



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno electrónico y modernización de la gestión en la atención a los
administrados en una entidad municipal, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Loli Espino, Melissa Lidia (orcid.org/0000-0002-0515-9163)

ASESOR:

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (orcid.org/0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por darme la vida, salud y fortalecerme en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis padres y a mi hermana por su apoyo incondicional y esfuerzo.

A mi hijo Adrianito quien es el amor de mi vida, el motor y motivo para seguir superándome y ser mejor cada día, quien con su sonrisa y su amor me inspira a luchar por nuestros sueños trazados como familia.

Agradecimiento

Agradecimientos especiales a mi asesor Jorge Nicolas A. Papanicolau Denegri por su entrega, dedicación y comprensión. A mis estimadas Ambar Paz, Franco Paucar y Yesabell Ostos por su apoyo incondicional y sincera amistad; así como a todas las personas que estuvieron de alguna manera apoyándome en la realización de mi tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Resultados de la variable gobierno electrónico	23
Tabla 2 Resultados de la variable modernización de la gestión	24
Tabla 3 Resultados de la prueba de hipótesis general	25
Tabla 4 Resultados de la prueba de hipótesis específica 1	26
Tabla 5 Resultados de la prueba de hipótesis específica 2	27
Tabla 6 Resultados de la prueba de hipótesis específica 3	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Correlación de variables	16

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado gobierno electrónico y modernización de la gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal de Lima, 2022 tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Modernización de la Gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal de Lima, 2022. El estudio fue realizado bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con diseño de investigación no experimental de tipo transeccional y alcance descriptivo correlacional, asimismo se empleó como instrumento la encuesta con un valor de confiabilidad de 0.844 sobre la variable gobierno electrónico y 0.741 respecto de la variable modernización de la gestión.

Los resultados determinaron que el 43% de los encuestados de la entidad municipal de Lima consideran que el gobierno electrónico es bajo, el 49% de los encuestados lo aprecian como medio y solo el 8% como alto, asimismo, por lo que se coligió que existe relación significativa muy fuerte de ,944 entre el gobierno electrónico con la Modernización de la gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal de Lima, 2022.

Palabras clave: administrado, servicios públicos, herramientas digitales.

Abstract

The present research work entitled electronic government and modernization of the management in the attention to the administered in a municipal entity, 2022 had as general objective to determine the relationship between the Electronic Government and the Modernization of the Management in the attention to the administered in a municipal entity, 2022. The study was carried out under a quantitative approach, of a basic type, with a non-experimental research design of a transactional type and correlational descriptive scope, the survey was also used as an instrument with a reliability value of 0.844 on the government variable electronic and 0.741 regarding the management modernization variable.

The results determined that 43% of the respondents of the municipal entity consider that the electronic government is low, 49% of the respondents appreciate it as medium and only 8% as high, also, so it was inferred that there is a relationship significant very strong of .944 between the electronic government with the Modernization of the management in the attention to the administered in a municipal entity, 2022.

Keywords: managed, public services, digital tools.

I. INTRODUCCIÓN

Antes de abordar la situación problemática, es importante acotar que uno de los ejes transversales de la modernización de la Gestión pública en el Perú es el Gobierno Electrónico, el cual antes de la pandemia generada por el virus COVID-19 ya el Estado se encontraba ejecutando su implementación a través del uso transversal de tecnologías que estén orientadas en la digitalización de procesos y prestación de servicios públicos. Es así que dicho eje transversal durante la emergencia sanitaria y a la fecha tuvo una expansión importante, generando el empleo intensivo de las tecnologías de la información y comunicación cambiando el paradigma de la gestión pública, y produciendo que el usuario desde un medio electrónico realice algún trámite ante una entidad pública.

A nivel internacional, España, según el Informe Egovernment Benchmark de la Comisión Europea (2021) se encuentra en el séptimo puesto en la Unión Europea sobre brindar servicios públicos de forma digital, dado que aún debe desarrollar mejoras en cuanto a la administración electrónica, formularios administrativos, servicios digitales orientadas a empresas y datos abiertos. Moreira e Hidalgo (2020) refieren que en Ecuador aún no se implementan el gobierno electrónico en su gobierno local, generando una gestión en la administración pública ineficiente y sin modernización. Asimismo, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2021) señala que en América Latina y el Caribe aún se encuentran en una posición rezagada respecto a los países internacionales, ya que dicha situación se evidencia, por ejemplo, en el tiempo que genera procesar la documentación, y la perspectiva del nivel de digitalización de servicios públicos.

A nivel nacional, el informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020) señala que Perú tiene un índice de desarrollo de gobierno electrónico del 0.65% muy por debajo de Argentina, Brasil, Colombia, México y Uruguay. Aunado a lo expuesto, Rojas y Sánchez (2021) indican que durante la pandemia COVID-19 los gobiernos locales demostraron ineficiencia y vulnerabilidad en la gestión a su cargo, lo cual produjo una inadecuada prestación de los servicios públicos. Además, Montero (2017) refiere que, a nivel local, hay distritos como el de Magdalena, aún no han implementado por completo el gobierno

electrónico, dado que el uso de las tecnologías aun es incipiente al utilizar solo 4 y ello se vio reflejado en el 37% de ciudadanos que resultó insatisfecho respecto a la implementación del gobierno electrónico en dicha comuna.

Por lo que, en ese plano, cabe mencionar que la entidad municipal es una empresa pública encargada de administrar el patrimonio inmobiliario de la Municipalidad Metropolitana de Lima, la cual a raíz de la emergencia sanitaria por COVID-19 tuvo que reformular su forma de atención a los usuarios y aplicar herramientas digitales y continuar brindando sus servicios.

Sin embargo, se evidencia ciertos problemas en cuanto a la práctica, dado que el ingreso de documentos por mesa de partes presencial, en diversos solicitudes no cuentan con dirección domiciliaria lo que impide la eficiente notificación, falta de digitalización de documentos y su custodia en sistemas informáticos seguros, escasa capacitación en el uso de las herramientas electrónicas, complejidad en la derivación de documentos entre las unidades de organización, lo que conlleva a una demora en la atención al administrado, falta de medios que rescaten la opinión o satisfacción del usuario, manual del usuario sobre el ingreso de solicitudes por mesa de partes virtual poco didáctico y la ausencia de casillas electrónicas a favor de los usuarios.

Por lo que, si bien la pandemia generó que la empresa implemente rápidamente medios electrónicos y digitales a fin de no afectar a los administrados y continuar brindando sus servicios, empero, se advierten aspectos que mejorar, lo que produce la necesidad de poder investigar el tema y determinar si existe una relación entre el gobierno electrónico y la modernización de la gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal de Lima.

Debido a lo expuesto, el problema general fue ¿Cómo se relaciona el Gobierno Electrónico y la Modernización de la Gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal de Lima, 2022?, aunado a ello, los problemas específicos fueron: a) ¿Cómo se relaciona los servicios digitales y la satisfacción en la atención a los administrados?, b) ¿Cómo se relaciona la digitalización de documentos y la calidad de servicio en la atención a los administrados?, y c) ¿Cómo se relaciona la gestión documental y la eficiencia en

la atención a los administrados?

Respecto de la justificación del estudio, este se fundamentó a nivel teórico, dado que proporciona información actualizada sobre el gobierno electrónico y la modernización de la gestión pública, un tema que se ha expandido debido al COVID-19, por lo que es relevante que los gestores públicos cuenten con datos teóricos y prácticos que le sean de utilidad. Justificación práctica, dado que, los resultados podrán ser utilizados a fin de generar en los representantes de la entidad municipal ideas que solucionen contingencias y mejore su gestión, así como representa una fuente destinada a las futuras investigaciones. Justificación social, la cual se fundamenta en la implicancia que tiene el gobierno electrónico en la sociedad, puesto que son los ciudadanos los beneficiados ante una mejor y eficiente modernización de la gestión pública. Asimismo, el estudio tuvo una justificación metodológica, ya que emplea métodos científicos y secuencias metodológicas que podrán ser empleados como referente a las futuras investigaciones.

El objetivo general fue determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Modernización de la Gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal de Lima, 2022; asimismo, los objetivos específicos fueron: a) Determinar la relación entre los servicios digitales y la satisfacción en la atención a los administrados, b) Determinar la relación entre la digitalización de documentos y la calidad de servicio en la atención a los administrados, c) Determinar la relación entre la Gestión Documental y la eficiencia en la atención a los administrados.

La hipótesis formulada fue el Gobierno Electrónico se relaciona con la Modernización de la Gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal de Lima, 2022. Como hipótesis específicas tenemos: a) Los servicios digitales se relacionan con la satisfacción en la atención a los administrados, b) La digitalización de documentos se relaciona con la calidad de servicio en la atención a los administrados, c) La gestión documental se relaciona con la eficiencia en la atención a los administrados.

II. MARCO TEÓRICO

A propósito del marco teórico, es importante mencionar los antecedentes previos a nivel internacional, es así que Medina et al. (2021) en su artículo de investigación cuantitativa, de diseño correlacional descriptivo, tuvo como objetivo determinar la calidad de la información y su influencia en los sistemas y servicios informáticos que presta el estado de Tamaulipas-México, bajo los indicadores, entre otros, de calidad del servicio y satisfacción del ciudadano, por lo que aplicaron una encuesta a 488 ciudadanos, y con ello el análisis de estadística descriptiva e inferencial mediante el modelo de ecuaciones estructurales, en ese sentido, el estudio coligió que existe una relación con nivel adecuado entre dichos indicadores con un valor de .047, lo que denota que los ciudadanos que la calidad del servicio era deficiente, lo cual repercutía en gobierno electrónico y en la confianza del usuario. Asimismo, el estudio indicó que mientras un gobierno electrónico sea eficiente entonces la calidad del servicio produce en los ciudadanos el bienestar y confianza al cubrir sus necesidades de información, ello tras encontrar información importante, pertinente, precisa, sin ambigüedades y actualizada.

Aunado a ello, Martínez (2021) en su investigación de enfoque cuantitativo y diseño explicativo, tuvo como muestra a 3 municipios de la ciudad de Michoacán, y en el cual determinó que el gobierno electrónico tiene una relación directa y significativa con las entidades públicas, dado que coadyuva a mejorar la gestión pública local, así como incide en hacer más eficientes y rápidos los trámites y procedimientos dentro de cada institución municipal, además tiene una repercusión positiva en el ciudadano al ahorrarle tiempo, dinero y esfuerzo físico al no ser necesario hacer trámites de forma presencial.

Además, Suárez y García (2021) en su estudio aplicado en la facultad de ciencias humanísticas de la Universidad de Manabí bajo un enfoque cuantitativo y metodología de diagnóstico, así como aplicaron la encuesta para recabar información, determinaron que existe un buen nivel de relación entre la eficacia y eficiencia como pilares de la gestión documental en algunas facultades, asimismo, coligen que los documentos oficiales que emite la administración pública deben ser almacenados y no desechados, dado que son materia de auditoría en el futuro, es

así que, el estudio indica que un sistema de gestión documental debe tener como finalidad el almacenamiento en el contexto digital de todos los documentos, la organización de los mismos, una herramienta de búsqueda, así como la información disponible al usuario, lo que genera eficiencia.

Por otro lado, el autor Tello (2020) en su investigación cuantitativa, de diseño descriptivo, cuya muestra de estudio fueron 3 municipios, concluyó que solo el 4% de los ciudadanos tenían acceso a la información pública, frente al 1% a datos abiertos, en ese sentido, tanto el gobierno electrónico como la gestión en los municipios tienen relación, sin embargo, existen diversos factores que se configuran como obstáculos en la implementación de estrategias que mejoren el gobierno electrónico, uno de ellos es el poco avance en el tema de transparencia y sus portales, acceso a la información, participación y colaboración ciudadana.

Aunado a ello, Manríquez (2019) en su estudio con enfoque cuantitativo, tuvo como objetivo determinar la relación entre los usos, utilidad, límites y potencialidades que brindan los servicios digitales como los portales web de diez municipalidades de México y dentro del gobierno electrónico. Así la investigación advirtió que los servicios digitales, ya sean herramientas o aplicaciones, generan elementos estratégicos que permiten la interacción y cercanía con los ciudadanos, así como con las demás instituciones públicas que a su vez conlleva a una mejor gobernanza. Además, el estudio señaló que las tecnologías de la información y comunicación se relacionan significativamente con la gestión pública, puesto que permiten una mejor innovación y promueven la comunicación entre gobierno y ciudadano.

Respecto a los antecedentes nacionales tenemos a Cosquillo (2022) que en su tesis con diseño correlacional, con diseño de estudio no experimental, tuvo como muestra a 108 ciudadanos implicados en el uso de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Tarma, en ella determinó que el gobierno digital y la gestión municipal evidencian correlación mayor a un 20% lo cual implica una relación entre ambas, en ese sentido, el estudio indicó que si el gobierno regional implementa el mayor uso de servicios digitales la gestión local será más eficiente.

Aedo (2022) en su investigación cuantitativa, con diseño de investigación no

experimental y nivel correlacional descriptivo, empleó como muestra a 92 trabajadores del Gobierno Regional del Cusco, y a los cuales aplicó una encuesta, es así que concluyó que entre la gestión pública y el gobierno electrónico existe una relación moderada positiva de 0.47 aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la nula, por lo que concluyó que entre la gestión pública y el gobierno electrónico existe una relación moderada positiva aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la nula, por lo tanto, a una mejor gestión pública mayor desarrollo tendrá el gobierno electrónico.

El autor Paco (2021) en su estudio con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional utilizó una muestra de 28 trabajadores, los cuales respondieron a una encuesta a través de un cuestionario, es así que el estudio determinó que existió relación significativa alta entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa con un valor de 0.77, por lo tanto, el estudio indicó que mientras las organizaciones tengan una mejor gestión generaran a su vez que el gobierno electrónico sea más eficiente que repercute en los servicios públicos.

Aunado a lo expuesto, el autor Fernández (2020) en su estudio cuantitativo, de tipo de estudio básica, de diseño no experimental y alcance correlacional descriptivo, tuvo como muestra a 71 trabajadores del Jurado Nacional de Elecciones, asimismo empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación coligió que el 28.2% y 46.2% de los trabajadores de las oficinas de contabilidad, tesorería y logística tienen un conocimiento bajo y medio, respectivamente, sobre gobierno electrónico, asimismo, de la prueba inferencial el estudio arrojó un nivel de relación alto con coeficiente de 0.78.

Finalmente, el tesista Aranibar (2018) en su investigación de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de nivel correlacional empleó una muestra de 380 personas que fueron elegidas de manera aleatoria de la población de administradores, especialistas y personas de la Provincia de Yungay, es así que el estudio determinó que entre la variable gestión pública y gobierno electrónico predomina una relación alta con coeficiente de 0.798, lo cual implicó que el estudio rechazara la hipótesis nula y aceptara la alternativa.

Respecto a las teorías relacionadas al tema, como primera variable referida al gobierno electrónico, es preciso citar a Barría et al. (2019) quienes señalaron que la definición de gobierno electrónico empezó a emplearse por la década de 1990 y sobre todo se relacionó con una administración pública más transparente y eficiente mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Así, García y Plasencia (2017) indicaron que el gobierno electrónico viene a ser la modificación de la gestión gubernamental, mezcla la tecnología de la información de la comunicación con un tipo de gestión, administración y planificación como parte de un gobierno; con el objetivo de mejorar la transparencia y la participación ciudadana gracias al uso de las tecnologías de la información y comunicación que ofrezcan servicios e información a las instituciones y organizaciones, simplificar los trámites de soporte institucional y proporcionar la implementación de canales dirigidos la información a la ciudadanía mejorando la calidad de los servicios públicos y una mejorada atención al público usuario.

Prosiguiendo con el tema, el gobierno electrónico tiene características, Católico et al. (2016) señalaron que, como primera característica, es que la sociedad tiene una forma globalizada, la segunda, la interconexión a través de redes, y la tercera, la comunicación y la información como producto intangible. Dichas características son las que rodean al gobierno electrónico, como parte y eje transversal de la modernización de la gestión pública.

Los autores Vargas et al. (2017) consideraron que el gobierno electrónico se ha convertido en la solución más idónea de la gestión pública en casi todos los países dado que está orientado a la obtención de la eficiencia, el desarrollo de la transparencia y la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones de las entidades públicas.

Asimismo, refirieron que el Estado asume la responsabilidad con las instituciones en asumir nuevos retos de gestión, rompe barreras digitales, y el ciudadano conoce la necesidad de obtener un mayor conocimiento y acceder a la información de lo que sucede a su entorno, que se le permita conocer los aspectos económicos, sociales, políticos, culturales, que influyen en su desarrollo y en las relaciones personales; por tal razón las instituciones asumen un nuevo reto de

forma modernización de gestión, invitando al ciudadano a integrarse a la administración pública, mediante el uso de la tecnología de la información.

Así también, según, Líppez y García (2015) refirió que al gobierno electrónico se le confiere la capacidad de impactar positivamente en la medida que los ciudadanos puedan acceder a la información con costos reducidos de las operaciones, de abrir canales de comunicación y fomentar la participación ciudadana dentro del ámbito de mayor transparencia, legitimidad, rendición de cuentas, eficiencia y gobernabilidad, con la finalidad de renovar las relaciones del Estado y la sociedad con mayor confianza, por ello es importante tener las herramientas tecnológicas adecuadas y de la disposición del uso efectivo favoreciendo la interacción del Estado con los ciudadanos; sin la molestia de desplazarse físicamente a las oficinas.

Con referencia del papel del gobierno electrónico en la gestión y políticas públicas, señaló Flores (2021) que constituye un pilar básico las interacciones entre el TIC y la gestión de la administración pública, cuenta con una relación más directa, es más intensa la utilización de la tecnología destinada a mejorar las organizaciones, y es bien cierto que cada vez es constante la renovación en el sector público.

En ese sentido, según el autor, existe una relación entre las Tecnologías de la información y comunicación (TIC) con la administración pública porque produce beneficios y mejoras en las funciones de los servicios gubernamentales, así la gestión de los servicios públicos se facilita con el uso de las plataformas digitales, que ayuda a los agentes involucrados en los procedimientos administrativos y ofrece un servicio más perfeccionado orientado a los usuarios.

En cuanto a las fases del gobierno electrónico, según Católico et al. (2016) y Ripalda (2019) el gobierno electrónico tiene 4 fases que son: información, interacción, transacción y transformación; su orden no se encuentra definido, pues la información es la que establece la etapa computacional equipada con tecnología de alta gama brindando información sobre las entidades gubernamentales a toda la población; la segunda fase de interacción, como el uso del internet, con lo cual los ciudadanos logran acceder a la información sin restricción, de esta manera se

fortalece la comunicación con las entidades e instituciones, desde esta fase ya se da acceso a la información.

La tercera fase de transacción es la más compleja, donde el ciudadano tiene contacto con las entidades del Estado, se trata de recibir información con un contacto virtual mediante el internet, tal es así que se realizan procesos en líneas como firma digitales, pagos, declaraciones de impuestos, entre otros; la última fase es de transformación la cual integra los servicios en una sola oficina virtual que se encuentra interconectada con otras instituciones estatales, con acceso libre desde cualquier lugar.

En cuanto a los servicios digitales, como dimensión del gobierno electrónico, Aldairi y Tawalbeh (2017) Tharsila (2020) y Caluppi (2021) señalaron que las herramientas digitales son parte de la administración del sector público, lo cual se vio intensificado por la pandemia COVID-19, puesto que dichos servicios ayudaron a enfrentar sus consecuencias y adaptarse a un mundo de virtualidad, asimismo indica que una característica sustancial de las ciudades más desarrolladas es el empleo de la tecnología, el cual general a través de los servicios digitales la optimización de los servicios públicos.

Asimismo, Gonzáles et al. (2020) refirieron que el gobierno electrónico es viable tener resultados positivos en los administrados, puesto que, mediante servicios digitales, los mismos minimizan costos, interacción más flexible con la entidad y sus servicios públicos. Aunado a ello, los autores mencionaron que teóricamente es factible identificar dos grandes aspectos del gobierno electrónico, el primero referido a los servicios digitales y el suministro que a través de ellos se brinde a los usuarios, y segundo la democracia electrónica puesto que permite la participación ciudadana.

Aunado a lo expuesto, Díaz (2018) señaló que la transformación a la era digital después del surgimiento de la imprenta ha promovido la digitalización de documentos, cuya importancia se ha vuelto significativa en el sector público, empero, existen situaciones, como la duplicidad de información, que no permite que la digitalización sea eficiente.

El autor García (2018) y Heredia (2016) refirieron que la digitalización de documentos en la administración pública da pasos importantes que repercuten que la gestión de cada entidad elabore procesos prácticos que ayuden a la eficiencia y eficacia de los recursos de la propia entidad y repercuta en los servicios y ciudadanos, por lo que la época actual necesita que la virtualidad vaya de la mano con la digitalización de todos aquellos archivos, documentos, informes, entre otros, que permitan dejar de lado el viejo manejo de la documentación.

Por otro lado, Ruiz (2021) acotó que, desde la estandarización de la gestión electrónica, aún continúa esa cultura administrativa no arraigada del esquema de interoperabilidad, así, la generación de documentos digitalizados implica la integración de metadatos y sistemas de autenticación, sin embargo, persiste la inseguridad informática, por ello el autor indicó que la digitalización de documentos debe tener un valor administrativo que este impregnado en la administración y gestión pública.

Sobre la gestión documental Soler (2017) refirió que esta se configura como aquella metodología holística, completa y sistemática del control de los recursos de información que generan los diferentes niveles de gobierno, lo que incluso repercute en el desarrollo del gobierno abierto, la eficiencia, dado que la finalidad es que las entidades de la administración pública empleen menos recursos y logren los mismos objetivos que cuando se trabaja con el sistema tradicional de documentación.

Asimismo, Mendoza (2018) indicó que la implementación de un sistema de gestión documental en los niveles de gobierno tiene relación con la gobernanza y buen gobierno, dado que, al implementarse políticas públicas sobre gestión documental con la participación e involucramiento de diversos actores, se logra un aumento en el desarrollo y logro de una buena gestión pública, capaz de contribuir a la toma de decisiones políticas y con ello una eficiente atención a sus ciudadanos.

Rodríguez et al. (2016) señalaron que la gestión documental es la forma o medio legal de los documentos a la cual se incluye la gestión administrativa, con la finalidad de obtener eficiencia, eficacia, minimizar costos en la creación, uso, mantenimiento y disposición de los documentos, además, señala que se encuentra

compuesta por un sistema de producción y recepción de los documentos dentro de las entidades públicas y que están dirigidas a un mejor trámite de documentación y obtención de información tanto interna como con los administrados.

Además, Cerrillo y Casadesús (2018) señalaron que la gestión de documentos, se presenta como un proceso que posibilita la generación de diversos tipos de innovación destinadas a las organizaciones, así como, con dicho proceso va de la mano la información pertinente, precisa y clara que debe contener no solo a los que pertenecen a la organización, sino a los de afuera, asimismo, el conocimiento también se convierte en una pieza que ayuda a su desarrollo, incluido los recursos humanos y el efectivo empleo de las tecnologías de información y comunicación. Otro aspecto a considerar, según los citados autores, es que las estrategias que las organizaciones tienen como proyectos a implementar, se ven mejoradas y potenciadas a través de la gestión del conocimiento relacionado a la información documental, dado que con ello se desarrolla de manera eficiente la creación, mantenimiento, recepción, empleo y eliminación de la diversa documentación.

Respecto a la variable Modernización de la Gestión, Pliscoff (2017) y Flores y Núñez (2021) hacen referencia a la teoría de la modernización, la cual, citando al autor Smelser, considera que las sociedades más modernas tienen como característica ser productivas, existe una mejor educación, asimismo tienen una definición precisa de las funciones y roles políticos de cada institución, así los autores indican que Smelser considera que si bien las diferencias estructurales de las instituciones aumentó la capacidad funcional de las organizaciones modernas, empero, también surge inconvenientes de integración y de coordinación de actividades.

Según Castelazo (2019) y Tamayo (2021), la modernización es un proceso de carácter social y económico ligado a la industrialización y tecnificación a futuro, donde esencialmente se pasa de una sociedad tradicional a una moderna bajo pilares de sustentabilidad, desarrollo tecnológico y una sociedad con progreso. Asimismo, los citados autores refieren que una administración pública moderna debe estar encaminada a brindar un servicio al ciudadano a través de la eficiencia,

eficacia, ser descentralizado, desconcentrado, inclusivo, transparente y que rinda cuentas.

Además, un componente importante de la modernización es una gestión de resultados que influya de manera positiva en el bienestar de las personas, así como en el desarrollo sostenible de un estado, lo cual producirá que los ciudadanos se encuentren satisfechos con la atención brindada, por la calidad del servicio y la eficiencia en ello. Un elemento sustancial de la modernización de la gestión pública es el derecho al acceso de información pública, es por ello que el autor Fierro (2021) acotaron que una política referida a fortalecer el citado derecho se convierte en un proceso modernizador amplio y completo, puesto que está orientado a la satisfacción del ciudadano.

Continuando con el marco teórico, Freire (2019) señaló que la modernización de la gestión pública se encuentra inspirada en la Carta Iberoamericana de la Calidad de la Gestión pública, dado que marca los lineamientos que posibilitan entender la calidad del servicio que brinda la gestión pública y trazando pautas destinadas a la mejora de la administración del sector público. Asimismo, el autor indica que la modernización de la gestión pública tiene diversos efectos positivos entre ellos ayuda a mejorar la rendición de cuentas a los ciudadanos y con ello fortalece el derecho al acceso a la información.

Pasco (2015) las consecuencias de la implementación de una modernización de la gestión pública, orientan a una creciente complejidad en las entidades gubernamentales, dependiendo del sector del a que se aborde y de las direcciones e intensidades del cambio misma. Las diversas tensiones que generan los procesos de transformación suceden, entre otras causas, por diferencias entre el control político y la autonomía institucional de diversas entidades de la administración pública, así como por el tipo de especialización causada por la implementación de la modernización de la gestión del Estado, además la co-existencia de nuevas y antiguas organizaciones producen un modelo híbrido de Estado.

Cabe mencionar que la modernización de la gestión pública es una política y principal instrumento de modernización (Secretaría de Gestión Pública, 2021), dado que establece los principios, visión y pautas a fin que la actuación de la

administración pública sea coherente y eficaz todo destinado al servicio de los ciudadanos, asimismo la política mencionada gira en torno al modelo de gestión de resultados desarrollando cinco pilares y tres ejes transversales, siendo uno de ellos, el gobierno electrónico.

Por otro lado, Montañez et al. (2020) acotaron que las organizaciones desde antes del siglo XX han transcurrido por diversas situaciones y hechos que han servido de base con la finalidad de consolidar su modelo de gestión conforme a sus necesidades, es así que en la actualidad emergen nuevos paradigmas que tratan de dejar de lado la gestión tradicional de las entidades de la administración pública, un ejemplo de ello, es en la toma de decisiones, pues con el modelo modernizador de la gestión estatal el camino a lograr es el bienestar de la sociedad en su conjunto, y es mediante las sugerencias de todos los individuos involucrados en el asunto a decidir que dicha modernización permite superar la visión tradicional.

Caravaca y Jorgelina (2021) refirieron que en Latinoamérica desde el siglo XX la modernización de la gestión pública paso a convertirse en un imperativo que se introdujo en diferentes tipos de gobierno, así los autores indicaron que la modernización supone a su vez un aspecto moral basado en la transparencia como valor a defender, lo cual es producto de los diferentes hechos de corrupción, así como también responde a la inclusión de los medios tecnológicos, la interacción menos compleja con los ciudadanos y el Estado, controlar la productividad de los trabajadores y la eficiencia, y por ultimo dar investidura a los ciudadanos mediante la puesta en disposición de la información sobre la gestión de la administración pública.

Aunado a lo expuesto, Machín et al. (2020) mencionaron que en la actualidad los gobiernos necesitan realizar acciones destinadas a perfeccionar sistemas modernos de gestión, cuyos resultados estén orientados a la satisfacción del ciudadano o administrado. Los autores indican que, en el caso de los gobiernos locales, la satisfacción de los ciudadanos es un elemento muy importante con el objetivo de conocer la calidad del servicio de los servicios públicos, con ello, la modernización de la gestión en la administración pública implica el fortalecimiento de habilidades, capacidades y actitudes que aseguren la eficiencia de los servicios.

Es así que, los sistemas de monitoreo y evaluación de la gestión son herramientas inseparables de la administración pública, puesto que implementar un seguimiento de los resultados ayuda a medir su repercusión en la satisfacción de los ciudadanos.

La modernización de la gestión pública debidamente implementada en base a la eficiencia y eficacia influye en la satisfacción del ciudadano, la cual, según Susanto (2017) es aquel estado de bienestar y de perspectiva positiva de un individuo sobre las tecnologías de la información, la gestión administrativa, el acceso sin burocracia a la información pública, entre otros, siendo uno de los motivos destinados a dicha satisfacción, que las entidades tienen fortalecido los servicios públicos. Lo expuesto es concordante con Ma (2017) quien señaló que los elementos que se asocian y componen a la satisfacción del ciudadano es la retroalimentación, rendición de cuentas, desempeño y acceso a la información, participación ciudadana, la calidad de los servicios digitales y de la información, sumado a la confianza que demuestran las instituciones gubernamentales, las mismas que constantemente necesitan estrategias destinadas a la adaptación y adecuación al cambio.

Ahora bien, Li y Shang (2020) mencionaron que las dimensiones de accesibilidad, calidad de servicio, seguridad, espontaneidad, capacidad del servicio forman parte de cómo definir al gobierno electrónico, en ese sentido, la calidad del servicio es definida, según el autor, como aquella percepción positiva o negativa de los servicios públicos proporcionados por las entidades públicas. Aunado ello, indica que la calidad de servicio está encaminada a la satisfacción del ciudadano como un medio que ayude a lograr alcanzar el empleo constante de la modernización.

Soledispa et al. (2020) refirieron que los cambios en cualquier aspecto de la sociedad siempre serán positivos cuando se hayan logrado los objetivos planteados, es por ello que la nueva gestión pública orientada a la modernización, debe estar sujeta a retos, y si bien es cierto el procedimiento administrativo se convirtió en más eficiente debido a la tecnología, herramientas digitales, mayor desarrollo en gobierno abierto, no obstante, cuando el Estado se vuelve más

complejo orienta sus estrategias a la inversión privada, lo cual se ve desnaturalizado, dado que dejaría de tener un fin ciudadano a ser una actividad económica. Finalmente, Morán y Ayvar (2020) acotaron que los servicios públicos vienen a conceptualizarse como aquellas actividades que el Estado decreta de interés público, dado que satisfacen las necesidades de la comunidad, ello mediante prestaciones directas e incivilizados a todos los usuarios de algún servicio público.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

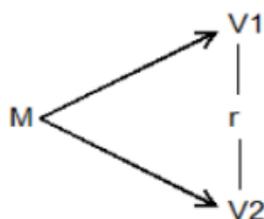
El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, que según Sánchez (2019) aborda fenómenos que serán sometidos a medición mediante el empleo de técnicas y métodos estadísticos, y con ello realizar un análisis de los datos recabados. Asimismo, la investigación fue de tipo básica debido a que, conforme lo señala el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2018), se emplea con la finalidad de contar con un conocimiento más amplio mediante la comprensión de los aspectos sustanciales de cada suceso, hechos que se observan, fenómeno que se estudia o de la interrelación que se establece entre los entes.

El diseño de investigación fue no experimental y de tipo transeccional o transversal, dado que, conforme lo señalan Hernández et al. (2018) no se procederá con la alteración de las variables de estudio de una forma premeditada, sino que únicamente se apreciará y evaluará hechos que aparecen en la realidad en su contexto natural, así como la información que se recogerá será realizada en un solo momento. Aunado a ello, el nivel de la investigación fue descriptivo correlacional en razón que se describió las variables de estudio, como sus propiedades elementos y características, así como la correlación entre las variables de investigación, y según los citados autores, dicho nivel permite la asociación de conceptos o también llamadas variables que permiten proyectar predicciones, en otras palabras, permite conocer el grado de relación entre variables.

El diseño referido suele ser graficado de la siguiente manera:

Figura 1

Correlación de variables



Nota: Tomado de Supo (2016).

En dónde:

M: Administrados que realizan algún trámite en la entidad municipal.

V1: Gobierno Electrónico

V2: Modernización de la Gestión

r: Correlación entre las variables objeto de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de estudio fueron las siguientes:

Variable 1: Gobierno Electrónico

Variable 2: Modernización de la Gestión.

Definición conceptual de Gobierno Electrónico: es aquel componente que tiene resultados positivos en los administrados, puesto que, mediante servicios digitales, se minimizan costos, interacción más flexible con la entidad y sus servicios públicos, además teóricamente se identifican dos grandes aspectos del gobierno electrónico, el primero referido a los servicios digitales y el suministro que brindan a los usuarios, y segundo la democracia electrónica puesto que permite la participación ciudadana, tal como lo indican (González et al., 2020).

Definición operacional: la mencionada variable estuvo conformada por 3 dimensiones: Servicios digitales, Digitalización de documentos y Gestión documental.

Indicadores:

- Equipos tecnológicos
- Información pública
- Canales digitales
- Meda de partes virtual
- Reproducción de documentos
- Sistema documental

Escala de medición: la escala del Likert ordinal, y se empleó la técnica de encuesta con 21 ítems, con cinco valoraciones de respuesta de opción múltiple, como: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y Nunca.

Definición conceptual de modernización de la gestión: proceso de

carácter social y económico ligado a la industrialización y tecnificación a futuro, donde esencialmente se pasa de una sociedad tradicional a una moderna bajo pilares de sustentabilidad, desarrollo tecnológico y una sociedad con progreso. Asimismo, los citados autores refieren que una administración pública moderna debe estar encaminada a brindar un servicio al ciudadano a través de la eficiencia, eficacia, ser descentralizado, desconcentrado, inclusivo, transparente y que rinda cuentas, según Castelazo (2019) y Tamayo (2021).

Definición operacional: la acotada variable estuvo integrada por 3 dimensiones: Eficiencia, calidad de servicio.

Indicadores:

- Ambiente adecuado
- Atención de solicitudes
- Demora en la atención
- Herramientas digitales
- Tecnologías de la información y comunicación

Escala de medición: La escala Likert ordinal, y se utilizó una encuesta conformada por 21 ítems, con cinco valoraciones de respuesta de opción múltiple, como: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

3.3. Población, muestra y muestreo

Este es el universo de casuísticas que se relacionan por las mismas condiciones y características, mientras que la muestra es un pequeño subgrupo de la población que puede ser empleado en la investigación con la finalidad de representar a la población como muestreo de la tesis, según (Hernández et al., 2018). En ese sentido, la población de la presente investigación estuvo conformada por 51 administrados que gestionaron algún trámite ante la entidad municipal perteneciente a la Municipalidad Metropolitana de Lima en un día que fue escogido por el investigador, ya que en promedio esa es la cantidad de usuarios que concurren a efectuar algún trámite a diario, en ese sentido, dicha cantidad fue encuestada en el mismo día, dado que el diseño de investigación fue no experimental y de tipo transeccional o transversal, con ello la información que se recogió fue realizada en un solo momento. Por lo que, la unidad de análisis fueron los administrados que realizaron algún trámite en la entidad municipal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en el presente trabajo fue de la encuesta, que de acuerdo a Hernández et al. (2018) consiste en recabar información adecuada, a fin de realizar el análisis descriptivo y correlacional. Asimismo, el instrumento que se empleó fue el cuestionario, que constó de 42 preguntas relacionadas a las variables independientes del estudio, con lo cual se obtuvo los resultados de esta investigación.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de Gobierno electrónico

Autor: Melissa Lidia, Loli Espino

Dimensiones: Servicios digitales, Digitalización de documentos y Gestión documental.

Baremos: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de Modernización de la gestión

Autor: Melissa Lidia, Loli Espino

Dimensiones: Eficiencia, calidad de servicio y satisfacción del ciudadano

Baremos: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca

Cabe precisar que todo instrumento de recolección de datos debe contar con validez y confiabilidad. Respecto a la validez, conforme lo indican Hernández et al. (2018), este representa la magnitud real en que un instrumento mide las variables de estudio, por lo que en la presente investigación se realizó la **validez de contenido**, ya que según los citados autores, este se define como el grado en que las interrogantes del instrumento representa un dominio de contenido de lo que se pretende medir, por lo que la validez de contenido se efectuó mediante el juicio de 3 expertos, cuyos resultados arrojaron que el instrumento es relevante, claro y pertinente con una aplicabilidad del 100%, el cual se detalla en los anexos del presente estudio.

En cuanto a la **confiabilidad**, de acuerdo a Hernández et al. (2018) lo definen como la magnitud en la que un instrumento es aplicado varias veces y

produce resultados consistentes y coherentes, ello se realiza, por ejemplo, a través del coeficiente alfa de Cronbach, que según los autores Rodríguez y Reguant (2020), se configura como un índice utilizado en la medición del grado en que las interrogantes contenidas en el instrumentos se encuentran relacionadas, en otras palabras, representa el promedio correlacional entre los ítems del instrumento, y sus valores van entre 0 y 1, ya que si el valor es más próximo a 1 mejor será la fiabilidad del mismo.

Por lo tanto, con la finalidad de determinar la confiabilidad del instrumento del presente estudio, se efectuó una prueba piloto en la que se encuestó a 10 administrados el día 19 de mayo de 2022 que se encontraban realizando trámites en la entidad municipal de manera presencial, y luego se aplicó el alfa de Cronbach en el programa SPSS V.25, obteniendo el valor de 0.844 sobre la variable gobierno electrónico y 0.741 respecto de la variable modernización de la gestión, según lo indicado en el anexo 3, en ese sentido, se determinó que el instrumento tuvo una fuerte fiabilidad.

3.5. Procedimientos

Sobre este punto, con la finalidad de recabar los datos se procedió con la aplicación de la encuesta, la misma que se caracterizó por ser anónima y estuvo dirigida, conforme se desarrolló en la metodología, a 51 usuarios o administrados, lo cuales fueron contactados un día que realizaron un trámite de manera presencial elegido por el investigador, y se procedió a la aplicación de la encuesta, con dicho propósito se les solicitó sus correos electrónicos, preferentemente, aquellos que señalaron en sus solicitudes o trámites y se les remitió la encuesta, a fin que respondan el instrumento, previamente brindaron su consentimiento.

En aquellos administrados que ingresaron sus documentos de manera virtual, se los contactó por medio del correo electrónico indicado en su trámite y se les remitió el link de la encuesta que fue elaborado con el formulario google con el fin de tener mayor facilidad. En ambos casos se realizó una breve presentación y se explicó el objetivo de la encuesta, ello con la finalidad que el administrado tenga claro lo que responderá.

Es importante señalar que el consentimiento informado de cada participante

es un aspecto sustancial, puesto que, como lo refirieron Salvador et al. (2021) bajo dicho elemento, el encuestado brinda su voluntad con la cual responderá a la serie de preguntas consignadas en el cuestionario, sin sentirse presionado o intimidado, asimismo es menester que el participante tenga la libertad de indicar su no comprensión en las preguntas y así evitar que los datos resulten erróneos.

3.6. Método de análisis de datos

Sobre el particular, los métodos de análisis de datos utilizados fue el análisis descriptivo, que de acuerdo a (Carhuacho et al., 2019) permitió por medio de gráficos estadísticos y tablas de frecuencia, que los datos estén debidamente ordenados y clasificados, así como el resultado que se obtuvo sea interpretado, con ello el estudio resumió la información recabada y luego procedió a efectuar los parámetros estadísticos y sus deducciones de dicha información.

Aunado a ello, el otro método empleado fue el análisis inferencial, el cual consiste en la elaboración de conclusiones derivadas de las pruebas que se efectúan con los datos recabados de una muestra, conforme lo señalaron Flores et al. (2017) en ese sentido, lo primero que se realizó fue la prueba de normalidad con kolmogorov, la cual, según Droppelmann (2018) se aplica cuando la muestra contiene más de 50 valores y además se tienen que contrastar con gráficos, además permite establecer si dos muestras diferentes siguen igual distribución e identificar con que estadígrafo se trabaja la prueba de hipótesis. En ese sentido, se realizó la prueba paramétrica de Pearson, dado que los valores fueron \geq a 0.05 y las variables tuvieron una distribución normal.

3.7. Aspectos éticos

Sobre el particular, el investigador desarrolló el presente estudio en base a los criterios, procedimientos y lineamientos dispuestos en la Guía de Elaboración de Trabajos de Investigación 2018 aprobado por la Universidad César Vallejo, con lo cual se garantizó que el estudio cuenta con un parámetro previamente establecido, asimismo, se aplicó una encuesta a la población determinada y conforme a las secuencias metodológicas a las que se arribó, con la finalidad que la recolección de datos se sustente en la autonomía por cuanto las encuestas contaron con el

consentimiento informado de los participantes, beneficencia, ya que se ofrece un aporte destinado al bien común y justicia, puesto que los resultados servirán equitativamente a todos.

Aunado a ello, la encuesta tuvo carácter de confidencialidad, dado que se protegió la identidad de los encuestados, con la finalidad que con ello puedan contestar las preguntas con total objetividad y libertad, en ese sentido, hubo un consentimiento informado por parte de los administrados.

Sobre la originalidad de la investigación, se empleó el sistema Turnitin con la finalidad de comprobar la originalidad del estudio, asimismo cada autor fue citado y fuentes que conforman las referencias bibliográficas fueron debidamente consignados en la investigación, evitando copia o plagio y respetando lo establecido por las normas APA, con ello, el investigador asumió la responsabilidad de las implicancias éticas que correspondan al estudio, además, la transparencia fue un elemento importante, dado que la información obtenida fue divulgada, con el objetivo que la misma sea verificada.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Los datos que se muestran en adelante son producto de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario gobierno electrónico y modernización de la gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal de Lima.

Tabla 1

Resultados de la variable 1

Rango	Fr	%
Bajo	22	43%
Medio	25	49%
Alto	4	8%
Total	51	100%

Interpretación:

El 43% de los encuestados de una entidad municipal de Lima consideran que el gobierno electrónico es bajo, el 49% de los encuestados lo aprecian como medio y solo el 8% como alto, de lo cual se evidencia que impera el nivel medio.

Tabla 2

Resultados de la variable 2

Rango	Fr	%
Bajo	20	39%
Medio	29	57%
Alto	2	4%
Total	51	100%

Interpretación:

Se aprecia que el 39% de los encuestados de una entidad municipal de Lima considera que la modernización de la gestión es baja, un 57% de los encuestados lo califican como medio, y solo el 4% perciben que es alto, de lo cual se advierte que predomina el nivel medio.

Análisis inferencial

De la aplicación de la prueba de normalidad se determinó que el análisis inferencial de las hipótesis corresponde ser verificada mediante coeficiente de Pearson, conforme se detalla en las siguientes tablas.

Prueba de hipótesis general

HG1. El Gobierno Electrónico se relaciona con la Modernización de la Gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal de Lima, 2022.

Tabla 3

Resultados de la prueba de hipótesis general

		Gobierno Electrónico	Modernización de la Gestión
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	1	,944**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51
Modernización de la Gestión	Correlación de Pearson	,944**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	51	51

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

De los resultados obtenidos se tiene una correlación muy fuerte de ,944 entre las variables gobierno electrónico y modernización de la gestión, lo que evidencia una relación significativa entre ellas, además la Sig. (bilateral) es igual a ,000 < 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 1

H1: Los servicios digitales se relacionan con la satisfacción en la atención a los administrados.

Tabla 4

Resultados de la prueba de hipótesis específica 1

		Servicios Digitales	Satisfacción
Servicios Digitales	Correlación de Pearson	1	,819**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51
Satisfacción	Correlación de Pearson	,819**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	51	51

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

De la tabla 4 se colige que la relación entre la dimensión servicios digitales y satisfacción tiene una considerable y significativa correlación de ,819, además se aprecia que la Sig. (bilateral) es ,000 menor a 0,05, por lo que, se acepta la hipótesis alteran y se rechaza la nula.

Prueba de hipótesis específica 2

H2: La digitalización de documentos se relaciona con la calidad de servicio en la atención a los administrados.

Tabla 5

Resultados de la prueba de hipótesis específica 2

		Digitalización de documentos	Calidad de servicio
Digitalización de documentos	Correlación de Pearson	1	,937**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,937**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	51	51

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

Los resultados determinaron una correlación muy fuerte y significativa de ,937 entre la dimensión digitalización de documentos y calidad de servicio, así como la Sig. (bilateral) es menor a 0,05, en consecuencia, se descarta la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Prueba de hipótesis específica 3

H3: La Gestión Documental se relaciona con la eficiencia en la atención a los administrados.

Tabla 6

Resultados de la prueba de hipótesis específica 3

		Gestión documental	Eficiencia
Gestión documental	Correlación de Pearson	1	,811**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51
Eficiencia	Correlación de Pearson	,811**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	51	51

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

De la tabla 5 se advierte que la correlación de las dimensiones es ,811, por lo que existe una relación significativa y considerable entre gestión documental y eficiencia, además, la Sig. (bilateral) es ,000 menor a 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

V. DISCUSIÓN

Sobre el objetivo general, los resultados determinaron que entre la variable gobierno electrónico y modernización de la gestión existe una correlación muy fuerte y significativa de ,944 , lo que demuestra que la entidad municipal de Lima al realizar las acciones conducentes a un eficiente gobierno electrónico también mejorará la modernización de su gestión, más aún que se coligió que un 43% de los encuestados de la entidad municipal consideran que la variable gobierno electrónico es bajo y solo el 8% como alto, en ese sentido, se denota una falta de esfuerzo en aumentar estrategias que cuenten con un gobierno electrónico e implique un impacto positivo tanto en los trámites y percepción de los administrados.

Lo expuesto se contrasta con Martínez (2021), el cual determinó que el gobierno electrónico tiene una relación directa y significativa con las entidades públicas, dado que coadyuva a mejorar la gestión pública local, así como incide en hacer más eficientes y rápidos los trámites y procedimientos dentro de cada institución municipal, además tiene una repercusión positiva en el ciudadano al ahorrarle tiempo, dinero y esfuerzo físico al no ser necesario hacer trámites de forma presencial.

Asimismo, Tello (2020) concluyó que tanto el gobierno electrónico como la gestión en los municipios tienen relación, sin embargo, existen diversos factores que se configuran como obstáculos en la implementación de estrategias que mejoren el gobierno electrónico, uno de ellos es el poco avance en el tema de transparencia y sus portales, acceso a la información, participación y colaboración ciudadana. Además, Fernández (2020) coligió que el 46.2% de los trabajadores de las oficinas de contabilidad, tesorería y logística tienen un conocimiento bajo sobre gobierno electrónico, asimismo, de la prueba inferencial el estudio arrojó un nivel de relación alto.

Concordante con todo lo indicado, Aedo (2022) y Cosquillo (2022) determinaron que el gobierno digital y la gestión municipal evidencian relación ambas variables, en ese sentido, si el gobierno regional implementa el mayor uso de servicios digitales la gestión local será más eficiente, por lo tanto, a una mejor gestión pública mayor desarrollo tendrá el gobierno electrónico, de igual modo

Aranibar (2018), evidenció que, entre las citadas variables, predominando una relación alta.

Lo mencionado sustenta en las teorías relacionadas al tema, dado que Vargas et al. (2017) consideraron que el gobierno electrónico se ha convertido en la solución más idónea de la gestión pública en casi todos los países, máxime está orientado a la obtención de la eficiencia, el desarrollo de la transparencia y la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones de las entidades públicas.

Según, Líppez y García (2015) refirió que al gobierno electrónico se le confiere la capacidad de impactar positivamente en la medida que los ciudadanos puedan acceder a la información con costos reducidos de las operaciones, de abrir canales de comunicación y fomentar la participación ciudadana dentro del ámbito de mayor transparencia, legitimidad, rendición de cuentas, eficiencia y gobernabilidad, con la finalidad de renovar las relaciones del Estado y la sociedad con mayor confianza.

Por último, Machín et al. (2020) mencionaron que en la actualidad los gobiernos necesitan realizar acciones destinadas a perfeccionar sistemas modernos de gestión, cuyos resultados estén orientados a la satisfacción del ciudadano o administrado. Los autores indican que, la modernización de la gestión en la administración pública implica el fortalecimiento de habilidades, capacidades y actitudes que aseguren la eficiencia de los servicios.

Con respecto al objetivo específico 1, los resultados evidenciaron la relación entre la dimensión servicios digitales y satisfacción, obteniendo una considerable y significativa correlación de ,819, lo cual se denota que los servicios digitales de la entidad municipal no se divorcian de la satisfacción en la atención de los administrados, pues, al contrario, mientras la entidad municipal mejore e implemente canales que brinden más herramientas digitales, el ciudadano modificará su perspectiva sobre la gestión que realiza, y por ende estará más satisfecho de utilizar los servicios de la entidad, realizar un trámite más eficiente y contar con la garantía que podrá ejercer su derecho de petición, además de conocer y tener mayor información pública que le genere confianza del actuar de la entidad y sus funcionarios, así como de los trabajadores.

Lo referido se sostiene con lo considerado por Manríquez (2019) quien advirtió que los servicios digitales, ya sean herramientas o aplicaciones, generan

elementos estratégicos que permiten la interacción y cercanía con los ciudadanos, así como con las demás instituciones públicas que a su vez conlleva a una mejor gobernanza. Además, señaló que las tecnologías de la información y comunicación se relacionan con la gestión pública, puesto que permiten una mejor innovación y promueven la comunicación entre gobierno y ciudadano.

Agregando a lo indicado. Cosquillo (2022) determinó que el gobierno digital y la gestión municipal evidencian relación entre ambas variables, en ese sentido, si el gobierno regional implementa el mayor uso de servicios digitales la gestión local será más eficiente. Asimismo, Tello (2020), concluyó que existen diversos factores que se configuran como obstáculos en la implementación de estrategias que mejoren el gobierno electrónico, uno de ellos es el poco avance en el tema de transparencia y servicios digitales, como portales de transparencia, acceso a la información, participación y colaboración ciudadana.

Aunado a lo indicado, las teorías relacionadas al tema sustentan los resultados, dado que Tharsila (2020) y Caluppi (2021) refieren que las herramientas digitales son parte de la administración del sector público, lo cual se vio intensificado por la pandemia COVID-19, puesto que dichos servicios ayudaron a enfrentar sus consecuencias y adaptarse a un mundo de virtualidad, asimismo indica que una característica sustancial de las ciudades más desarrolladas es el empleo de la tecnología, el cual general a través de los servicios digitales la optimización de los servicios públicos.

Por su parte, Gonzáles et al. (2020) consideran que el gobierno electrónico puede tener resultados positivos en los administrados, puesto que, mediante servicios digitales, los mismos minimizan costos, interacción más flexible con la entidad y sus servicios públicos, lo cual representa un gran impacto en la ciudadanía.

Finalmente, Ma (2017) acota que los elementos que se asocian y componen a la satisfacción del ciudadano es la retroalimentación, rendición de cuentas, desempeño y acceso a la información, participación ciudadana, la calidad de los servicios digitales y de la información, sumado a la confianza que demuestran las instituciones gubernamentales, las mismas que constantemente necesitan estrategias destinadas a la adaptación y adecuación al cambio. Lo cual se contrastó con Flores (2021) quien considera que es un pilar básico las interacciones entre las

TICS y la gestión de la administración pública, ya que cuentan con una relación directa, más intensa la utilización de la tecnología destinada a mejorar las organizaciones, y cada vez es constante la renovación en el sector público.

En cuanto al objetivo específico 2, los resultados determinaron una correlación muy fuerte y significativa de ,937 entre la dimensión digitalización de documentos y calidad de servicio, lo que implica que dichas dimensiones no se soslayan, puesto que una mejora y cambio en el manejo de la documentación en físico a través de su digitalización conllevará una idónea, eficiente y eficaz calidad de los servicios públicos que la entidad municipal brinde a sus ciudadanos.

Lo referido tiene concordancia con Medina et al. (2021) quienes determinaron que los ciudadanos tienen una mala percepción de la calidad del servicio, dado que los servicios prestados no son eficientes, lo cual repercute en gobierno electrónico, así como en la confianza del usuario. Mientras un gobierno electrónico sea eficiente entonces la calidad del servicio produce en los ciudadanos el bienestar y confianza al cubrir sus necesidades de información, ello tras encontrar información importante, pertinente, precisa, sin ambigüedades, útil y actualizada.

Incluso Fernández (2020) en su estudio coligió que el 46.2% de los trabajadores de las oficinas de contabilidad, tesorería y logística tienen un conocimiento bajo, sobre gobierno electrónico, lo que no hace más que evidenciar que sin conocimientos sobre una variable tan importante, la calidad del servicio que brindan a los administrados será ineficiente.

Por ello, concuerda con lo referido por Martínez (2021) ya que determinó que el gobierno electrónico tiene una relación directa y significativa con las entidades públicas, dado que coadyuva a mejorar la gestión pública local, así como hace más eficientes y rápidos los trámites y procedimientos dentro de cada institución municipal, además tiene una repercusión positiva en el ciudadano al ahorrarle tiempo, dinero y esfuerzo físico al no ser necesario hacer trámites de forma presencial, lo cual ineludiblemente mejora la calidad del servicio.

Con mayor sustento a los resultados, las teorías relacionadas al tema coadyuvan a evidenciar que, según Díaz (2018), la digitalización de documentos se ha vuelto significativa en el sector público, empero, existen situaciones, como la duplicidad de información, que no permite que la digitalización sea eficiente, es por

ello que las entidades deben invertir esfuerzos a fin que toda la documentación sea virtual y perdure en el tiempo y sea más accesible al ciudadano.

Ello lo reafirma García (2018) el cual menciona que repercute en la gestión de cada entidad, ya que mediante la digitalización se puede elaborar procesos prácticos que ayuden a la eficiencia y eficacia de los recursos de la propia entidad y repercuta en los servicios y ciudadanos, por lo que la época actual necesita que la virtualidad vaya de la mano con la digitalización de todos aquellos archivos, documentos, informes, entre otros, que permitan dejar de lado el viejo manejo de la documentación.

Los resultados obtenidos en el marco del objetivo específico 3 advirtieron una correlación de las dimensiones de ,811, por lo que existe una relación significativa y considerable entre gestión documental y eficiencia, en ese sentido, mientras la entidad municipal sume esfuerzos que mejoren la primera dimensión la eficiencia aumentará y ello se convertirá en un beneficio destinado a los administrados.

Lo expuesto es compatible con Suárez y García (2021) quienes coligieron que los documentos oficiales que emite la administración pública deben ser almacenados y no desechados, es así que, un sistema de gestión documental debe tener como finalidad el almacenamiento en el contexto digital de todos los documentos, la organización de los mismos, una herramienta de búsqueda, así como la información disponible al usuario, lo que genera eficiencia.

Además, Paco (2021) determinó que existe relación significativa alta entre el gobierno electrónico y la gestión documental, por lo tanto, mientras las organizaciones tengan una mejor gestión generaran a su vez que el gobierno electrónico sea más eficiente y repercuta en los servicios públicos. Lo que es corroborado con Martínez (2021) quien señala que coadyuva a mejorar la gestión pública local, así como incide en hacer más eficientes y rápidos los trámites y procedimientos dentro de cada institución municipal.

A mejor fundamentación de los resultados, las teorías relacionadas al tema denotan que, según Soler (2017) la gestión documental en la eficiencia y desarrollo del gobierno abierto, la eficiencia, dado que permite que las entidades de la administración pública empleen menos recursos y logre los mismos objetivos que cuando se trabaja con el sistema tradicional de documentación.

Asimismo, Mendoza (2018) indica que la implementación de un sistema de gestión documental en los niveles de gobierno tiene relación con la eficiencia de un buen gobierno, dado que, al implementarse políticas públicas sobre gestión documental con la participación e involucramiento de diversos actores, se logra un aumento en el desarrollo y logro de una buena gestión pública, capaz de contribuir a la toma de decisiones políticas y con ello una eficiente atención a sus ciudadanos. Lo que permite, conforme lo señalan Cerrillo y Casadesús (2018), se presente como un proceso que posibilita la generación de diversos tipos de innovación destinadas a las organizaciones.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se determinó que existió relación significativa muy fuerte entre el gobierno electrónico con la Modernización de la gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal de Lima, 2022. Evidenciándose que un mayor esfuerzo en aumentar estrategias destinadas a un gobierno electrónico eficiente implica una mejora tanto en los trámites y percepción de los administrados.
2. Respecto al objetivo específico 1, se determinó que existió relación significativa considerable entre servicios digitales con la satisfacción en la atención a los administrados. Advirtiéndose que si se mejora e implemente canales que brinden más herramientas digitales, el ciudadano estará más satisfecho de utilizar los servicios de la entidad.
3. Sobre el objetivo específico 2, se determinó que existió relación significativa muy fuerte entre la digitalización de documentos con la calidad de servicio en la atención a los administrados. Se denota que una mejora y cambio en el manejo de la documentación en físico a través de su digitalización conllevará una idónea, eficiente y eficaz calidad de los servicios públicos que la entidad municipal brinde a sus ciudadanos.
4. En cuando al objetivo específico 2, se estableció que existió relación significativa considerable entre gestión documental con la eficiencia en la atención a los administrados. Advirtiéndose que un mejor manejo del sistema de documentación, logra a su vez emplear menos recursos y mayor eficiencia.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la Gerencia de Atención al Ciudadano y Tecnologías de la Información de la entidad municipal de Lima, elaborar un Manual al Usuario didáctico y amigable sobre el ingreso de solicitudes por Mesa de Partes virtual a fin que los administrados accedan y realicen su trámite de una manera rápida y fácil, sin necesidad de consultar a la entidad sobre el procedimiento de ingreso de documentos.
2. A la entidad municipal de Lima, realizar una pequeña encuesta de evaluación de atención automática dirigida a los administrados que ingresan su documento por Mesa de Partes virtual, con el fin de rescatar la opinión sobre la atención y satisfacción después de haber realizado su trámite virtual, así como algún comentario de mejora que el ciudadano considere.
3. A la Gerencia de Atención al Ciudadano y Tecnologías de la Información de la entidad municipal de Lima, implementar diversos programas informáticos que permitan la digitalización de documentos de una manera eficaz y ordenada, así como la custodia de los archivos en sistemas informáticos seguros, y de esa forma ahorrar recursos en papel.
4. A la Gerencia de Atención al Ciudadano y Tecnologías de la Información y Gerencia General de la entidad municipal de Lima, implementar casillas electrónicas a favor de los administrados cuando ingresen sus solicitudes por la Mesa de Partes virtual de la entidad, a fin de lograr un mejor orden al momento de que se den respuestas a los documentos ingresados.

REFERENCIAS

- Aranibar, P. (2018). *Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay 2016-2017* [Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales]. Renati.
https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/398852/1/T801_10690214_M.pdf.pdf
- Aedo, C. (2022). *Gobierno Electrónico y la Gestión Pública en el área de planificación de un Gobierno Subnacional, Cusco, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81571/Aedo_N_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aldairi, A., y Tawalbeh, L. (2017). Cyber Security Attacks on Smart Cities and Associated Mobile Technologies. *Procedia Computer Science*, 109, 1086-1091.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.05.391>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *Servicios Públicos y Gobierno Digital durante la pandemia perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas*.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-publicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf>
- Barria, D., Gonzáles, B., y Cisternas, C. (2019). The literature on open government in spanish. Analysis of the dynamics of production and citation. *Revista Nóesis*, 28 (56), 22-42.
<https://doi.org/10.20983/noesis.2019.2.3>
- Caluppi, I., Dos Santos, G., Rossi, E., Sidnei, R., y Monguilhott, E. (2021). An analysis of the development of digital health technologies to fight COVID-19 in Brazil and the world. *Revista Cadernos de Saúde Pública*, 37 (83), 2-11.
<https://doi.org/10.1590/0102-311X00243220>
- Carhuancho, M., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Universidad Internacional del Ecuador.

<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>

Caravaca, J., y Jorgelina, C. (2021). Have we never been modern? State's modernization plans in Argentina (2000-2019). *Revista de Sociología e Política*, 29 (77), 2-22.

<https://doi.org/10.1590/1678-987321297706>

Católico, D., Suarez, S., Velandia, J. (2016). E-government in the tax administrations of Latin America. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 7 (2), 49-65

<https://www.redalyc.org/pdf/5177/517754054007.pdf>

Cerrillo, A. y Casadesús, A. (2018). Impact of records management on transparency in public administrations: Transparency by design. *Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (19), 6-16.

<https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Las oportunidades de la digitalización en américa latina frente al COVID-19*.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19_es.pdf

Comisión Europea. (2021). *Egovernment Benchmark 2021-Entering a New Digital Government Era*.

<https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2021/10/eGovernment-Benchmark-2021-Insight-Report.pdf>

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf

Cosquillo, S. (2022). *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Archivo digital.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo_Is.pdf?sequence=3

De Dios Arias, R., Cano, A., García, O., y Raposo, R. (2015). Diseño de un sistema de gestión documental para organizaciones cubanas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 26 (3), 260-2072.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6459390>

Díaz, A. (2018). De la digitalización y los documentos conversos. *Revista Anabad*,

(3), 494-506.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7067208>

Droppelmann, G. (2018). Prueba de normalidad. *Revista actualizaciones clínicas Meds*, 2 (1), 39-43.

<https://www.meds.cl/wp-content/uploads/Art-5.-Guillermo-Droppelmann.pdf>

Fernández, L. (2020). *Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43399/Fern%c3%a1ndez_JL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fierro, A. (2021). The Right to Access to Public Information in the Mexican Constitution. *Revista Cuestiones constitucionales*, (39), 66-88.

<https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2018.39.12649>

Flores, Y. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Revista Ciencia Latina*, 5 (6), 5-13.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359

Flores, S., y Nuñez, L. (2021). Management by processes in the framework of the Modernization of Public Management in Peru. *Revista Alpha Centauri*, 2 (3), 140-164.

<https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>

Freire, M. (2019). Modernization of Public Management and Accountability: Analysis of the Ecuadorian Case. *Revista Estudios de la Gestión*, (5), 147-179.

<https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.6>

Flores, E., Miranda, M., y Villasís, M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Revista Alergia México*, 64 (3), 364-370.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v64n3/2448-9190-ram-64-03-0364.pdf>

García, W. y Plasencia, J. (2020) Main aspects of informatization and Electronic Government. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14 (3), 123-149.

<https://www.redalyc.org/journal/3783/378365834007/>

García, C. (2018). Los procesos de digitalización en las Administraciones Públicas los otros documentos y expedientes de los que también nos tenemos que ocupar y preocupar. *Revista técnica especializada en administración local y justicia municipal*, (9), 59-69.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6534503>

González. B., Carbajal, A., y González, A. (2020). Determinants of E-Government in the Municipalities: Evidence from the Chilean Case. *Revista Gestión y Política Pública*, 29 (1), 97-127.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S14051079202000100097&lang=es#B5

Heredia, A. (2016). La gestión documental, la gestión de documentos electrónicos ¿una o dos?, *Revista de archivos de Castilla y León*, (19), 155-172.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6243665>

Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación*. 6ed. México: McGraw-Hill Interamericana.

Li, Y., y Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Revista Information y Management*, 57 (3), 103197.

<https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>

López, S. y García, R. (2015) Citizens and electronic government: the orientation to the citizen of the sites municipal websites in Colombia for the promotion of participation. *Revista Universitas Humanisticas*, 82, 279-304

<http://doi:10.11144/Javeriana.uh82.cgeo>

Ma, L. (2017). Performance management and citizen satisfaction with the government: Evidence from Chinese municipalities. *Public Administration*, 95 (1), 39-59.

<https://doi.org/10.1111/padm.12275>

Machín, M., Sánchez, B., y López, M. (2020). Analyses and Projections of Public Service Management in Territories. *Revista Economía y Desarrollo*, 163 (1), 1-19.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S025285842020000100002&lang=es

Manríquez, A. (2019). *El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México* [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Archivo digital.

<https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/1/T40750.pdf>

- Martínez, P. (2021). *Gobierno Electrónico, desempeño municipal y desarrollo local análisis comparativo sobre las aportaciones del gobierno electrónico en los municipios de Morelia, Uruapan y San Pedro de Garza García* [Tesis de maestría, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo]. Archivo digital. http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/bitstream/handle/DGB_UMICH/5048/FEVAQ-M-2021-0159.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina, J., Ábrego, D., y Echevarría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Revista Investigación administrativa*, 50 (127), 23-41. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244876782021000100004&lang=es
- Mendoza, A. (2018). Gobernanza, buen gobierno y gestión documental. *Revista Anabad*, (3), 148-163. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7067192>
- Montañéz, A., Pozo, C., y Prado, H. (2020). Emerging Public Management: some features from a theoretical perspective. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25 (89), 13-22. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641002/29062641002.pdf>
- Montero, M. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 4 (1), 32 - 56. <https://orcid.org/0000-0003-4739-9066>
- Morán, J., y Ayvar, F. (2020). Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México. *Revista de Economía Institucional*, 22 (43), 277-299. <https://doi.org/10.18601/01245996.v20n43.12>
- Moreira, M., e Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Revista Polo del Conocimiento*, 5 (8), 944-961. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1635>
- Paco, W. (2021). *Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio UNH.

<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3822/TESIS-2021-POSGRADO-EMPRESARIALES-PACO%20HUAMANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pasco, J. (2015). La modernización del estado en el Perú. *Revista Estudios Políticas Públicas*, 2, 246-252.

<https://revistaestudiospoliticaspUBLICAS.uchile.cl/index.php/REPP/article/download/38487/40136/>.

Pliscoff, C. (2017). Implementing the new public management: problems and challenges to public ethics. The Chilean case. *Revista Convergencia*, (73), 2-22.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352017000100141

Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, política y valores*. (48) 1-16.

<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>

Rojas, B. y Sánchez, K. (2021). Gobernabilidad local en épocas de pandemia en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria*, 5 (4), 47-62.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.768

Ruiz, A. (2018). La digitalización conforme al esquema nacional de interoperabilidad. La digitalización retrospectiva. *Revista técnica especializada en administración local y justicia municipal*, (8), 136-154.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8017491>

Rodríguez, J., y Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca En Educació*, 13 (2), 1-13.

<https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>

Rodríguez, Y., Castellanos, A. y Ramírez, Z. (2016). Record, information and knowledge management and organizational intelligence: distinguishing features and convergence in strategic decision making. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27 (2), 206-224.

<https://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf>

- Sánchez, F. (2019). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13 (1), 102-122.
<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Salvador, J., Marco, G., y, Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44 (2), e295.
<https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>
- Santa, R., MacDonald, J., y Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36 (1), 39-50.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Política nacional de modernización de la gestión pública*. Presidencia de Consejo de Ministros.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Soler, J. (2017). La gestión documental en el marco del gobierno abierto. *Revista técnica especializada en administración local y justicia municipal*. (7), 834-846.
- Suárez, C., y García, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6 (1), 74-86.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8272689>
- Susanto, T., Diani, M., & Hafidz, I. (2017). User acceptance of e-Government citizen report system (a Case Study of City113 App). *Revista Procedia Computer Science*, 124 (2017), 560-568.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.190>
- Supo, J. (2016). *Metodología de la investigación científica: como hacer investigación en 10 pasos*. 3ra. Edic. Arequipa: Edit. 3Universitaria. Repositorio.ucv.edu.pe, repositorio.uncp.edu.pe.
- Tello, D. (2020). *Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia. Un estudio de caso* [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio digital.

[https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2993/JIA-spa-2020-Implementacion del gobierno electronico en tres municipios de sexta categoria en Colombia Un estudio de caso?sequence=1&isAllowed=y](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2993/JIA-spa-2020-Implementacion%20del%20gobierno%20electronico%20en%20tres%20municipios%20de%20sexta%20categoria%20en%20Colombia%20Un%20estudio%20de%20caso?sequence=1&isAllowed=y)

Tamayo, N. (2021). The Modernization of the Cuban Public Administration in a Development Key. Main Challenges. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9 (2), 1-13.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230801322021000200010&lang=es

Tharsila, D. (2020). Smart cities and the pandemic: digital technologies on the urban management of Brazilian cities. *Revista Brazilian journal of public administration*, 54 (4), 860-873.

<http://dx.doi.org/10.1590/0034-761220200272x>

Vargas, D., Morales, M., Castillo, M., Dacosta, P., y Montaña, T. (2017). Gobierno electrónico como solución viable en la gestión pública boliviana para la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. *Revista E-gobierno*, (1), 85-114.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5856401>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO: Gobierno electrónico y modernización de la gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal, 2022.				
AUTOR: Melissa Lidia, Loli Espino				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS	
<p>Problema principal: ¿Cómo se relaciona el Gobierno Electrónico y la Modernización de la Gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal de Lima, 2022?</p> <p>Problemas secundarios: PE1: ¿Cómo se relaciona los servicios digitales y la satisfacción en la atención a los administrados?</p> <p>PE2: ¿Cómo se relaciona la digitalización de documentos y la calidad de servicio en la atención a los administrados?</p> <p>P3: ¿Cómo se relaciona la Gestión Documental y la eficiencia en la atención a los administrados?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Modernización de la Gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal de Lima, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Determinar la relación entre los servicios digitales y la satisfacción en la atención a los administrados.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre la digitalización de documentos y la calidad de servicio en la atención a los administrados.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre la Gestión Documental y la eficiencia en la atención a los administrados.</p>	<p>Hipótesis general: H0: El Gobierno Electrónico no se relaciona con la Modernización de la Gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal, 2022. HG1. El Gobierno Electrónico se relaciona con la Modernización de la Gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal de Lima, 2022.</p>	<p>Variable Independiente: Gobierno Electrónico</p> <p>Variabes Independiente: Modernización de la Gestión</p>	
		<p>Hipótesis específicas:</p> <p>H0: Los servicios digitales no se relacionan con la satisfacción en la atención a los administrados. H1. Los servicios digitales se relacionan con la satisfacción en la atención a los administrados.</p> <p>H0: La digitalización de documentos no se relaciona con la calidad de servicio en la atención a los administrados. H2: La digitalización de documentos se relaciona con la calidad de servicio en la atención a los administrados.</p> <p>H0: La gestión documental no se</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Gobierno Electrónico</p> <p>Servicios digitales Digitalización de documentos Gestión Documental</p> <p>Modernización de la Gestión</p> <p>Eficiencia Calidad de servicio</p>	<p>Indicadores</p> <p>Gobierno Electrónico</p> <p>Equipos tecnológicos Información pública Canales digitales Meda de partes virtual Reproducción de documentos Sistema documental</p> <p>Modernización de la Gestión</p> <p>Ambiente adecuado Atención de solicitudes Demora en la atención</p>

		relaciona con la eficiencia en la atención a los administrados en una entidad municipal. H3: La gestión documental se relaciona con la eficiencia en la atención a los administrados.	Satisfacción	Herramientas digitales Tecnologías de la información y comunicación
--	--	---	--------------	--

Anexo 2: matriz de operacionalización de variables

MATRIZ OPERACIONAL							
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Gobierno Electrónico	El Gobierno Electrónico refiere a que el gobierno electrónico puede tener resultados positivos en los administrados, puesto que, mediante servicios digitales, los mismos pueden minimizar costos, interacción más flexible con la entidad y sus servicios públicos. Aunado a ello, los autores mencionan que teóricamente se pueden identificar dos grandes aspectos del gobierno electrónico, el primero referido a los servicios digitales y el suministro que a través de ellos pueden brindar a los usuarios, y segundo la democracia electrónica puesto que	Compuesto por 3 dimensiones: Servicios digitales Digitalización de documentos Gestión Documental Estas dimensiones nos permiten medir que la entidad municipal haya alcanzado el gobierno electrónico que se busca.	Servicios digitales	Equipos tecnológicos Información pública Canales digitales	1,2,3,4, 5, 6 y 7	Ordinal Escala Likert 1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca	(Bajo) 21-49 (medio) 50-78 (Alto) 79-105
			Digitalización de documentos	Mesa de partes virtual Reproducción de documentos	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14		
			Gestión Documental	Sistema documental	15, 16, 17, 18, 19, 20, y 21		

	permite la participación ciudadana.						
Modernización de la Gestión	La Modernización de la Gestión es un elemento sustancial de la modernización de la gestión pública es el derecho al acceso de información pública, es por ello que el autor refiere que una política referido a fortalecer el citado derecho se convierte en un proceso modernizador amplio y completo, puesto que está orientado a la satisfacción del ciudadano.	Compuesto por 3 dimensiones: Eficiencia Calidad de servicio Satisfacción del ciudadano Estas dimensiones nos permiten gestionar la modernización de la gestión.	Eficiencia	Ambiente adecuado	1,2,3,4, 5, 6 y 7	Ordinal Escala Likert 1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca	(Bajo) 21-49 (medio) 50-78 (Alto) 79-105
			Calidad de servicio	Atención de solicitudes Demora en la atención	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14		
			Satisfacción	Herramientas digitales Tecnologías de la información y comunicación	15, 16, 17, 18, 19, 20, y 21		

Anexo 3: encuesta

Gobierno electrónico y modernización de la gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal, 2022

ENCUESTA

Consentimiento informado:

Yo Melissa Loli Espino, estudiante de la Maestría en Gestión Pública, me encuentro realizando mi investigación sobre gobierno electrónico y modernización de la gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal, 2022, con lo cual agradeceré llenar la encuesta la misma que será con carácter confidencial

INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

Escala				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
GOBIERNO ELECTRÓNICO							
01	Servicios digitales	Considera que los servicios digitales que brinda la entidad para acceso a la información siempre son eficientes					
02		Cuando se apersona a las instalaciones de la entidad cuenta con equipos tecnológicos para acceder a la información o presentar algún documento					
03		Considera que el otorgamiento de información pública a través de medios de internet por parte de la entidad es siempre la más adecuada					
04		Considera que el portal web de la entidad contiene frecuentemente todos los rubros que necesita					
05		Considera que los canales digitales como Facebook, portal web, entre otros, de la entidad brindan constantemente información adecuada y valiosa					
06		Considera que el ingreso de documentos por mesa de partes virtual de la entidad municipal siempre es siempre eficiente					
07		Considera que la entidad brinda medios digitales tales como google meet, zoom u otros para interactuar de forma virtual con el usuario.					
08	Digitalización de documentos	Considera que la entidad debe realizar estrategias constantes para innovar la mesa de partes virtual a fin que la documentación que ingrese sea solo digitalizada.					
09		Considera que la digitalización de la documentación coadyuvará a una mejor y constante eficiencia en el ahorro de los recursos de la entidad					
10		La entidad al momento de atender su solicitud o pedido de información constantemente remite la respuesta mediante documento en físico					

11		Considera que la entidad debe implementar mejoras periódicas a la forma y plazo para notificar las respuestas de atención a solicitudes de los administrados					
12		Considera que el costo de reproducción de los distintos documentos que solicitó fue siempre razonable					
13		Considera que la entidad genera constantemente en el usuario una perspectiva de mejora en el avance a un gobierno electrónico					
14		Considera que la entidad coordina siempre con las otras áreas competentes a fin de trasladar su solicitud de información o trámite					
15	Gestión documental	De acuerdo a su experiencia, considera que la entidad mejora constantemente el sistema documental para que el acceso a solicitudes o pedido de información sea menos complejo y cèlere					
16		La entidad siempre le solicita al momento de presentar una solicitud o pedido de información su correo electrónico					
17		Considera que los manuales de orientación al ciudadano de la mesa de partes virtual constantemente es mejorado para ser más comprensible y de fácil aplicación					
18		Considera que la gestión documental que brinda la entidad municipal siempre cumple con todas sus expectativas					
19		Cuando ha realizado algún trámite en la entidad los trabajadores utilizan constantemente algún sistema documental que genera una rápida atención					
20		Considera que la entidad municipal siempre brinda un enlace en la plataforma de mesa de partes que lo remite al portal web del Estado.					
21		Considera que la capacidad de archivos que puede adjuntar por mesa de partes virtual es siempre la adecuada					
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
01	Eficiencia	Considera que la entidad siempre cuenta con ambientes adecuados para la atención al público					
02		Considera que la gestión de la entidad municipal durante la emergencia sanitaria fue siempre eficiente					
03		Según su experiencia, la mesa de partes de la entidad presenta constantemente problemas					
04		Considera que el uso del gobierno electrónico en la entidad agiliza la atención de solicitudes o trámites					
05		Considera que para ingresar un documento mediante mesa de partes virtual de la entidad municipal siempre es de fácil acceso					
06		Considera que la entidad periódicamente debe implementar mejoras en el empleo de servicios digitales					
07		Considera que la entidad proporciona constantemente el libro de reclamaciones cuando un administrado lo solicita					
08	Calidad de servicio	Considera que los trabajadores de la entidad municipal brindan siempre una atención adecuada y amable					
09		Considera que la atención de sus solicitudes por parte de la entidad municipal siempre es eficiente					
10		Según su experiencia, constantemente tuvo problemas con la atención brindada por los trabajadores de la entidad					
11		Según su experiencia, ha tenido problemas frecuentes con la demora en la atención brindada por la entidad municipal					
12		La información brindada por la entidad municipal siempre es entendible					
13		Considera que los medios digitales brindados por la entidad municipal siempre son de fácil acceso y entendibles					

14		Considera que siempre que se utilice la tecnología y herramientas digitales mejorará la atención al ciudadano					
15	Satisfacción	Considera que la entidad siempre que solicita información o realiza un trámite le brinda la información conforme lo requirió llenando sus expectativas.					
16		Considera que es necesario que la entidad implemente de forma constante el uso del zoom o google meet para que sirva como un canal de atención a los ciudadanos.					
17		Considera que la entidad municipal se preocupa constantemente por implementar acciones destinadas a una gestión moderna adecuada a sus necesidades					
18		Considera que el uso constante de las tecnologías de la información y comunicación son un medio de mejor atención al ciudadano					
19		Considera que la entidad municipal siempre cumple sus expectativas en brindar sus servicios públicos mediante medios digitales					
20		Considera que la entidad siempre le informa sobre la normativa de acceso a la información pública					
21		Considera que siempre los canales digitales de la entidad le informan sobre la normativa interna para tramitar solicitudes, información u otros.					

docs.google.com/forms/d/1BR7SocwHVeQSxYidsPFSCd3B0p2RcVMYxp726_Zj30/viewform?edit_requested=true

ENCUESTA

Consentimiento informado:
Yo Melissa Loli Espino, estudiante de la Maestría en Gestión Pública, me encuentro realizando mi investigación sobre gobierno electrónico y modernización de la gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal, 2022, con lo cual agradeceré llenar la encuesta la misma que será con carácter confidencial.

SI: X
NO:

 ambar101111@gmail.com (no compartidos)
Cambiar de cuenta

*Obligatorio

Considera que los servicios digitales que brinda la entidad para acceso a la información siempre son eficientes. *

Siempre
 Casi Siempre
 A veces
 Nunca
 Casi nunca
 Otro:

 Solicitar acceso de edición

Anexo 4: Certificado de validación de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Servicios digitales								
1	Considera que los servicios digitales que brinda la entidad para acceso a la información siempre son eficientes	X		X		X		
2	Cuando se apersona a las instalaciones de la entidad cuenta con equipos tecnológicos para acceder a la información o presentar algún documento	X		X		X		
3	Considera que el otorgamiento de información pública a través de medios de internet por parte de la entidad es siempre la más adecuada	X		X		X		
4	Considera que el portal web de la entidad contiene frecuentemente todos los rubros que necesita	X		X		X		
5	Considera que los canales digitales como Facebook, portal web, entre otros, de la entidad brindan constantemente información adecuada y valiosa	X		X		X		
6	Considera que el ingreso de documentos por mesa de partes virtual de la entidad municipal siempre es siempre eficiente	X		X		X		
7	Considera que la entidad brinda medios digitales tales como google meet, zoom u otros para interactuar de forma virtual con el usuario.	X		X		X		
Digitalización de documentos								
8	Considera que la entidad debe realizar estrategias constantes para innovar la mesa de partes virtual a fin que la documentación que ingrese sea solo digitalizada.	X		X		X		
9	Considera que la digitalización de la documentación coadyuvará a una mejor y constante eficiencia en el ahorro de los recursos de la entidad	X		X		X		
10	La entidad al momento de atender su solicitud o pedido de información constantemente remite la respuesta mediante documento en físico	X		X		X		
11	Considera que la entidad debe implementar mejoras periódicas a la forma y plazo para notificar las respuestas de atención a solicitudes de los administrados	X		X		X		
12	Considera que el costo de reproducción de los distintos documentos que solicitó fue siempre razonable	X		X		X		
13	Considera que la entidad genera constantemente en el usuario una perspectiva de mejora en el avance a un gobierno electrónico	X		X		X		
14	Considera que la entidad coordina siempre con las otras áreas competentes a fin de trasladar su solicitud de información o trámite	X		X		X		
Gestión documental								
15	De acuerdo a su experiencia, considera que la entidad mejora constantemente el sistema documental para que el acceso a solicitudes o pedido de información sea menos complejo y cèlebre	X		X		X		
16	La entidad siempre le solicita al momento de presentar una solicitud o pedido de información su correo electrónico	X		X		X		
17	Considera que los manuales de orientación al ciudadano de la mesa de partes virtual constantemente es mejorado para ser más comprensible y de fácil aplicación	X		X		X		
18	Considera que la gestión documental que brinda la entidad municipal siempre cumple con todas sus expectativas	X		X		X		
19	Cuando ha realizado algún trámite en la entidad los trabajadores utilizan constantemente algún sistema documental que genera una rápida atención	X		X		X		
20	Considera que la entidad municipal siempre brinda un enlace en la plataforma de mesa de partes que lo remite al portal web del Estado.	X		X		X		
21	Considera que la capacidad de archivos que puede adjuntar por mesa de partes virtual es siempre la adecuada	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: María Fátima Calagua Montoya DNI: 70388701

Especialidad del validador:

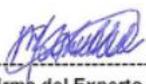
19 de mayo de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Eficiencia							
1	Considera que la entidad siempre cuenta con ambientes adecuados para la atención al público	X		X		X		
2	Considera que la gestión de la entidad municipal durante la emergencia sanitaria fue siempre eficiente	X		X		X		
3	Según su experiencia, la mesa de partes de la entidad presenta constantemente problemas	X		X		X		
4	Considera que el uso del gobierno electrónico en la entidad agiliza la atención de solicitudes o trámites	X		X		X		
5	Considera que para ingresar un documento mediante mesa de partes virtual de la entidad municipal siempre es de fácil acceso	X		X		X		
6	Considera que la entidad periódicamente debe implementar mejoras en el empleo de servicios digitales	X		X		X		
7	Considera que la entidad proporciona constantemente el libro de reclamaciones cuando un administrado lo solicita	X		X		X		
	Calidad de servicio							
		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que los trabajadores de la entidad municipal brindan siempre una atención adecuada y amable	X		X		X		
9	Considera que la atención de sus solicitudes por parte de la entidad municipal siempre es eficiente	X		X		X		
10	Según su experiencia, constantemente tuvo problemas con la atención brindada por los trabajadores de la entidad	X		X		X		
11	Según su experiencia, ha tenido problemas frecuentes con la demora en la atención brindada por la entidad municipal	X		X		X		
12	La información brindada por la entidad municipal siempre es entendible	X		X		X		
13	Considera que los medios digitales brindados por la entidad municipal siempre son de fácil acceso y entendibles	X		X		X		
14	Considera que siempre que se utilice la tecnología y herramientas digitales mejorará la atención al ciudadano	X		X		X		
	Satisfacción							
		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Considera que la entidad siempre que solicita información o realiza un trámite le brinda la información conforme lo requirió teniendo sus expectativas	X		X		X		
16	Considera que es necesario que la entidad implemente de forma constante el uso del zoom o google meet para que sirva como un canal de atención a los ciudadanos	X		X		X		
17	Considera que la entidad municipal se preocupa constantemente por implementar acciones destinadas a una gestión moderna adecuada a sus necesidades	X		X		X		
18	Considera que el uso constante de las tecnologías de la información y comunicación son un medio de mejor atención al ciudadano	X		X		X		
19	Considera que la entidad municipal siempre cumple sus expectativas en brindar sus servicios públicos mediante medios digitales	X		X		X		
20	Considera que la entidad siempre le informa sobre la normativa de acceso a la información pública	X		X		X		
21	Considera que siempre los canales digitales de la entidad le informan sobre la normativa interna para tramitar solicitudes, información u otros.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: María Fátima Calagua Montoya DNI: 70388701

Especialidad del validador:

19 de mayo de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CALAGUA MONTOYA, MARIA DE FATIMA DNI 70388701	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 09/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ S.A.C. <i>PERU</i>
CALAGUA MONTOYA, MARÍA DE FATIMA DNI 70388701	Licenciado en Administracion Fecha de diploma: 22/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ S.A.C. <i>PERU</i>
CALAGUA MONTOYA, MARIA DE FATIMA DNI 70388701	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 11/09/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/07/2016 Fecha egreso: 28/04/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Mg. Ambar Stefania Paz Jauregui

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Servicios digitales							
1	Considera que los servicios digitales que brinda la entidad para acceso a la información siempre son eficientes	X		X		X		
2	Cuando se apersona a las instalaciones de la entidad cuenta con equipos tecnológicos para acceder a la información o presentar algún documento	X		X		X		
3	Considera que el otorgamiento de información pública a través de medios de internet por parte de la entidad es siempre la más adecuada	X		X		X		
4	Considera que el portal web de la entidad contiene frecuentemente todos los rubros que necesita	X		X		X		
5	Considera que los canales digitales como Facebook, portal web, entre otros, de la entidad brindan constantemente información adecuada y valiosa	X		X		X		
6	Considera que el ingreso de documentos por mesa de partes virtual de la entidad municipal siempre es siempre eficiente	X		X		X		
7	Considera que la entidad brinda medios digitales tales como google meet, zoom u otros para interactuar de forma virtual con el usuario.	X		X		X		
	Digitalización de documentos	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que la entidad debe realizar estrategias constantes para innovar la mesa de partes virtual a fin que la documentación que ingrese sea solo digitalizada.	X		X		X		
9	Considera que la digitalización de la documentación coadyuvará a una mejor y constante eficiencia en el ahorro de los recursos de la entidad	X		X		X		
10	La entidad al momento de atender su solicitud o pedido de información constantemente remite la respuesta mediante documento en físico	X		X		X		
11	Considera que la entidad debe implementar mejoras periódicas a la forma y plazo para notificar las respuestas de atención a solicitudes de los administrados	X		X		X		
12	Considera que el costo de reproducción de los distintos documentos que solicitó fue siempre razonable	X		X		X		
13	Considera que la entidad genera constantemente en el usuario una perspectiva de mejora en el avance a un gobierno electrónico	X		X		X		
14	Considera que la entidad coordina siempre con las otras áreas competentes a fin de trasladar su solicitud de información o trámite	X		X		X		
	Gestión documental	Si	No	Si	No	Si	No	
15	De acuerdo a su experiencia, considera que la entidad mejora constantemente el sistema documental para que el acceso a solicitudes o pedido de información sea menos complejo y célere	X		X		X		

16	La entidad siempre le solicita al momento de presentar una solicitud o pedido de información su correo electrónico	X		X		X	
17	Considera que los manuales de orientación al ciudadano de la mesa de partes virtual constantemente es mejorado para ser más comprensible y de fácil aplicación	X		X		X	
18	Considera que la gestión documental que brinda la entidad municipal siempre cumple con todas sus expectativas	X		X		X	
19	Cuando ha realizado algún trámite en la entidad los trabajadores utilizan constantemente algún sistema documental que genera una rápida atención	X		X		X	
20	Considera que la entidad municipal siempre brinda un enlace en la plataforma de mesa de partes que lo remite al portal web del Estado.	X		X		X	
21	Considera que la capacidad de archivos que puede adjuntar por mesa de partes virtual es siempre la adecuada	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ambar Stefanía Paz Jauregui **DNI:** 48292715

Especialidad del validador:

15 de mayo de 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Eficiencia							
1	Considera que la entidad siempre cuenta con ambientes adecuados para la atención al público	X		X		X		
2	Considera que la gestión de la entidad municipal durante la emergencia sanitaria fue siempre eficiente	X		X		X		
3	Según su experiencia, la mesa de partes de la entidad presenta constantemente problemas	X		X		X		
4	Considera que el uso del gobierno electrónico en la entidad agiliza la atención de solicitudes o trámites	X		X		X		
5	Considera que para ingresar un documento mediante mesa de partes virtual de la entidad municipal siempre es de fácil acceso	X		X		X		
6	Considera que la entidad periódicamente debe implementar mejoras en el empleo de servicios digitales	X		X		X		
7	Considera que la entidad proporciona constantemente el libro de reclamaciones cuando un administrado lo solicita	X		X		X		
	Calidad de servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que los trabajadores de la entidad municipal brindan siempre una atención adecuada y amable	X		X		X		
9	Considera que la atención de sus solicitudes por parte de la entidad municipal siempre es eficiente	X		X		X		
10	Según su experiencia, constantemente tuvo problemas con la atención brindada por los trabajadores de la entidad	X		X		X		
11	Según su experiencia, ha tenido problemas frecuentes con la demora en la atención brindada por la entidad municipal	X		X		X		
12	La información brindada por la entidad municipal siempre es entendible	X		X		X		
13	Considera que los medios digitales brindados por la entidad municipal siempre son de fácil acceso y entendibles	X		X		X		
14	Considera que siempre que se utilice la tecnología y herramientas digitales mejorará la atención al ciudadano	X		X		X		
	Satisfacción	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Considera que la entidad siempre que solicita información o realiza un trámite le brinda la información conforme lo requirió llenando sus expectativas.	X		X		X		
16	Considera que es necesario que la entidad implemente de forma constante el uso del zoom o google meet para que sirva como un canal de atención a los ciudadanos.	X		X		X		
17	Considera que la entidad municipal se preocupa constantemente por implementar acciones destinadas a una gestión moderna adecuada a sus necesidades	X		X		X		
18	Considera que el uso constante de las tecnologías de la información y comunicación son un medio de mejor atención al ciudadano	X		X		X		

19	Considera que la entidad municipal siempre cumple sus expectativas en brindar sus servicios públicos mediante medios digitales	X		X		X	
20	Considera que la entidad siempre le informa sobre la normativa de acceso a la información pública	X		X		X	
21	Considera que siempre los canales digitales de la entidad le informan sobre la normativa interna para tramitar solicitudes, información u otros.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ambar Stefania Paz Jauregui **DNI:** 48292715

Especialidad del validador:

15 de mayo de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PAZ JAUREGUI, AMBAR STEFANIA DNI 48292715	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 10/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 16/02/2013 Fecha egreso: 21/07/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PAZ JAUREGUI, AMBAR STEFANIA DNI 48292715	ABOGADA Fecha de diploma: 15/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PAZ JAUREGUI, AMBAR STEFANIA DNI 48292715	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2020 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítema	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Servicios digitales							
1	Considera que los servicios digitales que brinda la entidad para acceso a la información siempre son eficientes	X		X		X		
2	Cuando se apersona a las instalaciones de la entidad cuenta con equipos tecnológicos para acceder a la información o presentar algún documento	X		X		X		
3	Considera que el otorgamiento de información pública a través de medios de internet por parte de la entidad es siempre la más adecuada	X		X		X		
4	Considera que el portal web de la entidad contiene frecuentemente todos los rubros que necesita	X		X		X		
5	Considera que los canales digitales como Facebook, portal web, entre otros, de la entidad brindan constantemente información adecuada y valiosa	X		X		X		
6	Considera que el ingreso de documentos por mesa de partes virtual de la entidad municipal siempre es siempre eficiente	X		X		X		
7	Considera que la entidad brinda medios digitales tales como google meet, zoom u otros para interactuar de forma virtual con el usuario.	X		X		X		
	Digitalización de documentos	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que la entidad debe realizar estrategias constantes para innovar la mesa de partes virtual a fin que la documentación que ingrese sea solo digitalizada.	X		X		X		
9	Considera que la digitalización de la documentación coadyuvará a una mejor y constante eficiencia en el ahorro de los recursos de la entidad	X		X		X		
10	La entidad al momento de atender su solicitud o pedido de información constantemente remite la respuesta mediante documento en físico	X		X		X		
11	Considera que la entidad debe implementar mejoras periódicas a la forma y plazo para notificar las respuestas de atención a solicitudes de los administrados	X		X		X		
12	Considera que el costo de reproducción de los distintos documentos que solicitó fue siempre razonable	X		X		X		
13	Considera que la entidad genera constantemente en el usuario una perspectiva de mejora en el avance a un gobierno electrónico	X		X		X		
14	Considera que la entidad coordina siempre con las otras áreas competentes a fin de trasladar su solicitud de información o trámite	X		X		X		
	Gestión documental	Si	No	Si	No	Si	No	
15	De acuerdo a su experiencia, considera que la entidad mejora constantemente el sistema documental para que el acceso a solicitudes o pedido de información sea menos complejo y oñere	X		X		X		
16	La entidad siempre le solicita al momento de presentar una solicitud o pedido de información su correo electrónico	X		X		X		
17	Considera que los manuales de orientación al ciudadano de la mesa de partes virtual constantemente es mejorado para ser más comprensible y de fácil aplicación	X		X		X		
18	Considera que la gestión documental que brinda la entidad municipal siempre cumple con todas sus expectativas	X		X		X		
19	Cuando ha realizado algún trámite en la entidad los trabajadores utilizan constantemente algún sistema documental que genera una rápida atención	X		X		X		
20	Considera que la entidad municipal siempre brinda un enlace en la plataforma de mesa de partes que lo remite al portal web del Estado.	X		X		X		

21	Considera que la capacidad de archivos que puede adjuntar por mesa de partes virtual es siempre la adecuada	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Oscar Augusto Francisco Jurado Arenas DNI: 45774336

Especialidad del validador:

18 de mayo de 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firmado digitalmente por:
 JURADO ARENAS Oscar
 Augusto Francisco FAU 20482800058
 soft
 Motivo: Soy el autor del
 documento
 Fecha: 18.05.2022 09:21:32-0500

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Eficiencia							
1	Considera que la entidad siempre cuenta con ambientes adecuados para la atención al público	X		X		X		
2	Considera que la gestión de la entidad municipal durante la emergencia sanitaria fue siempre eficiente	X		X		X		
3	Según su experiencia, la mesa de partes de la entidad presenta constantemente problemas	X		X		X		
4	Considera que el uso del gobierno electrónico en la entidad agiliza la atención de solicitudes o trámites	X		X		X		
5	Considera que para ingresar un documento mediante mesa de partes virtual de la entidad municipal siempre es de fácil acceso	X		X		X		
6	Considera que la entidad periódicamente debe implementar mejoras en el empleo de servicios digitales	X		X		X		
7	Considera que la entidad proporciona constantemente el libro de reclamaciones cuando un administrado lo solicita	X		X		X		
	Calidad de servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que los trabajadores de la entidad municipal brindan siempre una atención adecuada y amable	X		X		X		
9	Considera que la atención de sus solicitudes por parte de la entidad municipal siempre es eficiente	X		X		X		
10	Según su experiencia, constantemente tuvo problemas con la atención brindada por los trabajadores de la entidad	X		X		X		
11	Según su experiencia, ha tenido problemas frecuentes con la demora en la atención brindada por la entidad municipal	X		X		X		
12	La información brindada por la entidad municipal siempre es entendible	X		X		X		
13	Considera que los medios digitales brindados por la entidad municipal siempre son de fácil acceso y entendibles	X		X		X		
14	Considera que siempre que se utilice la tecnología y herramientas digitales mejorará la atención al ciudadano	X		X		X		
	Satisfacción	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Considera que la entidad siempre que solicita información o realiza un trámite le brinda la información conforme lo requirió llenando sus expectativas.	X		X		X		
16	Considera que es necesario que la entidad implemente de forma constante el uso del zoom o google meet para que sirva como un canal de atención a los ciudadanos.	X		X		X		
17	Considera que la entidad municipal se preocupa constantemente por implementar acciones destinadas a una gestión moderna adecuada a sus necesidades	X		X		X		
18	Considera que el uso constante de las tecnologías de la información y comunicación son un medio de mejor atención al ciudadano	X		X		X		
19	Considera que la entidad municipal siempre cumple sus expectativas en brindar sus servicios públicos mediante medios digitales	X		X		X		
20	Considera que la entidad siempre le informa sobre la normativa de acceso a la información pública	X		X		X		
21	Considera que siempre los canales digitales de la entidad le informan sobre la normativa interna para tramitar solicitudes, información u obras.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Oscar Jurado Arenas DNI: 45774336

Especialidad del validador:

18 de mayo de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firmado digitalmente por:
JURADO ARENAS Oscar
Augusto Francisco FAU 20482800038
sof
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 18.05.2022 09:21:58-0500

Firma del Experto Informante.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
JURADO ARENAS, OSCAR AUGUSTO FRANCISCO DNI 45774336	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 04/02/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>
JURADO ARENAS, OSCAR AUGUSTO FRANCISCO DNI 45774336	ABOGADO Fecha de diploma: 05/06/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>
JURADO ARENAS, OSCAR AUGUSTO FRANCISCO DNI 45774336	MAESTRO EN GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 02/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/03/2016 Fecha egreso: 15/12/2017	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>

**) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>