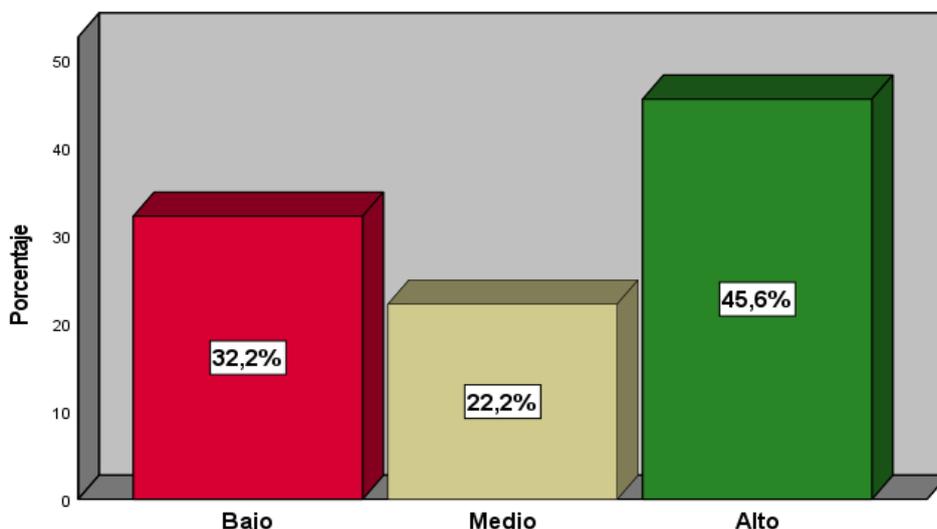
*Distribución de frecuencias de la dimensión D2V2 participación y toma de decisiones.*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Bajo	29	32,2
Medio	20	22,2
Alto	41	45,6
Total	90	100,0

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

**Figura 5**

*Representación gráfica de los resultados de la dimensión D2V2 participación y toma de decisiones.*



*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 9 y figura 5 se detallan las respuestas al 100% de encuestados (90), en donde se destaca un nivel alto en la dimensión participación y toma de decisiones de la rendición de cuentas con 45.6% (41), un nivel medio con 22.2% (20) y un nivel bajo con 32.3% (29). Estos resultados, señalan que predomina el nivel alto, esto se debe a que la entidad gestiona de manera adecuada su participación y toma de decisiones, en cuanto a disponibilidad de información para la ciudadanía, sin embargo, aún quedan aspectos por mejorar.

**Tabla 10**

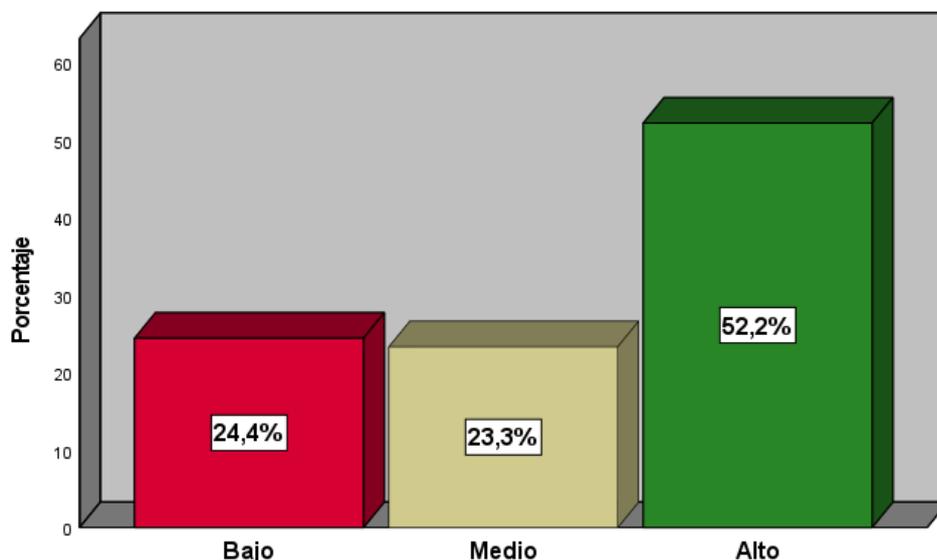
*Distribución de frecuencias de la dimensión D3V2 gestión de reclamos, quejas y sugerencias.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	24,4
	Medio	21	23,3
	Alto	47	52,2
	Total	90	100,0

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

**Figura 6**

*Representación gráfica de los resultados de la dimensión D3V2 gestión de reclamos, quejas y sugerencias.*



*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 10 y figura 6 se detallan las respuestas al 100% de encuestados (90), en donde se destaca un nivel alto en la dimensión, gestión de reclamos, quejas y sugerencias de la rendición de cuentas con 52.2% (47), un nivel medio con 23.3% (21) y un nivel bajo con 24.4% (22). Estos resultados, señalan que predomina el nivel alto, esto se debe a que la entidad gestiona de manera adecuada la administración de reclamos, quejas y sugerencias, en cuanto a la disponibilidad de los reportes, sin embargo, aún quedan aspectos por mejorar.

**Tabla 11**

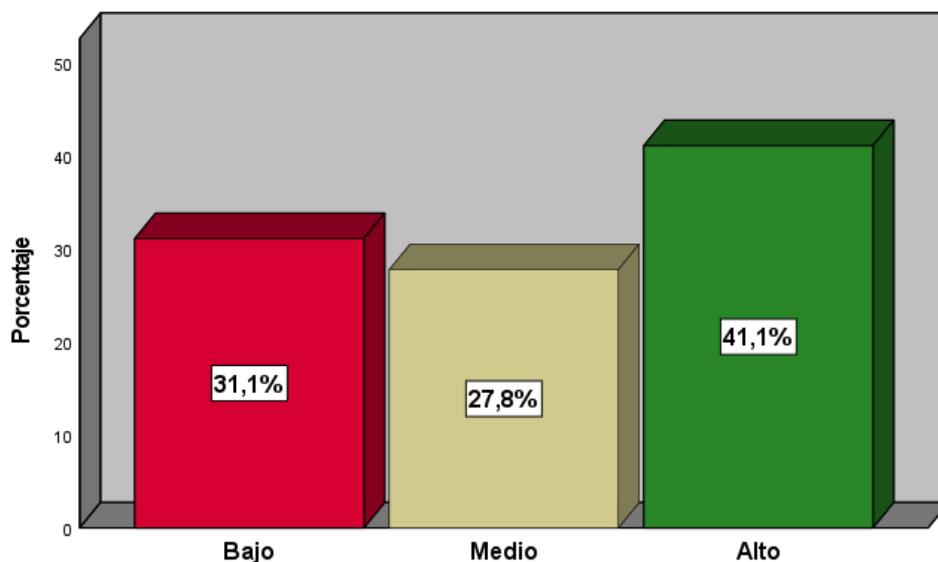
*Distribución de frecuencias de la dimensión D4V2 gestión de calidad.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	28	31,1
	Medio	25	27,8
	Alto	37	41,1
	Total	90	100,0

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

**Figura 7**

Representación gráfica de los resultados de la dimensión D4V2 gestión de calidad.



Nota: Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 11 y figura 7 se detallan las respuestas al 100% de encuestados (90), en donde se destaca un nivel alto a en la dimensión, gestión de calidad de la rendición de cuentas con 41.1% (37), un nivel medio con 27.8% (25) y un nivel bajo con 31.1% (28). Estos resultados, señalan que predomina el nivel alto, esto se debe a que la entidad gestiona de manera adecuada su gestión de calidad, en cuanto al desempeño de los trabajadores y ejecución de obras en bien de los pobladores, sin embargo, aún quedan aspectos por mejorar.

**Análisis bivariado de la variable V1 gobierno digital y la variable V2 rendición de cuentas Incluye sus dimensiones**

**Tabla 12**

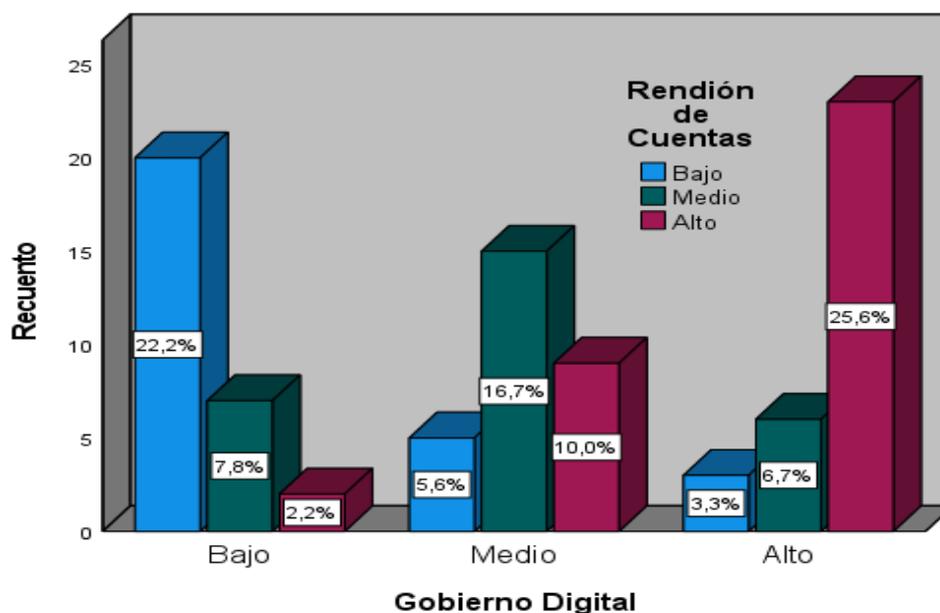
*Tabla cruzada entre V1 gobierno digital y la V2 rendición de cuentas.*

			V2 Rendición de cuentas			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1 Gobierno Digital	Bajo	Recuento	20	7	2	29
		% del total	22,2%	7,8%	2,2%	32,2%
	Medio	Recuento	5	15	9	29
		% del total	5,6%	16,7%	10,0%	32,2%
	Alto	Recuento	3	6	23	32
		% del total	3,3%	6,7%	25,6%	35,6%
Total		Recuento	28	28	34	90
		% del total	31,1%	31,1%	37,8%	100,0%

*Nota: Sistema SPSS ver. 27*

**Figura 8**

*Representación gráfica del V1 gobierno digital y la V2 rendición de cuentas.*



*Nota: Sistema SPSS ver. 27*

En la tabla 12 y figura 8 se detallan las respuestas al 100% de encuestados (90), en donde se destaca que cuando un 25.6% (23) perciben un nivel alto de gobierno digital, también lo es para la rendición de cuentas; también un 16.7% (15) percibe que cuando el gobierno digital es medio, este mismo nivel se refleja en la rendición de cuentas; asimismo cuando el nivel de gobierno digital es bajo, la rendición de cuentas también, así lo confirma el 22.2% (20). Estos resultados, señalan una estrecha relación entre ambas variables, pues a medida que el gobierno digital aumenta, en paralelo la rendición de cuentas también lo hace.

**Tabla 13**

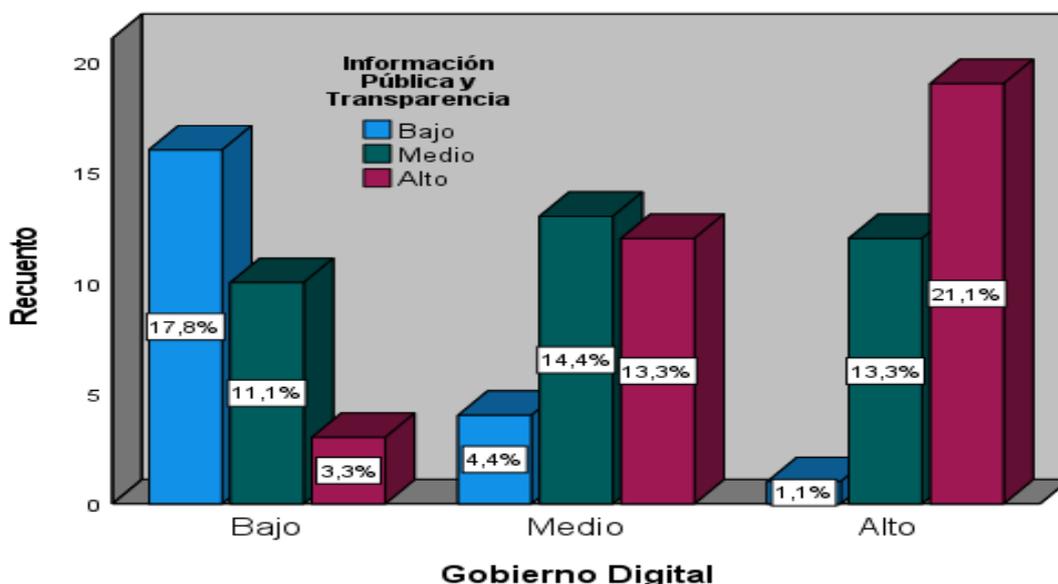
*Tabla cruzada entre el V1 gobierno digital y la dimensión D1V2 información pública y transparencia.*

			D1V2 Información Pública y Transparencia			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1 Gobierno Digital	Bajo	Recuento	16	10	3	29
		% del total	17,8%	11,1%	3,3%	32,2%
	Medio	Recuento	4	13	12	29
		% del total	4,4%	14,4%	13,3%	32,2%
	Alto	Recuento	1	12	19	32
		% del total	1,1%	13,3%	21,1%	35,6%
Total		Recuento	21	35	34	90
		% del total	23,3%	38,9%	37,8%	100,0%

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

**Figura 9**

*Representación gráfica del V1 gobierno digital y la dimensión D1V2 información pública y transparencia.*



*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 13 y figura 9 se presentan las respuestas al 100% de encuestados (90), en donde se destaca que cuando un 21.1% (19) perciben un nivel alto del gobierno digital, también lo es para la dimensión información pública y transparencia de la rendición de cuentas; también un 14.4% (13) percibe que cuando el gobierno digital es medio, este mismo nivel se refleja en la dimensión, información pública y transparencia; asimismo cuando el nivel de gobierno digital es bajo, la rendición de cuentas también, así lo confirma el 17.8% (16), Estos resultados, señalan una estrecha relación entre ambas variables, pues a medida que el gobierno digital aumenta, en paralelo la dimensión información pública y transparencia rendición de cuentas también lo hace.

**Tabla 14**

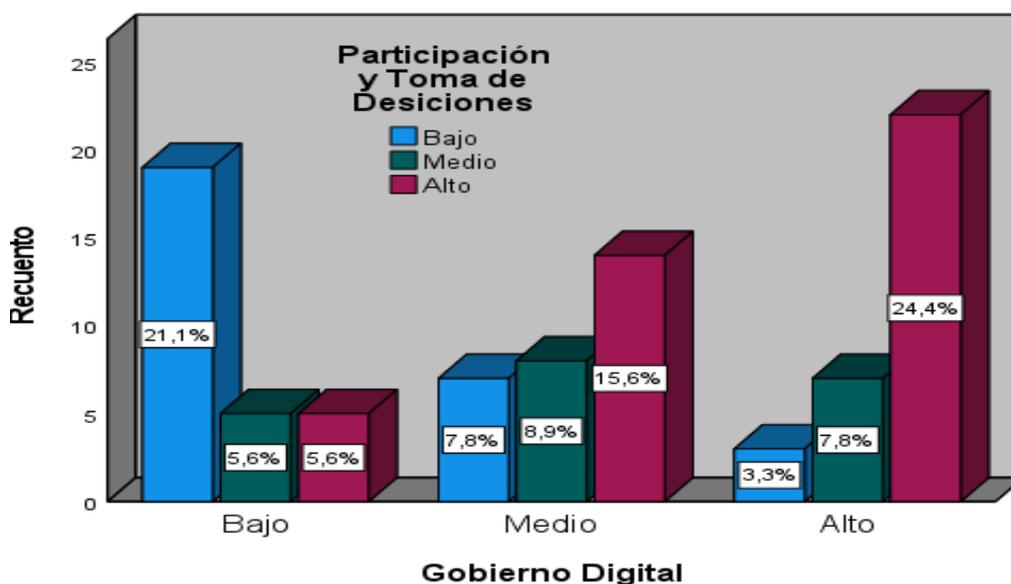
*Tabla cruzada entre el V1 gobierno digital y la dimensión D2V2 participación y toma de decisiones.*

		D2V2 Participación y Toma de Decisiones				Total
					Alto	
		Bajo	Medio			
V1 Gobierno Digital	Bajo	Recuento	19	5	5	29
		% del total	21,1%	5,6%	5,6%	32,2%
	Medio	Recuento	7	8	14	29
		% del total	7,8%	8,9%	15,6%	32,2%
	Alto	Recuento	3	7	22	32
		% del total	3,3%	7,8%	24,4%	35,6%
Total		Recuento	29	20	41	90
		% del total	32,2%	22,2%	45,6%	100,0%

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

**Figura 10**

*Representación gráfica entre V1 gobierno digital y la dimensión D2V2 participación y toma de decisiones.*



*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 14 y figura 10 se detallan las respuestas al 100% de encuestados (90), en donde se destaca que cuando un 24.4% (22) perciben un nivel alto del gobierno digital, también lo es para la dimensión participación y toma de decisiones de la rendición de cuentas; también un 8.9% (8) percibe que cuando el gobierno

digital es medio, este mismo nivel se refleja en la dimensión participación y toma de decisiones; sin embargo a pesar de presentar un nivel medio de gobierno digital, existe un 15.6 % (14) que considera un nivel alto en gestión de reclamos, quejas y sugerencias; asimismo cuando el nivel de gobierno digital es bajo, 21.1% (19). Estos resultados, a pesar de que tienen una tendencia irregular debido a que los puntajes no crecen de forma paralela, muestran una relación buena entre las variables.

**Tabla 15**

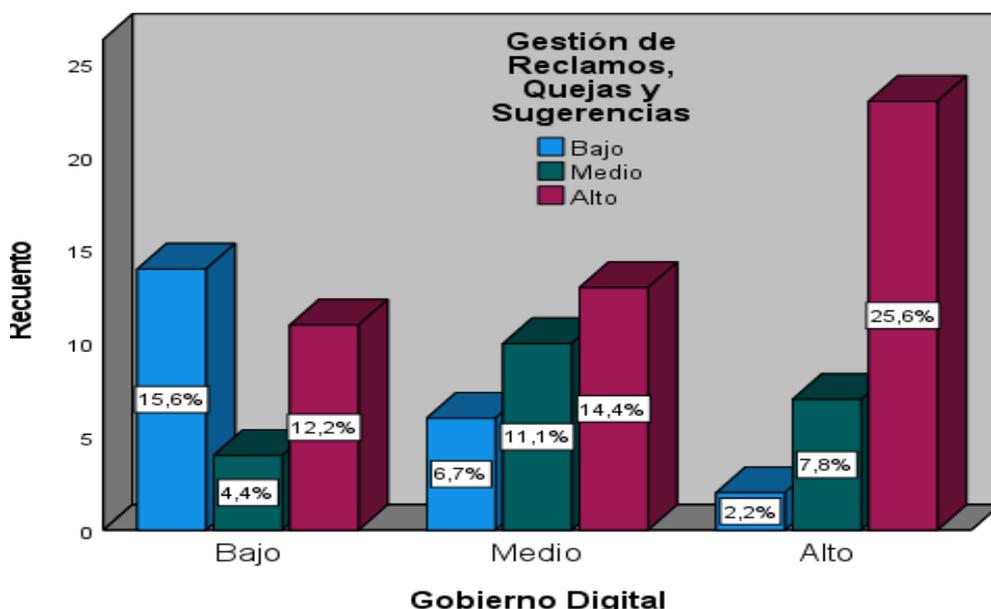
*Tabla cruzada entre el V1 gobierno digital y la dimensión D3V2 gestión de reclamos, quejas y sugerencias.*

			D3V2 Gestión de Reclamos, Quejas y Sugerencias			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1 Gobierno Digital	Bajo	Recuento	14	4	11	29
		% del total	15,6%	4,4%	12,2%	32,2%
	Medio	Recuento	6	10	13	29
		% del total	6,7%	11,1%	14,4%	32,2%
	Alto	Recuento	2	7	23	32
		% del total	2,2%	7,8%	25,6%	35,6%
Total	Recuento	22	21	47	90	
	% del total	24,4%	23,3%	52,2%	100,0%	

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

**Figura 11**

*Representación gráfica del V1 gobierno digital y la dimensión D3V2 gestión de reclamos, quejas y sugerencias.*



*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 15 y figura 11 se detallan las respuestas al 100% de encuestados (90), en donde se destaca que cuando un 25.6% (23) perciben un nivel alto del gobierno digital, también lo es para la dimensión, gestión de reclamos, quejas y sugerencias de la rendición de cuentas; también un 11.1% (10) perciben que cuando el gobierno digital es medio, este mismo nivel se refleja en la dimensión, gestión de reclamos, quejas y sugerencias; sin embargo a pesar de presentar un nivel medio de gobierno digital, existe un 14.4% (13) que considera un nivel alto en gestión de reclamos, quejas y sugerencias; asimismo cuando el nivel de gobierno digital es bajo, la rendición de cuentas también, así lo confirma el 15.6 % (14). Estos resultados, a pesar de que tienen una tendencia irregular debido a que los puntajes no crecen de forma paralela, muestran una relación buena entre las variables.

**Tabla 16**

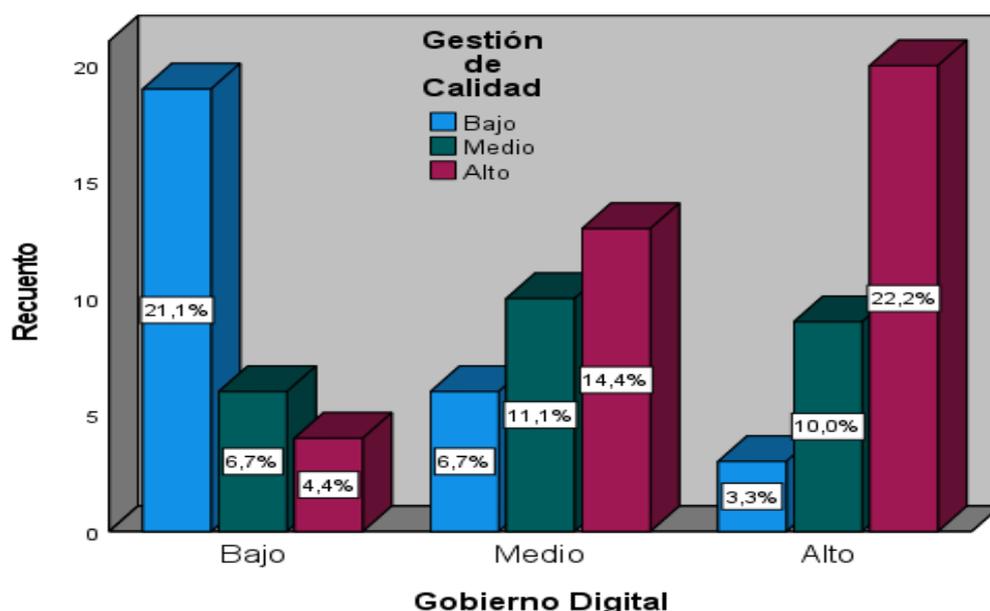
*Tabla cruzada entre V1 gobierno digital y la dimensión D4V2 gestión de calidad.*

		D4V2 Gestión de Calidad			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
V1 Gobierno Digital	Bajo	Recuento	19	6	4	29
		% del total	21,1%	6,7%	4,4%	32,2%
	Medio	Recuento	6	10	13	29
		% del total	6,7%	11,1%	14,4%	32,2%
	Alto	Recuento	3	9	20	32
		% del total	3,3%	10,0%	22,2%	35,6%
Total		Recuento	28	25	37	90
		% del total	31,1%	27,8%	41,1%	100,0%

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

**Figura 12**

*Representación gráfica entre, V1 Gobierno Digital y la dimensión D4V2 Gestión de Calidad.*



*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 16 y figura 12 se detallan las respuestas al 100% de encuestados (90), en donde se destaca que cuando un 22.2% (20) perciben un nivel alto del gobierno digital, también lo es para la dimensión, gestión de calidad de la rendición de cuentas; también un 11.1% (10) percibe que cuando el gobierno digital es medio, este mismo nivel se refleja en la dimensión, gestión de calidad; sin embargo a pesar

de presentar un nivel medio de gobierno digital, existe un 14.4% (13) que considera un nivel alto en gestión de calidad; asimismo cuando el nivel de gobierno digital es bajo, la rendición de cuentas también, así lo confirma el 21.1% (19). Estos resultados, señalan una estrecha relación entre ambas variables, pues a medida que el gobierno digital aumenta, en paralelo la dimensión, gestión de calidad también lo hace.

## Estadística inferencial

### Prueba de Normalidad

La contrastación de normalidad de los variables declarados se ve en los resultados siguientes con una significancia de 0.000 por lo cual según la teoría se debe aceptar el Hipótesis del investigador (H1) para ello presentan la siguiente tabla.

**Tabla 17**

*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>V1</b> Gobierno Digital	,234	90	,000
<b>V2</b> Rendición de Cuentas	,247	90	,000
<b>D1V2</b> Información Pública Transparencia	,244	90	,000
<b>D2V2</b> Participación y Toma de decisiones	,294	90	,000
<b>D3V2</b> Gestión de Reclamos, Quejas y Sugerencias	,329	90	,000
<b>D4V2</b> Gestión de Calidad	,267	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

Como se puede apreciar en los resultados de la tabla 17, la contrastación de normalidad de las variables, como también de sus dimensiones se ha obtenido una significancia de 0,000 por ello se acepta la H1: (Hipótesis del investigador) se entiende que los datos de distribución **no es normal**, de ello se desprende el uso del método **no paramétrico**, entonces siguiendo las reglas se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnov, de inmediato para la medición de la correlación entre las variables se utilizará el estadístico **Rho de Spearman**.

En esta parte fue necesario comprobar las hipótesis de investigación mediante el estadístico de Spearman, debido a que la escala de medición fue ordinal, de esta manera se pudo cumplir los objetivos planteados.

### **Prueba de hipótesis general e hipótesis específicas.**

Estas definiciones aplican para todas las pruebas, se inicia con la Hipótesis general.

**(H<sub>0</sub>):** se niega la existencia significativa entre la variable Gobierno Digital y la rendición de cuentas en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022

**(H<sub>1</sub>):** se acepta la existencia significativa entre la variable Gobierno Digital con la Rendición de cuentas en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022

El teórico consultado (Galindo, 2020 p. 33). Una decisión estadística que se defina viene a ser el resultado de procedimientos de cuatro pasos, llamado prueba de hipótesis, (1) definiendo una hipótesis nula y la hipótesis alterna o del investigador, (2) Definir cuál es el nivel de la investigación, (3) Definir la prueba estadística, (4) Analizar la información obtenida, luego la toma de decisión final.

Para todos los casos la siguiente tabla de aceptaciones.

Si  $p < 0,05$  se rechaza H<sub>0</sub>

Si  $p > 0,05$  Se acepta H<sub>1</sub>

### **interpretación del coeficiente de correlación**

El teórico consultado (Galindo, 2020 p. 91). Dos coeficientes de correlación oscilan entre -1 y 1. Cuando más se acerca a 0 entonces será menor la correlación,

pero cuando es lo contrario, o sea se acerca al 1 o -1 entonces se afirma que es mayor la correlación.

**Tabla 18**

*Interpretación de los valores de correlación r de pearson y rho de spearman.*

	Muy Alta	Alta	Media	Baja	Muy Baja
Positiva	1 = r < 0.80	+0.80 = +0.60	+0.60 = +0.40	+0.40 = +0.20	+0.20 = 0
Negativa	-1 = r < -0.80	-0.80 = -0.60	-0.60 = -0.40	-0.40 = -0.20	-0.20 = 0

*Nota:* (Galindo, 2020 p. 91).

En la tabla 18, según la fuente referenciada, “Un valor de **correlación positiva** supone una relación directa entre las variables (Lados aumentan gradualmente), mientras que una **correlación negativa** supone una relación inversa entre las variables (A medida que aumenta una, decrece la otra)”.

**Tabla 19**

*Prueba de hipótesis general con rho de spearman entre V1 gobierno digital y V2 rendición de cuentas.*

			Gobierno Digital
Rho de Spearman	Rendición de Cuentas	Coefficiente de correlación	,617**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

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

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 19 se puede observar las respuestas de la prueba de correlación Rho de Spearman, Entre la variable Gobierno Digital y Rendición de Cuentas en una Municipalidad distrital de la región de Ayacucho, el cual refleja un puntaje de 0,617, señalando una correlación positiva considerable, es decir mientras mejor sea el gobierno digital mejor será la rendición de cuentas. Además, el p-valor asociado 0.000 es inferior a 0.05; por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, de modo que se afirma que existe relación entre las variables.

**Tabla 20**

*Prueba de hipótesis específica 1 con rho de spearman entre V1 gobierno digital con la dimensión D1V2 información pública transparencia.*

			Gobierno Digital
Rho de Spearman	Información Pública y Transparencia	Coefficiente de correlación	,528**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

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

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 20 se puede observar las respuestas del resultado de correlación Rho de Spearman, Entre la variable Gobierno Digital y la dimensión de la V2 Información Pública Transparencia en una Municipalidad distrital de la región de Ayacucho, el cual refleja un puntaje de 0,528, señalando una correlación positiva considerable, es decir mientras mejor sea el gobierno digital mejor será la Información Pública y Transparencia, el p-valor asociado 0.000 es inferior a 0.05; por lo tanto, hay evidencia aceptable para no aceptar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, de modo que se afirma que existe relación entre las variables.

**Tabla 21**

*Prueba de hipótesis específica 2 con rho de spearman entre V1 gobierno digital con la dimensión D2V2 participación y toma de decisiones.*

			Gobierno Digital
Rho de Spearman	Participación y Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,499**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

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

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 21 vemos las respuestas de la prueba de correlación Rho de Spearman, Entre la variable Gobierno Digital, y la dimensión de la V2 Participación y Toma de Decisiones en una comuna distrital de la región de Ayacucho, el cual refleja un puntaje de 0.499, señalando una correlación positiva moderada, es decir mientras mejor sea el gobierno digital, mejor será la Participación y Toma de Decisiones. Además, el p-valor asociado 0.000 es inferior a 0.05; por lo tanto, hay evidencia aceptable para no aceptar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, de modo que se afirma que existe relación entre las variables.

**Tabla 22**

*Prueba de hipótesis específica 3 con rho de spearman entre V1 gobierno digital con la dimensión D3V2 gestión de reclamos, quejas y sugerencias.*

			Gobierno Digital
Rho de Spearman	Gestión de Reclamos	Coeficiente de correlación	,359**
	Quejas y Sugerencias	Sig. (bilateral)	,001
		N	90

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

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 22 vemos las respuestas de la prueba de correlación Rho de Spearman, Entre la variable Gobierno Digital, y la dimensión de la V2 Gestión de Reclamos, Quejas y Sugerencias en una comuna distrital de la región de Ayacucho el cual refleja un puntaje de 0.359, señalando una correlación positiva moderada, es decir mientras mejor sea el gobierno digital, mejor será la rendición de cuentas. Además, el p-valor asociado 0.001 es inferior a 0.05; por lo tanto, hay evidencia suficiente para no aceptar la hipótesis nula, por tanto, aceptar la hipótesis alternativa, de modo que se confirma que existe relación entre las variables.

**Tabla 23**

*Prueba de hipótesis específica 4 con rho de spearman entre V1 gobierno digital, con la dimensión D4V2 gestión de calidad.*

		Gobierno Digital	
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	,501**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

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

*Nota:* Sistema SPSS ver. 27

En la tabla 23 se aprecia las respuestas de la prueba de correlación Rho de Spearman, entre la variable Gobierno Digital, y la dimensión de la V2 Gestión de Calidad en una comuna distrital de la región de Ayacucho el cual refleja un puntaje de 0.501, señalando una correlación positiva considerable, es decir mientras mejor sea el gobierno digital, mejor será la rendición de cuentas. Además, el p-valor asociado 0.000 es inferior a 0.05; por lo tanto, hay evidencia considerable para no aceptar la hipótesis nula y tomar en cuenta la hipótesis alternativa, de modo que se afirma la existencia de relación entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

Dentro de su objetivo General esta investigación es Determinar la relación entre el Gobierno Digital, y la Rendición de Cuentas en una Municipalidad Distrital de Ayacucho, 2022. Luego de la aplicación de los instrumentos y los análisis estadísticos respectivos se comprobaron los resultados siguientes:

La prueba de correlación Rho de Spearman, Entre la variable Gobierno Digital, y Rendición de Cuentas en una Municipalidad distrital de la región de Ayacucho, el cual refleja un puntaje de 0,617, señalando una correlación positiva considerable, es decir mientras mejor sea el gobierno digital, mejor será la rendición de cuentas. Además, el p-valor asociado 0.000 es inferior a 0.05; por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, de modo que se afirma que existe relación entre las variables. Estos resultados, evidencian que el Gobierno digital, influye directamente en los resultados de gestión en la rendición de cuentas porque demuestra que la modernización de las municipalidades u otras entidades del estado, mejoran notablemente sus resultados, ya que actualmente los resultados de gestión son medibles con diferentes ayudas o programas digitales que para ello fueron implementados en las instituciones gubernamentales de cualquiera de los niveles de gobierno.

Una de las investigaciones que tiene cierta similitud con este trabajo fue ejecutado por (Changoluisa, 2020) vecino País del Ecuador, en su tesis “La rendición de cuentas como mecanismo de la democracia participativa. Cuyo objetivo fue: detallar las diferentes razones que configuran el requerimiento de la rendición de cuentas el Foro de Rendición de Cuentas del 31 de marzo de 2014, con una cantidad total de participantes de 249 personas, en sus conclusiones afirma que, la democracia participativa si existe en el caso del cantón Santa Lucía; sin embargo, las deficiencias, sobre todo de procesos participativos plenos, evidenciable en las herramientas y metodologías utilizadas, como conceptos generales se asemeja al presente trabajo de rendición de cuentas porque se trabaja a nivel de gobierno local, cómo técnica de instrumento fue la entrevista dirigida a los actores del proceso de rendición de cuentas; sin embargo el autor no muestra los resultados de SPSS, para poder comparar cifras.

De la misma forma estudio realizado por (Tumi, 2020) en la municipalidad de Puno, manifiesta que en la gran mayoría de gestiones de gobiernos locales el tema de rendición de cuentas sobre la inversión pública como también otras áreas de la entidad, a través de informes o audiencias públicas, solo se limitan a presentar superficial o genéricamente las cuentas que debería ser lo que la población necesita escuchar, por parte de sus autoridades y funcionarios municipales de los acuerdos del presupuesto participativo y el presupuesto de inversiones según cronogramas o políticas de estado con miras a una evaluación de gestión por resultados, entonces se entiende que la rendición de cuentas se tiene que considerar dentro de un proceso de democratización que debe estar enquistado en la gestión pública y de hecho dentro de la consolidación de la democracia, que van de la mano con un buen gobierno y la articulación ciudadanía activa y efectiva.

Una de sus conclusiones dice que, La rendición de cuentas en el gobierno municipal de Puno presenta un carácter parcial, de naturaleza agregada y poco representativo; esto se manifiesta en las audiencias públicas anuales donde los aspectos considerados enfatizan la labor legislativa, informe presupuestal, los proyectos priorizados por zonas, informe consolidado de gastos en inversiones, tuvieron carácter agregado. La limitada representación, se expresa en tanto los participantes en las audiencias públicas fueron los directivos de los comités de gestión de obra, los usuarios de los proyectos priorizados y simpatizantes de la organización política de la autoridad municipal. Con el presente estudio se tiene similitud por las razones como: se estudia la variable principal, es en un gobierno local del sur del país, fue realizado el 2020, en dos años ha habido considerables cambios políticos, sociales, económicos, por lo tanto, los resultados no pueden ser los mismos, pero si se concuerda como concepto general del estudio.

Dentro de los resultados de otras investigaciones se aprecia en el trabajo de (Arévalo, 2022 p.20). El presupuesto participativo y la rendición de cuentas de la municipalidad distrital de Recta, provincia de Bongará, región Amazonas, 2020, Verificando la interpretación de sus resultados, se observa que entre las variables de su estudio, se obtuvo una correlación de 0.526, que viene hacer un coeficiente

de correlación fuerte , de igual forma una significancia o sea su p-valor está dado en 0.000, por ende rechaza el  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  (Hipótesis alternativa) que afirma su estrecha relación significativa entre el presupuesto participativo y la rendición de cuentas. Si bien es cierto que las variables mencionadas no son exactamente las estudiadas en este trabajo, pero si tienen que ver con el concepto de fondo de este trabajo porque se evidencia la relación con las variables de rendición de cuentas en una municipalidad (gobierno local) que viene a ser tema de estudio del presente donde se afirma que se relaciona significativamente con el gobierno local.

Prosiguiendo con la participación de otros autores se nombra a (Damsky, 2019) Cómo una reflexión de participación y toma de decisiones en la vida pública y política evoluciona y existen varios mecanismos internacionales de derechos humanos que han reconocido que el tema en cuestión de derechos de participación abarcan en la actualidad como por ejemplo el derecho a ser consultado por la entidad pública para que tengan las mismas oportunidades los ciudadanos de una comunidad organizada de ser partícipe en los procesos de toma de decisiones sobre todas las cuestiones de interés público que tienen que ver con la democracia participativa activa. También manifiesta que, el alto Comisionado de Naciones Unidas, “el derecho a participar es un derecho humano fundamental por sí mismo este derecho permite el pleno ejercicio de muchos otros derechos humanos”

En lo manifestado por el autor de nacionalidad argentina se evidencia que estamos en una gestión pública dinámica donde el derecho a la participación en la vida pública y política tiene un gran alcance directas e indirectas en los asuntos públicos a todos los niveles, desde el local hasta el internacional. Se puede asegurar que hay consenso con este trabajo, el concepto general de participación en la vida pública y política evoluciona cada mes, cada año que pasa.

En la variable de estudio “Gobierno Digital” los antecedentes que se detallan a continuación concuerda con lo escrito por (Arcentales y Gamboa , 2019) Quienes manifiestan lo siguiente, La influencia de las aplicaciones de gestión pública representada por el gobierno electrónico representa un verdadero cambio de gobierno a nivel mundial, reflejado en el cambio de paradigma de gestión gubernamental, y pretende ilustrar cómo la integración y uso intensivo de las TIC presenta diferentes modelos, como la gestión , administración y planificación, todo

ello concebido como una nueva forma de gobierno. Entonces en toda entidad pública es imprescindible que se mejoren los servicios, con ello lograr aumentar su eficiencia, y una mayor transparencia por lo tanto las nuevas y futuras tecnologías de la información desempeñarán un rol fundamental dentro de la gestión estatal y privado, tenemos que ser conscientes que las tecnologías de información son las herramientas que al ser aplicadas con conocimiento adecuado logran un resultado de cambios estructurales totalmente radicales en la gestión pública.

En otro antecedente similar realizado por (Rafael, 2022) cuya tesis titulada Gobierno digital, y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo, cuyos resultados: La prueba no paramétrica Rho Spearman arrojó un valor de coeficiente de correlación de 0,583, con una significancia bilateral de 0,000. De ello se desprende que, con este resultado se acepta la hipótesis general de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, quedando evidenciado que existe una relación significativa entre gobierno digital, y satisfacción del usuario, de esta manera el trabajo en discusión concuerda con los resultados obtenidos y se puede evidenciar que por donde se le mire, siempre habrá coincidencias significativas de resultados porque se trata de verificar la correlación de las variables de estudio, el SPSS utilizado sus resultados lo respaldan.

En el presente estudio la correlación Rho de Spearman, Entre la variable Gobierno Digital, y la dimensión de la V2 Información Pública Transparencia en una Municipalidad distrital de la región de Ayacucho, el cual refleja un puntaje de 0,528, señalando una correlación positiva considerable, es decir mientras mejor sea el gobierno digital, mejor será la Información Pública y Transparencia, el p-valor asociado 0.000 es inferior a 0.05; por lo tanto existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, de modo que se afirma que existe relación entre las dos variables. Del mismo modo se evidencia en un trabajo de investigación de (Saavedra y Vasquez, 2021 p. 54). Donde concluye en su prueba de Hipótesis con un nivel de significación de 0,000 se asevera que, de todas maneras, si existe relación significativa entre el acceso a la comunicación pública y la transparencia de los actos administrativos. Con estos resultados, la hipótesis alterna o del investigador es aceptada y comprobada de que, el acceso a

la información pública se relaciona significativamente con la transparencia de los actos administrativos en una municipalidad distrital de Punchana, si bien no es exactamente con un gobierno digital, pero se evidencia que trata de que su variable de estudio fue de transparencia de los actos administrativos que tiene que ver con la gestión de un gobierno local. De esta manera es medible la comparación de los resultados obtenidos en ambos trabajos, por lo tanto, se cumple en demostrar que hay trabajos similares que tratan de estudiar las variables planteadas.

En los resultados, de la prueba de correlación Rho de Spearman, Entre la variable Gobierno Digital, y la dimensión de la V2 Participación y Toma de Decisiones en una Municipalidad distrital de la región de Ayacucho, el cual refleja un puntaje de 0.499, señalando una correlación positiva considerable, es decir mientras mejor sea el gobierno digital, mejor será la Participación y Toma de Decisiones. Además, el p-valor asociado 0.000 es inferior a 0.05; por lo tanto, hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, de modo que se afirma que existe relación entre las variables.

En los resultados, de la prueba de correlación Rho de Spearman, Entre la variable Gobierno Digital, y la dimensión de la V2 Gestión de Reclamos, Quejas y Sugerencias en una comuna distrital de la región de Ayacucho el cual refleja un puntaje de 0.359, señalando una correlación positiva considerable, es decir mientras mejor sea el gobierno digital, mejor será la rendición de cuentas. Además, el p-valor asociado 0.001 es inferior a 0.05; por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, de modo que se afirma que hay relación entre las variables de estudio. De igual modo se evidencia en el trabajo de (Huaita Rocha, C. 2018. p. 42). En el trabajo titulado “Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018”, cuyos resultados obtenidos luego de la aplicación de la prueba de correlación de Rho-Spearman, se evidenció que si hay una relación entre las variables de “gestión de quejas o reclamos” y la variable “satisfacción del usuario”, lo más importante el valor sig. (bilateral) demostró un p valor de (0,000), lo que viene hacer un número inferior al margen de error admisible de 0,05, con este valor se acepta la hipótesis de investigación cuya definición viene afirmar que: “Hay una relación entre la gestión

de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018". De la misma manera el resultado del coeficiente de correlación fue 0,746 con ello se demuestra la relación positiva alta entre las variables de estudio.

En el artículo presentado por (Campo, 2017. Pg. 2). Hace la reflexión siguiente, "La evolución tecnológica que se ha venido presentando en las últimas décadas, ha influenciado que los gobiernos en general establezcan políticas de desarrollo, que ayuden a la implementación de la tecnología en los diversos procesos que manejan las entidades", de esta manera coadyuvar y generar valor público para el beneficio de la ciudadanía en el sentido de facilitar y agilizar la burocracia en las entidades del gobierno. De esta reflexión se desprende que en una sociedad organizada y digitalizada mediante sus municipalidades los vecinos puedan hacer valer sus derechos como tal, porque la razón y las herramientas actuales así lo permiten.

En los resultados, de la prueba de correlación Rho de Spearman, entre la variable Gobierno Digital, y la dimensión de la V2 Gestión de Calidad en una Municipalidad distrital de la región de Ayacucho el cual refleja un puntaje de 0.501, señalando una correlación positiva considerable, es decir mientras mejor sea el gobierno digital, mejor será la rendición de cuentas. Además, el p-valor asociado 0.000 es inferior a 0.05; por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, de modo que se afirma que existe relación entre las variables.

En la siguiente investigación similar dentro de la municipalidad de Lima metropolitana realizado por (Noblecilla, 2020. p. 32). La interpretación del autor es la siguiente: se concluye según los resultados del análisis de relación entre ambas variables, que existe una relación comprobada de  $\rho = .0914$  entre ambas, variable, entonces por ser positiva con un nivel de correlación muy fuerte, como también el 95% de confianza y la probabilidad menor a 0.05, los resultados, del p valor es la siguiente ( $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), entonces el investigador asegura que la relación es significativa e acuerdo a la teoría que lo respalda; a causa de ello, se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que es del investigador. Entonces se toma en cuenta los resultados, de estas dos investigaciones y se llega a determinar

que están en la misma línea de conclusión de que aceptan la H<sub>1</sub>, con ello se evidencia que los gobiernos locales sea de la capital como del interior del país, de una manera u otra los ciudadanos sienten la necesidad de tener una estrecha relación entre sus municipalidades que gestionen la calidad en sus servicios y articulen de manera adecuada con un gobierno digital, al servicio de la sociedad en su conjunto.

Para concluir, es necesario tomar en cuenta la publicación de la PCM en su oficina de (Secretaría de G. P. 2021), “se aprueba la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, lograr que la gestión de la calidad de servicios sea un elemento central para el Estado”, en resumen con esto se pretende reforzar la estrategia de apuntalar el concepto de la calidad en el sector público y que permita generar valor público, mediante la prestación de servicios de calidad a las personas.

## VI. CONCLUSIONES

Primera conclusión: Según los resultados, obtenidos para el objetivo general se concluye que: El Gobierno Digital, y la Rendición de Cuentas en una Municipalidad distrital de la región de Ayacucho, tienen un coeficiente de correlación directa significativa positiva de 0,617 este coeficiente quiere decir que, mientras mejor sea el gobierno digital, mejor será la rendición de cuentas. Además, el p-valor asociado 0.000 es inferior a 0.05; por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, entonces queda aceptar la hipótesis del investigador, de modo que se afirma que existe relación entre las variables de estudio esto tiene sentido porque un Gobierno Digitalizado le dará mayor dinamismo a la entidad en todo aspecto en cuanto a la gestión y atención a su comunidad.

Segunda conclusión: Según los resultados, obtenidos para el objetivo específico 1, se concluye que: El Gobierno Digital, y la Información Pública Transparencia en una Municipalidad distrital de la región de Ayacucho, tienen un coeficiente de correlación directa significativa positiva de 0,528 este coeficiente quiere decir que, mientras mejor sea el Gobierno Digital, mejor será la Información Pública y Transparencia. Además, el p-valor asociado 0.000 es inferior a 0.05; por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, entonces queda aceptar la hipótesis del investigador, de modo que se afirma que existe relación entre las variables de estudio esto tiene sentido porque un Gobierno Digitalizado le dará mayor dinamismo a la entidad en todo aspecto en cuanto a la gestión y atención a su comunidad.

Tercera conclusión: Según los resultados, obtenidos para el objetivo específico 2, se concluye que: El Gobierno Digital, y la Participación y Toma de Decisiones en una Municipalidad distrital de la región de Ayacucho tienen un coeficiente de correlación directa moderada positiva de 0.499, este coeficiente quiere decir que, mientras mejor sea el Gobierno Digital, mejor será la Participación y Toma de Decisiones. Además, el p-valor asociado 0.000 es inferior a 0.05; por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula entonces queda aceptar la hipótesis del investigador, de modo que se afirma que existe relación entre las variables de estudio esto tiene sentido porque un Gobierno Digitalizado le

dará mayor dinamismo a la entidad en todo aspecto en cuanto a la gestión y atención a su comunidad.

Cuarta conclusión: Según los resultados, obtenidos para el objetivo específico 3, se concluye que: El Gobierno Digital, y la Gestión de Reclamos, Quejas y Sugerencias en una Municipalidad distrital de la región de Ayacucho tienen un coeficiente de correlación directa moderada positiva de 0.359 este coeficiente quiere decir que, mientras mejor sea el Gobierno Digital, mejor será la Gestión de Reclamos, Quejas y Sugerencias. Además, el p-valor asociado 0.000 es inferior a 0.05; por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula entonces queda aceptar la hipótesis del investigador, de modo que se afirma que existe relación entre las variables de estudio esto tiene sentido porque un Gobierno Digitalizado le dará mayor dinamismo a la entidad en todo aspecto en cuanto a la gestión y atención a su comunidad.

Quinta Conclusión: Según los resultados, obtenidos para el objetivo específico 4, se concluye que: El Gobierno Digital, y la Gestión de la calidad en una Municipalidad distrital de la región de Ayacucho tienen un coeficiente de correlación directa significativa positiva de 0.501 este coeficiente quiere decir que, mientras mejor sea el Gobierno Digital, mejor será la Gestión de la Calidad. Además, el p-valor asociado 0.000 es inferior a 0.05; por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula entonces queda aceptar la hipótesis del investigador, de modo que se afirma que existe relación entre las variables de estudio esto tiene sentido porque un Gobierno Digitalizado le dará mayor dinamismo a la entidad en todo aspecto en cuanto a la gestión y atención a su comunidad.

## RECOMENDACIONES

Primera recomendación: Mientras mejor sea el gobierno digital, mejor será la rendición de cuentas, esto tiene sentido porque un Gobierno Digitalizado le dará mayor dinamismo a la entidad en todo aspecto en cuanto a la gestión y atención a su comunidad. La municipalidad en tiempos actuales cuando hay cambio de autoridades debe iniciar una reingeniería en cuanto a sus procesos digitales primeramente dentro de su entorno institucional con una estructura física y lógica estructurada, si bien en los resultados, de la presente investigación dicen que se relacionan significativamente los variables de estudio podría ser que los vecinos no tengan manejo suficiente de las herramientas digitales, pero como ven que la municipalidad cuenta con equipos computacionales podrían creer que están muy bien equipados en cuanto a tecnología, por ejemplo la municipalidad debería implementar un salón virtual, mesa de partes virtual con asistencia de robots que administran las comunicaciones con sus usuarios que en monedas no es tan elevado por la oferta de la tecnología digital, ahora es muy accesible.

Segunda recomendación: Mientras mejor sea el Gobierno Digital, mejor será la Información Pública y Transparencia, esto tiene sentido porque un gobierno digitalizado mantendrá una comunicación fluida con sus administrados; sin embargo siempre hay aspectos por mejorar como por ejemplo la alfabetización digital, para sus vecinos, tema muy crucial para demostrar la transparencia en la gestión edil, para ello recomiendo solicitar apoyo al colegio de Ingenieros que actualmente tienen un programa de apoyo de alfabetización digital, a nivel nacional, la información está ahí solo es saber qué buscar en el ciberespacio porque el que busca encuentra de todas maneras, en el mundo se ha investigado de todo hay información incalculable gratuito y pagado, nosotros somos los que no nos damos tiempo de conocer que nos ofrece la tecnología digital.

Tercera recomendación: Mientras mejor sea el Gobierno Digital, mejor será la Participación y Toma de Decisiones, esto tiene sentido porque un gobierno digitalizado es atractivo y confortable, la participación para toma de decisiones se puede mejorar con la masificación de red de fibra óptica en todo nivel, a todos los demás pueblos aledaños la inversión en esta infraestructura no es un gasto es una inversión que crea y genera resultados, positivos para la niñez y personas de toda

edad, así como cuando aparecieron los celulares algunas personas podían comprar un equipo, hoy en día todos los vecinos tienen o trabajan con más de 3 celulares, eso demuestra que la tecnología seguirá creciendo mientras un gobierno se digitalice también los ciudadanos harán su máximo esfuerzo porque tienen a su alcance la red de redes con fibra óptica como también la tecnología wifi inalámbrica.

Cuarta recomendación: Mientras mejor sea el Gobierno Digital, mejor será la Gestión de Reclamos, Quejas y Sugerencias, porque un Gobierno Digitalizado empodera a sus vecinos, porque el feedback es un valor importante de esta manera la municipalidad se nutre de la participación de sus ciudadanos y la gestión de quejas, sugerencias etc. Ayudan a identificar en que puede mejorar sus servicios que ofrece para ello el Gobierno local tiene que entrenar a sus empleados en el uso de la tecnología, para futuros contratos sean profesionales o personal de administración deben exigir que: cómo requisito fundamental que tengan manejo de herramientas electrónicas no solo de plataformas de oficina también de competencias digitales medio y avanzado de esta manera será visto como un gobierno modelo actualizado.

Quinta recomendación: Mientras mejor sea el Gobierno Digital, mejor será la Gestión de la calidad, porque un Gobierno Digitalizado demuestra que sus autoridades que asumen cargos tan importantes trabajan de la mano con la tecnología, para ello se recomienda que la municipalidad debe certificar sus procesos de gestión, con la **ISO 9001**, es una norma internacional para organizaciones que busca cumplir o exceder las métricas de control de calidad, de la misma forma la **ISO 10004:2012** Gestión de la Satisfacción del cliente, esta norma mide el grado de satisfacción de los usuarios y calza perfectamente en un gobierno local que asiste a una población determinada.

## REFERENCIAS.

- Aguilar, J. G. (2021). Sistema web basado en la Teoría de Colas para la atención al cliente en un municipio del Perú (Conference Paper). *Undécima Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informática y Cibernética, CICIC 2021 - XI Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informática y Cibernética, CICIC 2021; virtuales, en línea; ; del 9 de marzo de 2021 al 12 de marzo de 2021; Código 1*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru. Recuperado el 28 de 10 de 2022, de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85106063679&origin=inward&txGid=ce51d630dd1df7b8a5793fac86c31ea7>
- Almagro, L. (2018). *Impacto de la corrupción*. Recuperado el 17 de 10 de 2022, de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r37786.pdf>
- Arcentales, Macas RA, & Gamboa, P. (2019). *Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador*. *Espirales Revista Multidisciplinaria De investigación*, 3 (26), 28–39. doi:<https://doi.org/10.31876/re.v3i26.457>
- Arévalo, R. J. (2022). El presupuesto participativo y la rendición de cuentas de la Municipalidad Distrital de Recta, provincia de Bongará, región Amazonas, 2020. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Recta, Bongará, Peru. Recuperado el 03 de Octubre de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80757>
- Arias, G. J. (2020). *Técnicas e Instrumentos de Investigación científica*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. Recuperado el 27 de 10 de 2022
- Avila, M. C. (2019). *Modelo de gobernanza de ti para las entidades del estado, como apoyo al cumplimiento del componente de seguridad y privacidad de la información en el marco de la política de gobierno digital*. Ocaña, Colombia: Universidad Francisco de Paula Santander. Recuperado el 31 de 12 de 2022, de <http://repositorio.ufpso.edu.co/handle/123456789/422>
- Barriga, S. J. (2020). *Gobierno Electronico Municipal*. Recuperado el 28 de 10 de 2022, de <http://hdl.handle.net/11447/3472>

- Belanche, G., & Casalo, L. (2015). *Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions* Crossref. Science Direct. doi:<https://doi.org/10.1016/j.reimke.2014.07.001>
- Camilleri, M. A. (2020). *The online users' perceptions toward electronic government services*. Emerald Publishing Limited. doi:<https://doi.org/10.1108/JICES-09-2019-0102>
- Campo, B., & Michael, A. (2017). *Los beneficios de la tecnología frente a la interposición y/o notificación de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (pqrs), una vez se expidió el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (ley 1437 de 2011)*. Univers. Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. Recuperado el 22 de 11 de 2022, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17580/CampoBeydoyaMichaelAugusto2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Changoluisa, C. M. (2020). Carrera de Ciencia Política. *La rendición de cuentas como mecanismo de la democracia participativa: lectura de su efectividad en el caso del cantón Santa Lucía de la provincia del Guayas. Periodo 2009-2014*. Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado el 03 de 10 de 2022, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21763/1/T-UCE-0013-CSH-263.pdf>
- D. Lvo. N° 1412. (2018, 12 de septiembre). *Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. El Peruano. Recuperado el 03 de 10 de 2022, de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- D. S. N° 007-2020-PCM. (16 de 01 de 2020, 16 de Enero). *Presidencia del Consejo de Ministros*. Diario oficial el Peruano. Recuperado el 31 de 12 de 2022, de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-establece-disposiciones-para-la-gestion-decreto-supremo-n-007-2020-pcm-1846653-1/>
- D. S. N° 081-2013-pcm. (2013-2017). *PPresidencia del Consejo de Ministros, D.S. Mediante el cual se aprueba la política nacional de Gobierno Electronico*. EL

PERUANO. Recuperado el 17 de 10 de 2022, de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357106/DS\\_N%C2%BA\\_081-2013-PCM.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357106/DS_N%C2%BA_081-2013-PCM.pdf)

- Damsky, I. A. (2019). *Citizen participation as a right. Questions in administrative contracting "La participación ciudadana como un derecho. Sus interrogantes en la contratación administrativa. Con-texto. 51 (jun. 2020), 127–153"*. Argentina. doi:DOI:<https://doi.org/10.18601/01236458.n51.07>.
- Dinh, T., Neil, H., & Nguyen, P. C. (2020). *Public spending, public governance and economic growth at the Vietnamese provincial level: A disaggregate analysis*. Science Direct. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ecosys.2020.100780>
- Dorota, B.-O., Jarosław, O., & Libuše, S. (2020). *How a Participatory Budget Can Support Sustainable Rural Development—Lessons From Poland*. Polonia. doi: <https://doi.org/10.3390/su12072620>
- Fajar, S., & Asti, A. (2017). The Critical Success Factors Model for eGovernment Implementation in Indonesia. ColCT'2017. (G. S. Fajar Surya and A. Amalia, "The critical success factors model for e-Government implementation in Indonesia," 2017 5th International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT), 2017, pp. 1-5, doi: 10.1109/ICoICT.2017.8074711.). doi:<https://ieeexplore.ieee.org/document/8074711>
- Galindo, D. H. (2020). *Estadística para no estadísticos*. 3 Ciencias. doi:<https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2020.59>
- Gonzales, J. L., & Gallardo, M. C. (2021). *Diseño y la metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques consulting eirl. Recuperado el 18 de 10 de 2022, de [file:///C:/Users/elems/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](file:///C:/Users/elems/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. Recuperado el 16 de 10 de 2022, de <file:///C:/Users/elems/Downloads/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>

- Holger, B. D. (2020). *Impact of Digital Government in reducing the perception of modernization*. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, Cuba. Recuperado el 28 de Noviembre de 2022, de <file:///C:/Users/elems/Downloads/Dialnet-IncidenciaDelGobiernoDigitalEnLaReduccionDeLaPerce-8590350.pdf>
- Horna, A. A. (2015). *7 Pasos para una Tesis Exitosa*. Recuperado el 16 de 10 de 2022
- Huaita Rocha, C. P. (2018). *“Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado el 22 de 11 de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26043/Huaita\\_RCPA.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26043/Huaita_RCPA.pdf?sequence=1)
- ISOTools-Excelence. (2018). *La importancia de un sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*. Recuperado el 16 de 10 de 2022, de Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia : <https://www.isotools.org/2017/09/26/importancia-sistema-atencion-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias/>
- Ley N° 26300. (1994). *Ley de los derechos de participacion y control ciudadanos*. El Peruano. Recuperado el 11 de 10 de 2022, de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2818613/Ley%20N%C2%B0%2026300.pdf.pdf?v=1644442782>
- Ley N° 27270. (2000). *Congreso de la República, Ley Contra actos de discriminación*. Recuperado el 16 de 10 de 2022, de [https://alertacontraelracismo.pe/sites/default/files/archivos/normas/Ley-Contra-Actos-de-Discriminacio%CC%81n-Modificacio%CC%81n\\_0.pdf](https://alertacontraelracismo.pe/sites/default/files/archivos/normas/Ley-Contra-Actos-de-Discriminacio%CC%81n-Modificacio%CC%81n_0.pdf)
- Ley N° 27972. (2003). *Ley Organica de Municipalidades*. Editora Peru. Recuperado el 11 de 10 de 2022, de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>

- Ley N° 28056. (2003). *Ley marco del presupuesto participativo*. (L. La casa de Gobierno, Ed.) Recuperado el 11 de 10 de 2022, de <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/6141-ley-n-28056/file>
- Ley. 27310. (2000, 26 de junio). *Congreso de la Republica, Ley que modifica el artículo 11, de la Ley N° 27310*. El Peruano. Recuperado el 31 de 12 de 2022, de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27310.pdf>
- Luna, S. M., & Moreno, J. A. (2007). *Manual práctico para el diseño de la Escala Likert*. doi:<https://doi.org/10.37646/xihmai.v2i4.101>
- Martínez, J. A. (2015). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. AENOR edidicones. Recuperado el 16 de 10 de 2022, de [http://sirse.info/wp-content/uploads/2015/11/PUB\\_DOC\\_Tabla\\_AEN\\_11328\\_1.pdf](http://sirse.info/wp-content/uploads/2015/11/PUB_DOC_Tabla_AEN_11328_1.pdf)
- Mayanga, B. A. (2022). *Gobierno Digital y la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pitipo*. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo: UCV. Recuperado el 03 de 10 de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78841>
- MinTic. (2018). *Manual de Gobierno digital*. Recuperado el 17 de 10 de 2022, de [https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/channels-594\\_manual\\_gd.pdf](https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/channels-594_manual_gd.pdf)
- Montenegro, V. M. (2019). *Análisis de la incidencia de la corrupción en el desarrollo regional del Perú*. Recuperado el 17 de 10 de 2022, de <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Tradicion/article/view/2644/2666>
- Nieto, N. T. (2018). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. Recuperado el 15 de 10 de 2022, de <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Noblecilla, A. M. (2018). *Gestión administrativa y Calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Tesis para obtener grado de Maestra en Gestión Pública*. Universidad Cesar Vallejo, Peru. Recuperado el 22 de 11 de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49820/NobleciIla\\_AME-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49820/NobleciIla_AME-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

- Ñaupas, P. H., Mejía, M. E., & Novoa, R. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de Tesis*. Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 01 de 11 de 2022, de <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Pérez, S. J., & Gonzales, J. P. (2010). La competencia digital en el gobierno TI de las Administraciones Públicas. Recuperado el 16 de 10 de 2022, de <file:///C:/Users/elems/Downloads/27eficiencia.pdf>
- Peruzzotti, E. (2011). *Rendición de cuentas, participación ciudadana y agencias de control en América Latina*. Universidad Torcuato Di Tella, Departamento de Ciencia Política y Estudios Internacionales. Recuperado el 11 de 10 de 2022, de <https://controlatugobierno.com/archivos/bibliografia/peruzzotticuentas.pdf>
- Quiroga, D. V. (2009). *Estudio de uso y aplicaciones de las tecnologías de información y comunicación de autoridades y funcionarios en dos municipios rurales del Perú: recomendaciones para la implementación de gobierno electrónico en municipios rurales*. Red Americana de Investi. Recuperado el 28 de 10 de 2022, de <http://www.acorn-redecom.org/papers/acornredecom2009villafuerte.pdf>
- Quispe, J. E. (2018). *Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno-Perú*. doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.393>
- R. Cont. N° 041-2022-06. (24 de Febrero de 2022). *Contraloría General de la República; Aprueban la directiva N° 006-2022-CG/PREVI "Rendición de Cuentas de Titulares del Gobierno Regional, Gobierno Local y de las Sociedades de Beneficencia", que en anexo forma parte integrante de la presente resolución*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2859805/Resoluci%C3%B3n%20de%20Contralor%C3%ADa%20N%C2%B0%20041-2022-CG.pdf>
- Rafael, C. F. (2022). Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. (*Tesis de Maestría*).

Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado el 02 de 10 de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92977>

Saavedra Pérez, T., & Vasquez Chong, N. K. (2021). *Acceso a la información pública y transparencia de los actos administrativos de la municipalidad distrital de punchana – 2019*”. Universidad Científica del Peru. Recuperado el 22 de 11 de 2022, de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1578/TEDDY%20SAAVEDRA%20P%C3%89REZ%20Y%20NIKKI%20KRISTIAM%20V%C3%80SQUEZ%20CHONG%20-%20TESIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Secretaria de gestion publica. (2021). *Gestión de la claidad en el Perú, avances y agenda futura*. Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, Perú. Recuperado el 22 de 11 de 2022, de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2012534/Gestio%CC%81n%20de%20Calidad.pdf.pdf>

Silva, V. J. (2022). *Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en una municipalidad provincial de la región Lambayeque*. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo: UCV. Recuperado el 03 de 10 de 2022

Tewari, A., & Gupta, B. B. (2020). *Security, privacy and trust of different layers inInternet-of-Things (IoT) framework. Future generation computer systems,108, 909-920.*). ScienceDirect. Recuperado el 31 de 12 de 2022, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0167739X17321003>

Tumi, Q. J. (2020). *Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno-Perú (2011-2018)Accountability in the management of the municipal government of Puno-Peru (2011-2018)*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.393>

United Nations. (2015). *Department of Economic and Social Affairs*. Obtenido de Information for integrated decision-making and participation: <https://sdgs.un.org/es/topics/information-integrated-decision-making-and-participation>

**ANEXOS:**

**ANEXO 1: Matriz de operacionalización de la variable Gobierno Digital**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gobierno Digital	El gobierno digital es el uso estratégico de infraestructuras tecnológicas y tecnologías digitales en la administración pública, para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes tienen competencias digitales y apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital. Comprende el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos. (D. Lvo. N° 1412, 2018)	La variable gobierno digital será medida a través de las siguientes dimensiones: - Infraestructura tecnológica, - Competencia digital y - Servicio digital, Contiene 12 ítems.	Infraestructura tecnológica	Equipos tecnológicos	1, 2	<b>Ordinal</b>  1. Totalmente en desacuerdo  2. En desacuerdo 3. Neutral  4. De acuerdo  5. Totalmente de acuerdo
				Plataformas digitales	3, 4	
			Competencia digital	Manejo de Herramientas digitales	5, 6	
				Interacción	7, 8	
				Se centra en el Usuario	9, 10	
Servicio digital	Genera valor público	11, 12				

## ANEXO 2: Matriz de Operacionalización de la variable Rendición de Cuentas

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Rendición de Cuentas	Es una forma específica de vínculo que las autoridades políticas establecen con la ciudadanía en los regímenes democrático- representativos, y establece mecanismos de fiscalización (Peruzzotti E. 2011)	Es el contacto que se ofrece a la ciudadanía para fiscalizar a las autoridades políticas. Se medirá a través de cuestionario con cuatro dimensiones y 14, Ítems.	Información pública y transparencia	Elaboración de los informes escritos de los procesos	1, 2	<b>Ordinal</b>  Nunca (N)= 1  Casi nunca (CN) = 2  A veces (AV)= 3  Casi siempre (CS)= 4  Siempre (S)= 5
				Reuniones técnicas periódicas.	3, 4	
			Participación y toma de decisiones	Reportes de comités de trabajo, conjunto representativo	5, 6	
			Gestión de reclamos, quejas y sugerencias.	Revisión de formatos y medios electrónicos	7, 8	
			Gestión de calidad	Desempeño de actores intervinientes	9, 10	
				Ejecución de reuniones permanentes de avance	11, 12	
	Monitoreo y evaluación	13, 14				

**ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos 1**

**CUESTIONARIO N° 1 GOBIERNO DIGITAL**

Buenos días/tardes, a continuación, usted encontrará una serie de preguntas relacionadas con el Gobierno Digital y la Rendición de Cuentas, de la municipalidad de su jurisdicción, esta encuesta es anónima, no existen respuestas buenas o malas, usted solo estará brindando su apreciación personal. En cada ítem sólo puede elegir una opción, le agradezco de antemano su colaboración.

**INSTRUCCIONES:**

Marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. crea conveniente se recomienda responder con la mayor sinceridad posible; donde:

<b>ESCALA</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>
<b>N°</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>						
<b>ITEM</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para brindar un buen servicio al usuario					
2	La entidad difunde información pertinente sobre gobierno digital y los diferentes mecanismos tecnológicos con los que cuenta					
3	La entidad cuenta con plataformas digitales que permitan agilizar la atención al usuario					

4	Es necesario que la entidad implemente una plataforma digital que permita al usuario realizar diversos trámites en línea					
<b>DIMENSIÓN 2: COMPETENCIA DIGITAL</b>						
5	El personal de la entidad está capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas					
6	La entidad difunde información que instruya al usuario en el manejo de herramientas digitales					
7	Los usuarios interactúan con la entidad a través de medios digitales					
8	Una adecuada implementación de plataformas digitales permitirá al usuario una mayor interacción y contribución en la mejora de la gestión pública					
<b>DIMENSIÓN 3: SERVICIO DIGITAL</b>						
9	La entidad cuenta con servicios digitales que faciliten la vida del usuario.					
10	Los servicios que brinda la entidad tienen como prioridad atender las necesidades y demandas del usuario					
11	Los servicios digitales que brinda la entidad generan valor público					
12	Un adecuado servicio digital contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión pública					

## ANEXO 4: Instrumento de recolección de datos 2

### CUESTIONARIO N° 2 RENDICIÓN DE CUENTAS

Buenos días/tardes, a continuación, usted encontrará una serie de preguntas relacionadas con el Gobierno Digital y la Rendición de Cuentas, de la municipalidad de su jurisdicción, esta encuesta es anónima, no existen respuestas buenas o malas, usted solo estará brindando su apreciación personal. En cada ítem sólo puede elegir una opción, le agradezco de antemano su colaboración.

#### INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. crea conveniente se recomienda responder con la mayor sinceridad posible; donde:

ESCALA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N°	1	2	3	4	5

#### VARIABLE 2: RENDICIÓN DE CUENTAS

##### DIMENSIÓN N° 1: INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	La municipalidad distrital, establece un registro sobre la elaboración de informes escritos de los procesos administrativos a la población.					
2	Usted cree que la población tiene conocimiento sobre la elaboración de informes escritos de los procesos presupuestales en la municipalidad.					
3	Usted tiene conocimiento sobre las reuniones técnicas periódicas que realiza la municipalidad.					
4	Existe un control de las reuniones técnicas periódicas que se realizan en la municipalidad					

<b>DIMENSIÓN N° 2: PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES</b>						
5	La municipalidad distrital, tiene un control adecuado sobre los reportes de comités de trabajo conjunto representativo hacia la población.					
6	Usted tiene conocimiento sobre los reportes de comité de trabajo conjunto representativo en función de la ejecución de los proyectos presupuestales por la municipalidad					
<b>DIMENSIÓN N° 3: GESTIÓN DE RECLAMOS QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>						
7	La municipalidad distrital realiza una adecuada revisión de los formatos y medios electrónicos informativos dirigidos a la población.					
8	Usted tiene conocimiento sobre la revisión de formatos y medios electrónicos en la municipalidad.					
<b>DIMENSIÓN N° 4: GESTIÓN DE CALIDAD</b>						
9	La municipalidad distrital tiene un registro sobre el desempeño de actores intervinientes en la gestión administrativa por medio de los programas orientados a la población					
10	Usted cree que la población tiene conocimiento sobre el desempeño de actores intervinientes en la municipalidad					
11	La municipalidad distrital ejecuta reuniones permanentes para dar a conocer los avances administrativos y de infraestructura a la población.					
12	La población está informado de la ejecución de reuniones permanentes que se realizan en la municipalidad distrital sobre los avances presupuestales.					

13	La municipalidad distrital monitorea y evalúa los proyectos de inversión a ejecutar en beneficio de la población.					
14	La población monitorea y evalúa los proyectos de inversión a ejecutar en función a los presupuestos administrativos.					

## ANEXO 5: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	DIMENSIONES	ÍTEMS
¿Cómo se relaciona el Gobierno Digital y la Rendición de Cuentas en una Municipalidad Distrital de Ayacucho, 2022?	Determinar la relación entre el Gobierno Digital y la Rendición de Cuentas en una Municipalidad Distrital de Ayacucho, 2022	El Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Rendición de cuentas en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022	<b>Variable 1 Gobierno Digital</b>	1) Infraestructura tecnológica	1, 2, 3, 4
				2) Competencia digital	5, 6, 7, 8
				3) Servicios digitales	9, 10, 11, 12
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas			
¿Cómo se relaciona el Gobierno Digital con la Información pública y transparencia en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022?	Determinar la relación entre el Gobierno Digital con la Información pública y transparencia en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022	El Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Información pública y transparencia en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022	<b>Variable 2 Rendición de Cuentas</b>	(1) Información pública y transparencia	1, 2, 3, 4
¿Cómo se relaciona el Gobierno Digital con la Participación y toma de decisiones en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022?	Determinar la relación entre el Gobierno Digital con la Participación y toma de decisiones en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022	El Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Participación y toma de decisiones en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022		(2) Participación y toma de decisiones	5, 6
¿Cómo se relaciona el Gobierno Digital y la Gestión de reclamos, quejas y sugerencias en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022?	Determinar la relación entre el Gobierno Digital y la Gestión de reclamos, quejas y sugerencias en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022	El Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Gestión de reclamos, quejas y sugerencias en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022		(3) Gestión de reclamos, quejas y sugerencias	7, 8

¿Cómo se relaciona el Gobierno Digital y la Gestión de calidad en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022?	Determinar la relación entre el Gobierno Digital y la Gestión de calidad en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022	El Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Gestión de calidad en una municipalidad distrital de Ayacucho, 2022	(4) Gestión de calidad	9, 10, 11, 16 13,14
--	---	--	------------------------	------------------------

Tipo de estudio: Básico	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
		Variable: 1	Variable: 2
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método:</b> Hipotético-Deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Tipo de estudio:</b> Básico</p> <p><b>Nivel de estudio:</b> Descriptivo-Correlacional</p>	<p>En la presente investigación se tomaron en consideración una población finita de un distrito de Ayacucho, y estuvo compuesta por (90) ciudadanos que vienen a ser los ciudadanos hábiles para emitir su voto en esta municipalidad y que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión.</p>	<p>El Instrumento que se ha utilizado fue un cuestionario en la variable Gobierno Digital de doce preguntas y tres dimensiones las cuales tienen como alternativa de cinco posibles y que son valoradas a través de la escala de Likert.</p> <p>Año: 2022</p> <p>Elaboración: (Rafael, 2022)</p> <p>Ámbito de Aplicación: Municipalidades distritales Forma de Administración: Individual</p>	<p>En la variable rendición de cuentas, fue de catorce preguntas y cuatro dimensiones las cuales tienen como alternativa de cinco posibles y que son valoradas a través de la escala de Likert.</p> <p>Año: 2022</p> <p>Elaboración: (Arevalo, 2022)</p> <p>Ámbito de Aplicación: Municipalidades distritales Forma de Administración: Individual</p>

## ANEXO 6: Validación de los Instrumentos (Gobierno Digital)

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno Digital	Infraestructura tecnológica	Equipos tecnológicos	La municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para brindar un buen servicio al usuario	X		X		X		X		
			La entidad difunde información pertinente sobre gobierno digital y los diferentes mecanismos tecnológicos con los que cuenta	X		X		X		X		
		Plataformas digitales	La entidad cuenta con plataformas digitales que permitan agilizar la atención al usuario	X		X		X		X		
			Es necesario que la entidad implemente una plataforma digital que permita al usuario realizar diversos trámites en línea	X		X		X		X		
	Competencias digitales	Manejo de herramientas tecnológicas	El personal de la entidad está capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas	X		X		X		X		
			La entidad difunde información que instruya al usuario en el manejo de herramientas digitales	X		X		X		X		
		Interacción	Los usuarios interactúan con la entidad a través de medios digitales	X		X		X		X		
			Una adecuada implementación de plataformas digitales permitirá al usuario una mayor interacción y contribución en la mejora de la gestión pública	X		X		X		X		
	Servicio digital	Se centra en el usuario	La entidad cuenta con servicios digitales que faciliten la vida del usuario, permitiéndole realizar trámites de manera virtual	X		X		X		X		 <b>Dr. Dante R. Failoc Piscoya</b> Colegio de Abogados de Lambayeque - 6333 <b>ABOGADO</b>
			Los servicios que brinda la entidad tienen como prioridad atender las necesidades y demandas del usuario	X		X		X		X		
		Genera valor público	Los servicios digitales que brinda la entidad generan valor público	X		X		X		X		
			Un adecuado servicio digital contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión pública	X		X		X		X		

Dr. Dante Roberto Failoc Piscoya  
EXPERTO EVALUADOR

## ANEXO 7: Validación de los Instrumentos (Rendición de Cuentas)

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENDICIÓN DE CUENTAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA</b>								
1	La municipalidad distrital de Recta establece un registro sobre la elaboración de informes escritos de los procesos administrativos a la población.	x		x		x		
2	Usted cree que la población tiene conocimiento sobre la elaboración de informes escritos de los procesos presupuestales en la municipalidad.	x		x		x		
3	Usted tiene conocimiento sobre las reuniones técnicas periódicas que realiza la municipalidad distrital de Recta.	x		x		x		
4	Existe un control de las reuniones técnicas periódicas que se realizan en la municipalidad.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES</b>								
5	La municipalidad distrital de Recta tiene un control adecuado sobre los reportes de comités de trabajo conjunto representativo hacia la población.	x		x		x		
6	Usted tiene conocimiento sobre los reportes de comité de trabajo conjunto representativo en función de la ejecución de los proyectos presupuestales por la municipalidad.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>								
7	La municipalidad distrital de Recta realiza una adecuada revisión de los formatos y medios electrónicos informativos dirigidos a la población.	x		x		x		
8	Usted tiene conocimiento sobre la revisión de formatos y medios electrónicos en la municipalidad.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DE CALIDAD</b>								
9	La municipalidad distrital de Recta tiene un registro sobre el desempeño de actores intervinientes en la gestión administrativa por medio de los programas orientados a la población.	x		x		x		
10	Usted cree que la población tiene conocimiento sobre el desempeño de actores intervinientes en la municipalidad.	x		x		x		
11	La municipalidad distrital de Recta ejecuta reuniones permanentes para dar a conocer los avances administrativos y de infraestructura a la población.	x		x		x		
12	La población está informada de la ejecución de reuniones permanentes que se realizan en la municipalidad distrital de Recta sobre los avances presupuestales.	x		x		x		
13	La municipalidad distrital de Recta monitorea y evalúa los proyectos de inversión a ejecutar en beneficio de la población.	x		x		x		
14	La población monitorea y evalúa los proyectos de inversión a ejecutar en función a los presupuestos administrativos.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg. EDUARDO ANDRADE GUIMAREY      DNI: 16786997  
Especialidad del validador: Director Gerente

Chiclayo, 6 octubre del 2021.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, NARVAEZ ARANIBAR TERESA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno Digital y la Rendición de Cuentas en una Municipalidad Distrital de Ayacucho, 2022", cuyo autor es CHIRINOS CASTAÑEDA SINDULFO ROLANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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, 04 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
NARVAEZ ARANIBAR TERESA <b>DNI:</b> 10122038 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4906-895X	Firmado electrónicamente por: TNARVAEZA01 el 05-01-2023 08:34:44

Código documento Trilce: TRI - 0508882