



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Nivel de Implementación del Gobierno Digital y la Gestión
Municipal en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2022

AUTOR:

Florez Garcia, Percy Zacarias (orcid.org/0000-0003-3237-4181)

ASESORA:

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi hermano Luis Florez por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso.

Y a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Agradecimiento

Gracias a Dios por la vida, gracias por permitirme tener y gozar a mi familia, también debo dar las gracias a ellos por apoyarme en cada elección y emprendimiento, gracias por ayudarme a realizar y terminar con éxito esta tesis, gracias a la vida porque todos los días me revela lo hermosa y lo justa que es, gracias a todos por creer en mí.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	30
3.1 Tipo y diseño de investigación	30
3.2 Variables y operacionalización	31
3.3 Población, muestra y muestreo	32
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5 Procedimientos	34
3.6 Método de análisis de datos	35
3.7 Aspectos éticos	35
IV. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabla cruzada entre las variables Nivel de implementación del gobierno digital y gestión municipal	36
Tabla 2 Tabla cruzada entre la dimensión presencia y la variable gestión municipal	37
Tabla 3 Tabla cruzada entre la dimensión interacción y la variable gestión municipal	38
Tabla 4 Tabla cruzada entre la dimensión transacción y la variable gestión municipal	39
Tabla 5 Tabla cruzada entre la dimensión participación y la variable gestión municipal	40
Tabla 6 Análisis de correlación entre las variables nivel de implementación del gobierno digital con la gestión municipal	41
Tabla 7 Análisis de correlación entre la dimensión presencia del gobierno digital y la gestión municipal	42
Tabla 8 Análisis de correlación entre la dimensión interacción del gobierno digital y la gestión municipal	43
Tabla 9 Análisis de correlación entre la dimensión transacción del gobierno digital y la gestión municipal	44
Tabla 10 Análisis de correlación entre la dimensión participación del gobierno digital y la gestión municipal	45

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el nivel de implementación del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022, para lo cual se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, siendo básico por su propósito y no experimental por su diseño, el cual fue de tipo descriptivo correlacional y transversal según su temporalidad.

La muestra para la presente investigación estuvo conformada 304 trabajadores entre funcionarios (gerentes y subgerentes) y personal administrativo que laboran en la municipalidad provincial del Cusco, extraídos de la población de estudio de manera aleatoria, y a quienes se les aplicó dos cuestionarios, uno respecto del nivel de implementación del gobierno digital y otro respecto de la gestión municipal, cuestionarios que fueron debidamente validados y sometidos a análisis de confiabilidad.

Los resultados de la investigación permitieron concluir que existe relación significativa entre las variables nivel de implementación del gobierno digital y gestión municipal, lo cual se evidencia a partir de la prueba de hipótesis para la correlación de Spearman, en la que se obtuvo el valor de 0,820, valor que muestra una correlación alta y directa entre dichas variables, de tal manera que niveles altos de implementación del gobierno digital se asocian con niveles altos de gestión municipal en la municipalidad provincial del Cusco.

Palabras clave: Gobierno digital, gestión municipal, presencia, participación.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the level of implementation of digital government and municipal management in the Municipality of Cusco in the year 2022, for which a study was conducted with a quantitative approach, being basic for its purpose and non-experimental for its design, which was descriptive, correlational and cross-sectional according to its temporality.

The sample for this research consisted of 304 workers, including officials (managers and assistant managers) and administrative staff working in the provincial municipality of Cusco, drawn randomly from the study population, and to whom two questionnaires were applied, one regarding the level of implementation of digital government and the other regarding municipal management, questionnaires that were duly validated and subjected to reliability analysis.

The results of the research allowed concluding that there is a significant relationship between the variables level of implementation of digital government and municipal management, which is evidenced from the hypothesis test for Spearman's correlation, which obtained a value of 0.820, a value that shows a high and direct correlation between these variables, so that high levels of digital government implementation are associated with high levels of municipal management in the provincial municipality of Cusco.

Keywords: Digital government, municipal management, presence, participation.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional la información y las tecnologías de la información se han vuelto omnipresentes en el sector público y es difícil pensar en un problema público o servicio gubernamental que no los involucre de manera sustancial. La investigación de gestión pública ahora incorpora los efectos de la disponibilidad y calidad de los datos, así como las tecnologías utilizadas en el sector público (Gil-García et al., 2018) . No obstante, informes como el de la OCDE (2019) acerca del índice de gobierno digital muestran que si bien existen avances importantes en materia de implementación del gobierno digital, dichos avances son aún bastante modestos existiendo por tanto la necesidad de redoblar esfuerzos a fin crear un impacto del gobierno digital sobre los servicios que brinda a la comunidad.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se han convertido en una herramienta fundamental para las organizaciones públicas y privadas que realizan importantes inversiones para apoyar sus actividades. En el caso de la administración pública a partir de mediados de los 90, los gobiernos han comenzado a utilizar las TIC, especialmente Internet, para brindar mejores servicios a los ciudadanos. Este nuevo paradigma en la gobernanza ha recibido diferentes nombres, como Gobierno Electrónico (e-Government), Gobierno Digital o e-Government. El gobierno electrónico es un concepto que combina el uso intensivo de las TIC con formas de gestión, planificación y gestión (Gong et al., 2020) encaminadas a crear un sector público más eficiente y eficaz para satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera óptima, mediante el desarrollo de nuevos servicios electrónicos (e-servicios). Estos nuevos servicios están destinados a acelerar la eficiencia y la productividad de la organización (Bayona & Morales, 2017).

No obstante, las iniciativas de carácter normativo en América Latina, el avance que se tiene en la implementación del gobierno digital es aún escasa, así como se los trámites complejos y extensos siguen presentes en la administración pública, realidad que podría ser drásticamente mejorada con una implementación más rápida del gobierno digital (Roseth et al., 2018)

En Perú, donde el grado de tecnificación aún es bajo para gran parte de la población y casi inexistente para otros, existe una importante brecha digital entre

los ciudadanos, circunstancia que ha sido puesta de relieve por la pandemia del Covid 19, que ha puesto de manifiesto la necesidad de cerrar estas brechas. El Decreto Legislativo N° 1412 del 13 de septiembre de 2018, expidió la Ley de Gobierno Digital, cuyo propósito fue el general un marco de reglas digitales que permita una gestión adecuada de la identidad digital, la arquitectura para un gobierno digital, los servicios digitales, la seguridad digital y el tratamiento de datos. Si bien es cierto que la normativa emitida en los últimos años ha fortalecido la transición del gobierno electrónico al gobierno digital, en la práctica la ley aún no ha sido implementada.

En la Municipalidad del Cusco se han venido en los últimos años implementando los procesos concernientes al gobierno digital, sin embargo, existe la necesidad de valorar su relación con la gestión municipal que se desarrolla en la misma, con el propósito de mejorar dicha implementación, de tal manera que se pueda contribuir de manera eficaz al gobierno local en su gestión y en su fin de brindar mejores servicios a la población que atiende.

Frente a la exposición de la problemática se proponen las siguientes preguntas de investigación, teniendo como problema general: ¿Cómo se relaciona el nivel de implementación del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022?

Asimismo, se exponen los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la dimensión presencia del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022?; ¿Cómo se relaciona la dimensión interacción del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022?; ¿Cómo se relaciona la dimensión transacción del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022?; ¿Cómo se relaciona la dimensión participación del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022?

Desde el punto de vista teórico, existe el requerimiento de comprender y conocer mejor el avance de la implementación del gobierno digital, en los gobiernos locales, lo cual justifica la investigación en la municipalidad Provincial del Cusco, la cual ha tenido gran demanda no programada con ocasión de la pandemia del Covid

19, que ha supuesto implementar con mayor rapidez algunos procesos de la implementación que se iban dando en periodos progresivos.

Desde el punto de vista metodológico la investigación se justifica por la necesidad de contar con instrumentos que permitan realizar una medición periódica del avance de la implementación del gobierno digital en la municipalidad Provincial del Cusco, así como medir el funcionamiento de cada uno de los componentes que se tiene dada la importancia que por la coyuntura representa el gobierno digital, a través de la plataforma digital de la municipalidad mediante la cual muchas de las gestiones que se realizaban en forma presencial se han ido desarrollando en forma virtual, asimismo es necesario conocer si existen aún deficiencias, las cuales deben ser paulatinamente corregidas de tal manera que se logre atender con calidad a los usuarios de la municipalidad Provincial del Cusco.

La investigación se justifica desde el punto de vista social porque existe la necesidad de atender a una población, que progresivamente requiere de los servicios de la municipalidad en forma virtual, es importante indicar que gran parte de la población hoy en día a raíz de la pandemia del Covid 19 ha ido aprendiendo a interactuar con sistemas digitales, que le permiten realizar sus trámites de manera virtual, cuidando de esta manera su integridad física y su salud, al mismo tiempo que permite realizar gestiones de una manera eficaz y efectiva.

También se plantea el objetivo general detallado: Determinar la relación entre el nivel de implementación del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022.

De igual manera se tiene los objetivos específicos: Determinar la relación entre la dimensión presencia del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022; Determinar la relación entre la dimensión interacción del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022; Determinar la relación entre la dimensión transacción del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022; Determinar la relación entre la dimensión participación del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022.

Por lo tanto, se tiene la siguiente hipótesis general: Existe relación directa y

significativa entre el nivel de implementación del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022.

De igual forma se plantean las hipótesis específicas: Existe relación directa y significativa entre la dimensión presencia del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022; Existe relación directa y significativa entre la dimensión interacción del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022; Existe relación directa y significativa entre la dimensión transacción del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022; Existe relación directa y significativa entre la dimensión participación del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la tesis primero se analizó diez Antecedentes Internacionales:

Se tiene a Gonzales et al. (2020) en la investigación en la que se aborda la situación del gobierno electrónico en municipalidades de Chile, estudio de caso que se utilizó para investigar la amplitud de la gobernanza electrónica y sus impulsores en los municipios de las cinco áreas más pobladas del país. Utilizamos una base de datos de 188 pueblos que combinados comprendían más del 71% de la población estimada a nivel nacional para el 2016. Los determinantes del índice se investigan mediante un modelo de regresión lineal. Se evaluaron variables relacionadas con funcionalidades que teóricamente fueron identificadas como importantes en el contexto de la implementación de trámites de un gobierno electrónico. Los resultados muestran que se pudo avanzar en el área metropolitana que corresponde a Santiago, en el que se impulsó la construcción de nueva infraestructura, teniendo como factores que impulsaron dicho proceso la gestión decidida por parte del alcalde, así como los fondos económicos destinados por parte del municipio para un desarrollo exitoso de la implementación de un gobierno electrónico de la ciudad.

Asimismo, Tinoco (2020) realizó en Colombia la investigación que tuvo como propósito indagar el procedimiento que debe seguir el distrito de Cartagena para ejecutar su estrategia de gobernanza digital. Se utilizó un estudio de caso y una entrevista semiestructurada para realizar una investigación cualitativa. Como resultado de la falta de coordinación entre el Ministerio TIC, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Alcaldía Distrital, así como la brevedad de las sucesivas administraciones y la intervención de diversos actores políticos con agendas propias, se determinó que la Alcaldía Distrital de Cartagena no ha logrado implementar la política de gobierno digital.

También, Sepúlveda (2017) en Chile desarrolló la investigación Gobierno electrónico municipal chileno análisis logístico de la brecha de acceso. El propósito de la investigación realizar un estudio acerca de la brecha digital que la población tiene respecto al acceso de los servicios que brinda la municipalidad en la región metropolitana de Chile, identificando los factores que inciden en aprobación o desaprobación del uso del gobierno digital municipal así se buscó realizar una

evaluación acerca de si el gobierno electrónico local contribuyó no con la expansión de las brechas digitales, para lo cual se utilizó la identificación y el cálculo de variables que impacta en el uso buena probabilidad de uso por parte de los individuos del sistema electrónico local de gobierno. Los datos revelan que el acceso a Internet y los ingresos tiene un impacto significativo en la probabilidad de que los habitantes adopten plataformas digitales entre otros factores socioeconómicos. Sobre la base de estas demostraciones y teniendo en cuenta el análisis efectuado en el marco del programa de municipios digitales, se formularon recomendaciones de política para reevaluar y priorizar las acciones del gobierno electrónico con el objetivo de ser de mejor manera las brechas de la demanda existente, teniendo en cuenta las brechas de la oferta en el contexto del gobierno municipal.

De igual modo, Gil et al. (2018) realizaron la investigación titulada Investigación sobre gobierno digital y gestión pública: encontrando la encrucijada.

El propósito de esta investigación es revisar sistemáticamente los estudios actuales sobre gobierno digital y administración pública con el fin de identificar y comparar características clave sobre el tema, así como establecer similitudes y diferencias entre especialistas que puedan producir sinergias para mejorar la producción y difusión de gobierno digital. conocimiento, aumentando así su influencia en la práctica.

La conclusión es que los académicos en gobierno digital y administración pública de los diversos grupos exhiben diversidad en una serie de parámetros y también importantes puntos en común.

Quizás lo más crucial es que es evidente el potencial para el trabajo complementario y colaborativo que podría contribuir a ambas disciplinas de investigación. Ilustra cómo los intereses superpuestos y las metodologías y enfoques divergentes pueden dar como resultado una investigación que es tanto teórica como metodológicamente sólida y altamente aplicable en la práctica.

Asimismo, Lindgreen y Van Veenstra (2018) desarrollaron la investigación titulada transformación del gobierno digital. Un estudio de caso que ilustra la evolución del servicio electrónico público en el contexto de la transformación del sector público. El objetivo de la investigación fue identificar la relación entre la

digitalización de los servicios públicos y la transformación del sector público, así como la relación entre este cambio y el valor público.

Para hacer esto, primero se desarrolla el gobierno digital a través de un estudio de la literatura relevante. Aquí se muestra una ilustración de la evolución de un servicio electrónico público sueco. Este escenario demuestra cómo el crecimiento de los servicios electrónicos puede revelar alteraciones en los valores sociales y las dificultades que siguen cuando se intenta preservar estos cambios. Los resultados revelaron que para mantener la transformación y el valor público son necesarias varias fases de cambio y rediseño, no solo de los procesos organizacionales relacionados, sino también de las normas regulatorias e institucionales. Además, se consideran factores como los cambios en la legislación y el juicio y el trabajo práctico de las autoridades públicas.

Luego Olaniyi (2018) realizó la investigación titulada gobierno digital: TIC y gestión pública. Gestión sectorial en África. Usando el modelo de panel GMM y las pruebas de causalidad de Toda-Yamamoto, esta investigación investiga la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la gestión del sector público en África desde 1995 hasta 2015. Los datos empíricos demuestran que las TIC tienen un impacto positivo y estadísticamente significativo en la gestión del sector público, lo que implica que un crecimiento de las TIC está relacionado con una mejora en la gestión del sector público. La relación entre las TIC y el sector público también es bidireccional. Se plantea la hipótesis de que las TIC impulsan la gestión del sector público, lo que respalda aún más a las TIC. Por lo tanto, es obligación del sector público, la sociedad civil y los actores internacionales trabajar en la creación de políticas y programas que maximicen el potencial de la gobernanza digital en todos los niveles de gobierno.

De la misma forma, Falco y Kleinhans (2018) desarrollaron la investigación titulada Más allá de la tecnología: identificación de los desafíos del gobierno local para el uso plataformas digitales para la participación ciudadana. El propósito de la investigación estuvo centrado en analizar los desafíos y problemas que enfrentan los gobiernos locales para incrementar el uso de la plataforma digital. La investigación se desarrolla en un enfoque cualitativo de carácter exploratorio y documental. Los resultados de la investigación muestran existen muchas

plataformas digitales disponibles para usarse por parte de los gobiernos locales y de los ciudadanos, no obstante, la participación ciudadana aún es muy incipiente. Se concluye por tanto que la principal acción que deben de tomar los gobiernos locales tiene que ir en la línea de fomentar la participación ciudadana en el gobierno local valiéndose de dichas plataformas digitales.

Igualmente, Janssen et al. (2017) desarrollan la investigación titulada *Confiabilidad de los servicios gubernamentales digitales: derivación de una teoría integral a través del modelado estructural interpretativo*. El objetivo de esta investigación fue desarrollar una teoría que detalle los factores que afectan las percepciones de los ciudadanos sobre la confiabilidad del gobierno electrónico. Metodología: Adopto un enfoque cualitativo con una revisión exhaustiva de la literatura sobre administración pública y sistemas de información, destacándose 20 variables pertinentes. Los resultados muestran que las interrelaciones de estas variables fueron identificadas y categorizadas de acuerdo con su poder de conducción y dependencia mediante el empleo de modelos estructurales interpretativos. A continuación, se elaboró el modelo propuesto a partir de la partición por niveles de las variables y las interrelaciones de las variables determinadas mediante la matriz de alcanzabilidad final. Se concluye que las conceptualizaciones actuales de la confiabilidad del gobierno digital tienen una visión demasiado estrecha. Los hallazgos pueden ayudar a los formuladores de políticas gubernamentales a comprender los factores interrelacionados asociados con la confiabilidad en el contexto de los servicios gubernamentales digitales e implementarlos en una planificación estratégica efectiva.

De esta manera, Morillo et al. (2020) desarrollaron la investigación *Gobierno digital en América Latina: ¿un resto de la gestión pública de gobierno abierto?* La investigación tuvo como objetivo realizar un análisis acerca del rol que viene cumpliendo el gobierno digital en América Latina. Metodológicamente la investigación se ubica dentro del enfoque cualitativo con diseño de trabajo documental, parte del cual se busca una descripción explicativa. Los resultados de la investigación muestran que existen aporte por parte del gobierno abierto en la gestión pública, especialmente en el papel de las compras públicas que permite que el gobierno digital preste sus servicios a la gestión pública para hacerla eficiente. Entre las conclusiones se tiene que el gobierno digital modifica el

paradigma de gestión pública, convirtiéndola en un gobierno de gestión abierta, de manera concreta se tiene el gobierno digital aporta con la tecnología digital a la configuración de un gobierno con gestión eficiente, empotrada y consolidada, en el que se destaca su actividad en el proceso de compras haciendo uso de mecanismos electrónicos que acortan los períodos normados y prevén mayor transparencia a los gobiernos locales.

Así como, Arcentales y Gamboa (2019) desarrollan la investigación titulada Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. El objetivo estuvo centrado en explicar el rol que cumplen el uso de las TIC en la gestión pública tanto en las áreas de planificación, administración. En cuanto a metodología de la investigación adopta un enfoque cualitativo de diseño bibliográfico a través del análisis descriptivo y la síntesis. Los resultados generan una propuesta de la manera en que se puede simplificar y mejorar la manera en que se realizó el soporte institucional del gobierno digital, buscando así facilitar el uso de canales de comunicación. Se concluye que, si se incrementa la participación de la ciudadanía, y se logra transparentar los servicios generados por la gestión pública, esta ha de volverse más eficiente.

De la misma forma fue pertinente analizar diez Antecedentes Nacionales:

Cosquillo (2021) desarrollo un estudio en el que se aborda el desarrollo del gobierno digital en una municipalidad de Junín, el mismo que tuvo por objetivo establecer la medida en que el gobierno mejora la participación ciudadana en periodo de dos años. El estudio es aplicado con componente de fabricación, el diseño empleado en el estudio es analítico, correlacional y descriptivo. La muestra de estudio consta de 108 residentes de Tarma que utilizan servicios gubernamentales digitales de una población total de 150. Se descubrió que la gobernanza digital y las TIC son herramientas importantes para transformar estratégicamente la administración municipal. Los datos permiten concluir que el gobierno regional está incrementando el uso de servicios digitales de fácil comprensión para los clientes; por lo tanto, el nivel de compromiso es mucho mayor que si se siguiera dependiendo de la burocracia en papel.

Además, Simón (2018) realiza el informe: gobierno electrónico y su influencia

en la gestión pública del municipio de Yanacancha - Pasco, 2016. Para desarrollar un Plan Estratégico de gobierno electrónico, el objetivo del estudio fue identificar los aspectos de gobierno electrónico que inciden en la gestión pública de la municipalidad distrital de Yanacancha en el año 2016. Los participantes de una investigación no experimental transversal de alcance regresivo y carácter básico fueron seleccionados de la población personal de la municipalidad distrital de Yanacancha. Se descubrió que existe una conexión significativa entre los dos componentes tras el establecimiento de la hipótesis general.

Calmett (2021) realiza la investigación acerca del gobierno electrónico y su impacto en el crecimiento de la administración pública de una municipalidad Provincial arequipeña en el 2019. Como no se alteraron las variables, la investigación fue cuantitativa, correlativa y no empírica. Se incluyó en la muestra a la población completa de esta investigación, compuesta por 46 empleados. En esta investigación, se realizó una prueba de Chi-cuadrado utilizando la encuesta y el cuestionario para evaluar el grado de desarrollo y gobernanza del gobierno electrónico. Debido a los contactos que puede tener con la población de la ciudad, el gobierno electrónico tiene una influencia considerable en el desarrollo de la administración pública en la comuna provincial de Islay, fomentando la participación ciudadana en el gobierno local.

De manera similar, Crespo (2020) nombró a su estudio El impacto de la gobernanza electrónica en la gestión municipal de las comunas de San Román. 2019. El propósito de la investigación fue evaluar la implementación de la gobernanza electrónica en las administraciones locales de las provincias de San Román en el año 2019. Se trata de un estudio cualitativo. El diseño de la investigación es descriptivo, longitudinal y práctico. La población de la provincia de San Román se divide en cuatro distritos. En 2019 se encuestó a los responsables de la industria de tecnologías de la información en las municipalidades distritales de la provincia de San Román. Actualmente no existe un modelo para el desarrollo del gobierno electrónico que permita a los municipios distritales migrar a un nivel más alto de desarrollo del gobierno electrónico.

De igual forma, Infante (2019) investigó la aplicación del gobierno electrónico en la investigación de optimización de la gestión pública, caso del Ministerio Público

RENIEC. Cuyo propósito fue determinar la factibilidad de conocer o establecer el vínculo entre la gestión del RENIEC y la gobernanza digital en el Ministerio Público de Lima. Con base a dicha idea científica, los gobernados electrónicamente están íntimamente relacionados con el funcionamiento del RENIEC-Ministerio Público de Lima. El estudio utilizó un diseño transversal no experimental y se caracterizó como una investigación correlacional. La muestra estuvo compuesta por 48 expertos en total. Los hallazgos de la investigación permiten concluir que el grado de confirmación establecido por la prueba de confirmación de Spearman es fuerte, con una confirmación positiva promedio de 0.88 entre las variables de gobierno electrónico y gestión pública producidas en RENIEC.

De igual forma, Luna (2020) realiza una investigación respecto del gobierno digital y de cómo éste tiene su impacto en la satisfacción de los usuarios que hacen uso del proyecto especial Huallaga, desarrollada en el 2020, para lo cual se empleó una investigación básica por su propósito, siendo el estudio de tipo correlacional, obteniéndose una muestra conformada por un total de 52 individuos y se utilizaron las herramientas de encuesta y cuestionario para evaluar las variables involucradas. El 51,92 por ciento de los encuestados percibe que el gobierno digital es competente, mientras que el 40,4 por ciento lo considera ineficiente o inadecuado. La variable satisfacción mostró un 50 por ciento de satisfacción media, un 42,3 por ciento de satisfacción baja y un 7,7 por ciento de satisfacción alta, demostrando que existe un nivel de asociación significativo entre estas variables, como lo indica el coeficiente de conexión de Pearson, que alcanzó el valor de 0,796 %, lo que indica que cuando hay mayor eficiencia en el uso del gobierno digital, la satisfacción de los usuarios debe ser mayor.

De igual forma, Flores (2020) sí hace un estudio respecto a las representaciones sociales de la gobernanza electrónica. Esta investigación buscó evaluar cómo los usuarios de la unidad de gestión educativa local de Puno evalúan el uso del gobierno electrónico. Se realizaron entrevistas a veinte directores de instituciones educativas de la zona de Puno utilizando una metodología cualitativa de corte transversal y un diseño no experimental descriptivo. Los hallazgos indican que cuando se trata de la información que tienen los usuarios, se valora que sea de carácter estereotipado y cuide conceptos específicos. Además, demuestra que

el concepto de gobierno electrónico y el acceso a la tecnología aún están en pañales en el imaginario social. La función de transparencia de la implementación exhibe una característica positiva, al igual que la función de eficiencia para brindar una atención oportuna y oportuna, lo que indica que las actitudes hacia la implementación del gobierno electrónico son positivas y que la construcción de la representación social tiene un impacto sustancial en Internet y la capacitación procesos de formación.

Del mismo modo, Aranibar (2018) desarrolla la investigación titulada Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la municipalidad provincial de Yungay año 2016-2017. Su objetivo era lograr una comprensión de la interacción entre la gobernanza electrónica y la administración pública. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo mediante el uso de un diseño correlacional, que suele ser una técnica hipotética-deductiva. La población estuvo conformada por 31.943 personas, entre usuarios y expertos del municipio de Yungay, quienes fueron seleccionados aleatoriamente para completar una encuesta sobre gobierno electrónico y sus implicaciones para la gestión pública. Los hallazgos establecieron la presencia de un vínculo sustancial entre la administración del gobierno electrónico y la gestión pública.

Finalmente, Vásquez (2021) desarrolla la investigación titulada Gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba. El presente estudio tuvo como objetivo conocer el vínculo entre los trámites y la gestión del gobierno digital en los municipios mencionados. El estudio fue de carácter fundamental por su diseño no experimental de corte transversal y correlacionado, con una población de 40 empleados de la región de gobierno digital del municipio de Moyobamba. Los hallazgos indicaron que el 60% de los empleados se desempeñan en un nivel medio y el 15% se desempeñan en un nivel alto; además, el 57.5 por ciento se desempeña en un nivel medio y el 17% se desempeña en un nivel alto en términos de gobierno digital. Se concluye que existe una relación significativa entre las variables de estudio; de igual manera, el desarrollo del gobierno digital tiene un impacto significativo en la gestión de procesos; por ello, es fundamental que los agentes asociados a la cadena pública de valor actúen de manera coherente en el marco de los estándares técnicos de

gobierno digital y gestión de procesos.

Además, se construye un concepto de Gobierno electrónico y digital en base a autores que investigaron previamente este tópico:

Cuando se habla de gobierno electrónico, es fundamental explorar primero las muchas nociones que lo rodean, ya que la palabra gobierno electrónico tiene su origen en el término e-Government, que ha cambiado a lo largo del tiempo. La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007) define al gobierno electrónico como la capacidad de los gobiernos para prestar servicios por vía electrónica. El gobierno electrónico, también conocido como administración electrónica o gobierno digital, es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de las organizaciones gubernamentales para ampliar la disponibilidad de información sobre los servicios que se brindan al público.

El gobierno electrónico es un término genérico que incluye servicios basados en la web, agencias gubernamentales estatales y locales vinculadas y organizaciones que utilizan las TIC, en particular Internet, para aumentar la eficiencia operativa, involucrar a los ciudadanos en la administración pública y prestar servicios gubernamentales (Bayona y Morales, 2017).

Mientras que el Banco Mundial define el gobierno electrónico como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para aumentar el desempeño, la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno, las Naciones Unidas lo definen como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Se trata de comunicación e información. Tecnología de la información y la comunicación Uso de las tecnologías de la información y la comunicación para prestar servicios públicos independientemente de la ubicación, el tiempo y la complejidad de la organización (Naser & Concha, 2011).

El gobierno electrónico es un componente que ha contribuido significativamente a un cambio de paradigma en la forma en que se modifican las estructuras de la administración pública. Para implementar y desarrollar el gobierno electrónico es fundamental trabajar en aspectos críticos como desarrollar un marco legal que sustente su fortalecimiento, demostrando una mejora en la capacidad institucional, necesaria para la implementación de las TIC en la administración. Adicionalmente, es necesario generar un incentivo a la demanda de servicios de

gobierno electrónico y el desarrollo de sistemas informáticos que brinden la funcionalidad necesaria.

Si bien es cierto que ahora hablamos de gobierno digital o transición del gobierno electrónico al gobierno digital, según autores como Bounabat (2017), cuando hablamos de gobierno electrónico nos referimos al uso de las TIC o su incorporación al gobierno. o la administración pública para aumentar la eficiencia, mientras que cuando hablamos de gobierno digital nos referimos a un gobierno electrónico que busca lo incorruptible.

Asimismo, se conceptualiza el Valor Público del Gobierno Digital y de que manera esta aporta a la sociedad:

Está bien establecido que la tecnología no es de valor neutral; más bien, su importancia y aplicación están influenciadas por los valores percibidos (Bannister & Connolly, 2014). Comprender el gobierno electrónico y el valor que pretende proporcionar requiere un conocimiento práctico de la gestión del sector público. A pesar de que tanto las organizaciones públicas como las privadas existen para servir al público, sus propósitos son muy diferentes. Las organizaciones gubernamentales consideran a los constituyentes como clientes y desean maximizar las ganancias, mientras que las corporaciones privadas tratan a los consumidores como clientes y buscan maximizar las ganancias (es decir, como ciudadanos o simplemente propietarios del gobierno). Como resultado, las agencias gubernamentales quieren ganancias no solo para sostenerse financieramente, sino también para dar cuenta del valor de sus servicios. (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Del mismo modo, se realiza el concepto de Modelos de Gobierno Electrónico:

Según Villoria y Ramirez (2013), el gobierno electrónico es el uso de las TIC para lograr un mejor gobierno; sin embargo, existen diferencias en el desempeño y propósitos específicos de los programas implementados, diversidad que se ha incrementado en los últimos años a medida que la Web 2.0 ha abierto nuevos campos de interacción y nuevas expectativas.

Al intentar crear una tipología de modelos de gobierno electrónico, es necesario tener en cuenta que su implementación no es puramente tecnológica,

sino también política, y por lo tanto lleva ideas y valores subyacentes; así, las de gobierno electrónico llevan varios modelos de democracia, y así, según Villoria y Ramírez (2013), se puede hablar de innovaciones de gobierno electrónico en sentido estricto, el modelo g.

En sentido estricto, la administración electrónica, tal y como la definen Coroján y Campos (2011), se refiere al despliegue de tecnología imprescindible para maximizar la eficiencia y eficacia de las operaciones y servicios que las instituciones públicas prestan a los ciudadanos.

En cuanto al modelo de administración electrónica, ha establecido su objetivo de mejorar la economía, la eficiencia, la provisión y la eficacia de la administración mediante la provisión de servicios e información a los ciudadanos a través de una variedad de canales y nomenclaturas como sitios web, ventanillas únicas, etc. sobre. sobre. Por su parte, el modelo de gobierno electrónico transparente y responsable se basa en un gobierno de pesos y contrapesos, en el control de los que gobiernan, entre ellos y por los gobernados, y como afirman Villoria y Ramírez (2013), este modelo incluye el sentido de que el buen gobierno es un sujeto responsable en la construcción del buen gobierno y la calidad democrática, en el que se establecen claves formales e informales que hacen ineficaz, arbitrario y corrupto al gobierno ineficaz, arbitrario y corrupto. Quieren franqueza, sinceridad y objetividad.

Por último, es de vital importancia señalar el modelo de administración electrónica inclusivo e imparcial, que sustenta sus puntos de vista en la necesidad de abordar los problemas de acceso equitativo y los consiguientes impactos de discriminación y exclusión social. Determinando el bienestar de las personas a través de la implementación de políticas sociales inclusivas y transparentes posibilitadas por las TIC, el modelo se basa en ideales como la igualdad y la imparcialidad (Jarvis, 2012).

También se busca definir las Etapas en la implementación del gobierno electrónico:

En cuanto a las fases o etapas de implementación del gobierno electrónico, De Armas (2011) afirma que la fase de presencia, en la que el gobierno establece presencia en Internet, en sus sitios web, debe ser la primera. La primera fase es la difusión de los principios fundamentales del gobierno electrónico; la segunda fase

es la interacción, durante la cual los ciudadanos y las organizaciones se comunican más directamente a través de correo electrónico, formularios y redes sociales; y la tercera fase es la tramitación, durante la cual las organizaciones ofrecieron a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, controlar y completar trámites sin tener que realizarlos personalmente en las dependencias correspondientes. Entre los niveles regionales, se sugiere la integración con el sector empresarial y los grupos no gubernamentales, lo que permite servicios más individualizados. El último paso de un proyecto de gobierno electrónico es la participación democrática, que es el nivel más sofisticado. Se caracteriza por la integración de interacciones con empresas, ciudadanos y otras administraciones, en las que el gobierno fomenta la toma de decisiones compartida y ha facilitado la participación de la sociedad en una red de diálogo bidireccional mediante el uso de foros, blogs y redes sociales, todas las cuales solicitan activamente la participación ciudadana.

También se especifica la gestión municipal y el gobierno electrónico.:

Las TIC son también un componente de su propio modelo de gobernanza, que se caracteriza por la prestación de servicios a las personas, la profesionalización de la gestión y la descentralización de la autoridad geográfica y funcional. Desarrollar un entorno municipal centrado en el gobierno electrónico por las siguientes razones: El gobierno electrónico permite al municipio utilizar Internet y redes informáticas para comunicarse con sus habitantes además de las rutas convencionales. Los e-services, o servicios electrónicos municipales, permiten al municipio optimizar la administración de sus recursos humanos, técnicos y financieros; y el uso efectivo de las TIC permite un gobierno municipal efectivo (Bayona & Morales, 2017).

Además, la implementación del gobierno electrónico enfrenta una serie de desafíos, incluidos los siguientes: preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad de los datos, ya que es fundamental para salvaguardar la información de los ciudadanos; la implementación del gobierno electrónico es un cambio que debe gestionarse para mitigar la resistencia al cambio; y no todos los ciudadanos tienen acceso a internet o computadoras.

La utilización de los sitios web del gobierno es una de las actividades de Internet de más rápido crecimiento, lo que resulta en el nacimiento del gobierno

electrónico. Es una colección de procesos tecnológicos destinados a alterar tanto la prestación de servicios públicos como la naturaleza de las interacciones entre las personas y el gobierno. Internet ha permitido eliminar muchas barreras técnicas para una relación fluida entre los ciudadanos y la administración pública municipal, garantizar la difusión de información más detallada, aumentar la frecuencia y oportunidad de la información proporcionada y reducir el costo de impresión y difusión de la información (Torres & Pia, 2005).

La adopción de la gobernanza electrónica es una tendencia emergente en la administración pública moderna; es la consecuencia del uso generalizado de los ordenadores y del creciente número de personas y organizaciones con acceso a Internet de alta velocidad. El desarrollo de la digitalización en la administración pública varía considerablemente en términos de contenido entre municipios de distintos tamaños dentro de un mismo país; en un contexto internacional, las diferencias significativas en el tamaño de los ayuntamientos y los recursos disponibles dan lugar a distintos grados de sitios web municipales dinámicos e interactivos. No obstante, los sitios web de las administraciones nacionales están más desarrollados que los de las administraciones locales (Gallego et al. 2010).

Puede haber ciertas ventajas para los gobiernos y los particulares como consecuencia de su aceptación y ejecución.

Mediante el uso de tecnologías más nuevas y eficientes, los gobiernos ahorraron grandes sumas de dinero. Para lograr la integración e interoperabilidad de los servicios públicos, el despliegue del gobierno electrónico a nivel local implica, entre otras cosas, repensar, agregar y/o eliminar procedimientos, establecer estándares de calidad y seguridad y evaluar los procesos de negocio. El gobierno electrónico municipal es crucial para lograr el objetivo de un gobierno electrónico conectado y receptivo. (Bayona & Morales, 2017).

De igual modo, se revisa teorías para consolidar el concepto de Índice de gobierno electrónico:

El índice de gobierno digital es un componente crítico en el crecimiento del gobierno digital o electrónico. Cuantifica el grado en que se utilizan los enfoques estratégicos, las herramientas de política y el gobierno digital (OCDE, 2019). El índice de desarrollo digital recibe un impulso significativo de la OCDE (Organización

para la Cooperación y el Desarrollo Económicos), que ha apoyado a los gobiernos durante años en su uso estratégico de las tecnologías y datos digitales con el objetivo de mejorar el diseño y la prestación de servicios, así como aumentar la confianza. en instituciones públicas. En este sentido, el índice de desarrollo digital mide el progreso de los países hacia un futuro digital.

OECD proporciona los siguientes aspectos de la estructura del gobierno digital exitoso: los gobiernos digitales deben usar tecnologías digitales para repensar y reordenar los procesos públicos para simplificar los procedimientos. El gobierno digital debe ser causado por datos estratégicos considerados como un componente de la propiedad, incluidos los mecanismos de gestión que le permiten separar, intercambiar y usar; El gobierno digital debe ser causado por datos estratégicos considerados como un componente de la propiedad, incluidos los mecanismos de control que permiten el acceso, el intercambio y el uso. El gobierno digital se convierte en una plataforma cuando implementa una diversa herramientas, estándares y servicios que permite que los dispositivos deseados satisfagan mejor las necesidades de los usuarios y brinden servicios públicos; Por defecto, se abre en el sentido de que proporciona datos públicos y procesos de desarrollo de la política estatal, incluidos los algoritmos, siempre de acuerdo con las regulaciones actuales y considerar y reservar adecuadamente. La gobernanza digital es inclusiva porque prioriza los requerimientos de los usuarios en el desarrollo de políticas públicas, servicios y procedimientos; y finalmente, es proactivo porque se anticipa a las necesidades de las personas y reacciona de manera rápida y eficiente, eliminando procesos burocráticos y engorrosos, optimizando la experiencia del usuario.

De la misma manera el Marco normativo de gobierno digital (electrónico) debe ser conceptualizado para entender que Normas y Leyes están contempladas dentro de la Legislatura peruana:

En el Perú la legislación relativa al gobierno electrónico ha ido mejorando en los últimos años a medida que el país transita hacia el gobierno digital, es así como se creó la ley de gobierno digital mediante el decreto legislativo N° 1412 del 13 de septiembre del 2018. Teniendo como propósito establecer un marco regulatorio de las reglas del gobierno digital que permita una adecuada gestión en el ámbito de la

identidad digital, los servicios digitales, la capacidad operativa, la arquitectura digital de la gestión, así como la seguridad digital que deben de tener los datos. En dicho decreto se establece el marco legal aplicable de manera transversal a todas las tecnologías digitales, que se desarrollan en el servicio público, ya sea en lo referente a procesos de digitalización y prestación de servicios digitales en los tres niveles de gobierno. Es fundamental señalar que la legislación del gobierno digital está concordancia con la ley General de procedimientos administrativos Le N° 27444.

Es importante mencionar que la ley de gobierno digital fue reglamentada a través de DS N° 029-2021-PCM del 19 de febrero de 2021, en el cual se detalla el órgano de gobierno, así como las formas y mecanismos de articulación que ha de tener la gobernase digital, quienes han de ser los gestores de identidad digital así como el modelo de identidad digital en el Estado peruano, la normativa también contempla la forma en que se administran a la identidad digital nacional documento, el marco normativo para los servicios digitales del Estado peruano y el marco de gobernanza del Estado peruano para la gestión de datos.

Para consolidar el gobierno digital seguido emitiendo decretos de urgencia como el decreto de urgencia N°007-2020, el mismo que establece los estándares normativos para establecer la confianza digital y las acciones destinadas a fortalecer, el decreto de urgencia N° 014 -2021 que establece medidas extraordinarias con carácter de urgencia para la provisión de una mejor conectividad a poblaciones desprotegidas como los rurales y las zonas de interés social, también se regulan los servicios públicos de telecomunicaciones colaboradoras.

De igual manera, la Secretaría de gobierno digital sigue la directiva 001-2021-PCM/SGD, que crea las bases para que todos los procedimientos administrativos se conviertan a plataformas o servicios digitales.

Finalmente se realiza el concepto de Gestión municipal:

Arraiza (2019) demuestra a través del recorrido histórico que la gestión municipal se constituye en un aspecto necesario para el desarrollo de la Sociedad y enfatiza su naturaleza, la misma que se origina en la necesidad de socialización del hombre. Como resultado el autor identifica y repasa a varios pensadores, entre

los que figuran Aristóteles quien reflexiona respecto de los conceptos de municipio y ciudadanía, argumentando que el municipio tiene un carácter natural que está asociado con la idea de comunidad encarnada en numerosas familias que tienen como único fin satisfacer sus necesidades, en tanto que la asociación de numerosos municipios se consideraba como una ciudad.

De igual forma el autor examina la noción de municipio, ya que este concepto es frecuentemente considerado como una formación jurídica como resultado de su reconocimiento e identidad jurídica, que van más allá del carácter natural que planteó Aristóteles. Por otra parte, es importante destacar la peculiaridad que presenta el municipio, que se dan dentro de una sociedad orgánica, en la concepción planteada por Aristóteles, que concibe a la ciudad o municipio en términos de un organismo compuesto de órganos, los mismos que se encuentran al servicio de las comunidades originarias conocidas también como familias, las cuales se unen para poder superar dificultades que su entorno les plantea (Arraiza, 2019)

En lo que se refiere a las teorías relacionadas con la gestión municipal se tiene en la teoría que nos habla de la gestión en función de su extensión geográfica, denominada teoría del municipio partido, que como señala Arraiza (2019), exige la constitución de un pueblo ciudad como la cabeza de un partido en el cual se conforman las autoridades municipales. Los territorios restantes son ciudades o grupos que están bajo su autoridad, pero no tienen gobiernos locales, salvo aquellas jurisdicciones que tengan delegaciones municipales. Uno de los beneficios de la administración es que la provincia se divide en municipios, lo que significa que ninguna zona quedará sin gobierno local. Sin duda, esta idea facilita el ejercicio de una mayor y mejor fiscalización de las operaciones industriales, comerciales y otras que requieran del permiso licencia por parte del municipio. No obstante, una desventaja que presenta esta teoría es que las áreas rurales se otorgan al municipio, lo que no es típico de la gestión local. En consecuencia, muchos especialistas argumentan que lo municipal está más preocupado por las relaciones urbanas y barriales, y que crear una zona rural es como forzar la creación de municipios feudales. De igual manera, este modelo teórico contempla el establecimiento de convenios entre municipios, para el apoyo en servicios que

harán más eficiente la gestión. Por ejemplo, en el caso que un municipio ofrece servicios de saneamiento y agua a cambio de otra contraprestación de otra jurisdicción, la jurisdicción receptora le devuelve el favor prestando otro servicio equivalente.

Otro enfoque teórico viene a ser la de municipio Ciudad, así de acuerdo con Arraiza (2019) toma en cuenta la teoría que se opone la teoría del municipio de un partido, fundamentándose en que la base territorial está configurada por las áreas urbanas, siendo en algunos casos consideradas áreas suburbanas, pero de ninguna manera las zonas rurales, de manera tal que muchos ciudadanos se verían obligados a incorporarse al gobierno Provincial.

Adicionalmente esta noción de municipio distrito señalada por Arraiza (2019), se pueda adoptar una posición intermedia entre las dos posiciones discutidas con anterioridad. El autor destaca los procedimientos que se tiene en los municipios provinciales que se apoyan en una mejor distribución para mantener distintas clasificaciones municipales.

Finalmente, el estudio permite establecer las dimensiones que componen la Gestión Municipal:

La gestión municipal en tanto conjunto de procesos que desarrollan los gobiernos municipales con el propósito de cubrir las metas y objetivos trazados buscan través de la organización cubrir las necesidades de la población, para ello aborda una serie de procesos que para la presente investigación serán considerados como dimensiones.

El primer proceso viene a ser la planificación que se caracteriza por ser una etapa prospectiva en el que se plantean los objetivos estratégicos que permiten el desarrollo de políticas públicas, asimismo se realiza la planificación del desarrollo de manera concertada, la cual se materializa en los planes de gestión pública como son el enfoque de seguridad ciudadana, la gestión sobre desastres ambientales y las políticas de ordenamiento territorial (Arraiza, 2016).

Un segundo aspecto fundamental viene a ser la gestión de servicios públicos la cual tiene que ver con la atención de las necesidades básicas de la población como son la limpieza pública, la seguridad ciudadana, así como todos los aspectos

que tengan que ver con la facilidad que el municipio da para que las personas realicen sus actividades de manera normal.

La gestión de proyectos también se constituye en una dimensión de la gestión municipal que aporta en el desarrollo de la comunidad, a través de la inversión en proyectos conducentes al cierre de brechas de las necesidades de la población. Han dicho cierre de brechas se asocia una dimensión más de la gestión municipal como viene a ser la de los servicios sociales que busca dar auxilio y amparo a los sectores más vulnerables o desprotegidos de la sociedad, así mismo cubre las necesidades de la juventud a través de la atención a las actividades culturales y recreacionales y finalmente se tiene la participación ciudadana como otra dimensión fundamental de la gestión municipal, la cual está enfocada en cubrir la necesidad de información y de una participación democrática por parte de la población.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

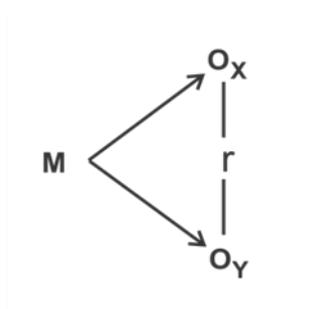
En cuanto al tipo de investigación la misma por su propósito es básica dado que busca ampliar un área del conocimiento, contribuir con el enriquecimiento de una teoría o de un constructo (Álvarez, 2020).

La investigación por su temporalidad es transversal dado que se realiza la recolección de los datos en un periodo de tiempo corto, no siendo el tiempo una variable de interés para el estudio (Grove et al., 2016)

Por su metodología, el estudio debe ser cuantitativo, ya que toma el paradigma positivista, mide variables, formula hipótesis y las prueba mediante técnicas estadísticas (Creswell, 2017).

En cuanto al diseño de la investigación, el estudio asume un diseño no experimental, también conocido como observacional porque no se manipulan variables (Creswell, 2017), y también es un estudio descriptivo correlacional por su alcance, ya que su propósito es determinar la fuerza de la relación entre las variables de estudio (Hernández & Mendoza, 2018). En consecuencia, el propósito de estas investigaciones es cuantificar el vínculo entre las variables. Nivel de implementación del gobierno digital y la gestión municipal en la provincia del Cusco.

El diseño de la investigación se diagrama de la siguiente manera:



Dónde:

M: Muestra de estudio seccionada

Ox: nivel de implementación del gobierno digital

Oy: gestión municipal

r: Relación entre las variables de estudio

3.2 Variables y operacionalización

V1: Nivel de implementación del gobierno digital

Definición conceptual

Es la cuantificación del grado en el que los enfoques estratégicos, las herramientas de política y las tecnologías del gobierno digital se han desarrollado como parte del componente de la gestión de gobierno (OCDE, 2019).

Definición operacional

Escala para el nivel de implementación del gobierno digital, la misma que se desarrolla en función a cuatro dimensiones como son la presencia, la interacción, la transacción y la participación, cuenta con un total de 20 ítems, es propuesto por el autor de la presente investigación.

Las Dimensiones son cuatro: Presencia, Interacción, Transacción y Participación, las mismas que están compuestas por indicadores: Lanzamiento de página web, Desarrollo de plataforma digital, Actividades de publicidad, Acciones de capacitación y equipamiento; los cuales corresponden a Presencia. Interacción por medios electrónicos con la población, Interacción vía redes sociales; dentro de Interacción. Implementación de procedimientos de manera virtual, Capacidad de seguimiento de tramites online, Interacción con otras entidades públicas y privadas; indicadores de Transacción. Desarrollo de espacios de participación virtual como indicador de Participación.

Escala de medición

Escala ordinal

V2: Gestión municipal

Definición conceptual

Conjunto de procesos que desarrollan los gobiernos municipales con el propósito de lograr las metas y objetivos trazados, que involucran la gestión de recursos materiales y humanos (Arraíza, 2016).

Definición operacional

Cuestionario sobre la percepción de la gestión municipal, la misma que cuenta con un total de cinco dimensiones que son la planificación, la gestión de servicios públicos, la gestión de proyectos, gestión de servicios sociales y participación ciudadana, propuesta por el autor de la presente investigación.

Indicadores

En cuanto a la variable gestión municipal, los indicadores están organizados por dimensiones, de modo que la planificación tenga en cuenta la identificación de objetivos estratégicos, la formulación de políticas públicas, un plan de desarrollo consensuado y planes de seguridad ciudadana, prevención de desastres y alcance territorial. Los indicadores para la administración de los servicios públicos incluyeron la gestión de la limpieza pública, la seguridad ciudadana y la gestión financiera; para la gestión de proyectos, los indicadores incluyeron la evaluación de la inversión en proyectos y la ejecución de proyectos de inversión pública. En cuanto a la administración de los servicios sociales, los indicadores evaluados incluyen servicios de atención a personas con discapacidad y menores, así como servicios de estructura deportiva, recreativa y cultural. En cuanto a la participación pública, se consideró la administración de servicios y servicios. Políticas sociales y participación en el control y fiscalización de la gestión municipal.

Escala de medición

Escala nominal

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población de todos los elementos que son de interés para la investigación y que permiten obtener los datos de las variables involucradas en el estudio (Bonamente, 2017)

La población para el presente estudio estuvo conformada por un total de 1458 trabajadores entre funcionarios (gerentes y subgerentes) y personal administrativo.

Criterios de inclusión:

- Personal que labora en la Municipalidad Provincial del Cusco.
- Personal que deseen participar en la investigación

Criterios de exclusión:

- Personal que se encuentran de vacaciones o destacados por necesidad de servicio
- Personal que tiene laborando en la institución menos de un año

3.3.2 Muestra

La muestra es una porción o subconjunto de la población de investigación que es representativa de la población, es decir, tiene la misma forma y contenido que la población. (Bologna, 2018).

La muestra estuvo conformada por un total de 304 trabajadores extraídos de la población de estudio.

3.3.3 Muestreo

Método o estrategia desarrollada para la obtención de la muestra, sea esta probabilística no probabilística (Bonamente, 2017)

El muestreo empleado para la presente investigación fue un muestreo de tipo probabilístico simple

3.3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis está constituida los funcionarios y trabajadores administrativos que laboran en la Municipalidad Provincial de Cusco en el año 2022.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta.

3.4.2 Instrumentos

Como instrumentos de recolección de datos se usaron instrumentos los cuales se describe a continuación:

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario sobre Nivel de implementación del gobierno digital

Autor: Flórez (2022)

Dimensiones: Presencia, interacción, transacción, participación

Baremo: Nivel bajo, nivel medio, nivel alto

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario sobre gestión municipal

Autor: Flórez (2022)

Dimensiones: Planificación, gestión de servicios públicos, gestión de proyectos, gestión de servicios sociales, participación ciudadana

Baremos: Deficiente, regular, buena

3.4.3 Validez y confiabilidad

La validez de un instrumento hace referencia a la capacidad que un instrumento tiene para medir el constructo que indica que ha de medir (Meneses, y otros, 2017). Para la presente investigación se recurrió a jueces expertos en gestión pública quienes se encargaron de validar los instrumentos empleados, cuyos documentos figuran en los anexos y que confirman que con un porcentaje de un 88% para la validación, los instrumentos pueden ser aplicados para recolectar los datos sobre las variables de estudio.

En cuanto a la confiabilidad, se hizo uso de un grupo piloto al cual se le aplicaron los instrumentos de recolección de datos, con el propósito de calcular el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Es importante recordar que la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado de consistencia de la medida de los instrumentos en el tiempo (Meneses, y otros, 2017). En la presente investigación el instrumento para medir el nivel de implementación del gobierno digital presenta un coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,979, mientras que para la variable gestión municipal el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach presenta el valor de 0,946, la base de datos para el grupo piloto se presenta en los anexos.

3.5 Procedimientos

Para hacer posible la recolección de datos se realizará las gestiones correspondientes ante la municipalidad Provincial del Cusco pidiendo la autorización para la aplicación de los instrumentos consignados en la presente investigación. Los instrumentos fueron virtuales haciendo uso de formato virtual de Google, para lo cual se solicitó la información correspondiente de los trabajadores de la municipalidad Provincial del Cusco, a quienes previo aviso y consenso se les envió los cuestionarios para ser llenados, una vez finalizada la recolección de datos,

se solicitó la gerencia de la municipalidad la emisión de la constancia correspondiente de aplicación de instrumentos.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos recolectados a través de cuestionarios sobre el nivel de implementación del gobierno digital y la gestión municipal fueron ingresados a una hoja de cálculo Excel 2019, organizados y calificados de acuerdo a las Escalas establecidas, y luego exportados al programa estadístico SPSS 26 para análisis estadístico descriptivo e inferencia. En cuanto al análisis descriptivo, se utilizaron tablas de distribución de frecuencias y gráficos. En cuanto a la estadística inferencial, se realizó primero la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y, en función de los resultados, se utilizó un coeficiente de producción paramétrico o no paramétrico, junto con su correspondiente prueba de hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

En cuanto a las consideraciones éticas, este estudio se adhirió a los principios fundamentales de la investigación científica. Estos incluyen el principio de no maleficencia, que establece que los participantes en el estudio no deben sufrir ningún daño, dado que se ofrecieron como voluntarios para participar en el estudio en primer lugar. Además, debe tenerse en cuenta el principio de autonomía, también denominado principio de autogobierno. Esto asegura que los participantes tuvieran plena conciencia de las implicaciones de su participación. Asimismo, se tomó en cuenta los derechos de autor de las fuentes consignadas, empleándose el sistema de citas indicado por la escuela de posgrado de la UCV y el APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Análisis descriptivo del objetivo general

Tabla 1

Tabla cruzada entre las variables Nivel de implementación del gobierno digital y gestión municipal

		Gestión municipal				
		Deficiente	Regular	Buena	Total	
Nivel de implementación del gobierno digital	Bajo	Recuento	84	6	1	91
		Recuento esperado	26,9	33,8	30,2	91,0
		% del total	27,6%	2,0%	0,3%	29,9%
	Medio	Recuento	4	102	4	110
		Recuento esperado	32,6	40,9	36,5	110,0
		% del total	1,3%	33,6%	1,3%	36,2%
	Alto	Recuento	2	5	96	103
		Recuento esperado	30,5	38,3	34,2	103,0
		% del total	0,7%	1,6%	31,6%	33,9%
Total	Recuento	90	113	101	304	
	Recuento esperado	90,0	113,0	101,0	304,0	
	% del total	29,6%	37,2%	33,2%	100,0%	

Los resultados de la Tabla 2 y Figura 1 muestran que del total de encuestados el 29.9% percibe como bajo el nivel de implementación del gobierno digital, de los cuales el 27.6% considera que la gestión municipal es deficiente, el 2.0% que regular y un 0.3% que es buena; el 36.2% de los encuestados por su parte percibe que nivel implementación del gobierno digital se ubican en nivel medio, de los cuales 1.3% percibe como deficiente la gestión municipal, el 33.6% la percibe como regular y el 1.3% como buena; un 33.9% de los encuestados considera que nivel implementación del gobierno digital se encuentre un nivel alto, de dicho porcentaje el 0.7% considera que la gestión municipal es deficiente, el 1.6% que regular y un 31.6% que es la gestión buena.

Análisis descriptivo del objetivo específico 1

Tabla 2

Tabla cruzada entre la dimensión presencia y la variable gestión municipal

		Gestión municipal			Total	
		Deficiente	Regular	Buena		
Presencia	Bajo	Recuento	74	5	1	80
		Recuento esperado	23,7	29,7	26,6	80,0
		% del total	24,3%	1,6%	0,3%	26,3%
	Medio	Recuento	13	95	4	112
		Recuento esperado	33,2	41,6	37,2	112,0
		% del total	4,3%	31,3%	1,3%	36,8%
	Alto	Recuento	3	13	96	112
		Recuento esperado	33,2	41,6	37,2	112,0
		% del total	1,0%	4,3%	31,6%	36,8%
Total	Recuento	90	113	101	304	
	Recuento esperado	90,0	113,0	101,0	304,0	
	% del total	29,6%	37,2%	33,2%	100,0%	

Los resultados de la Tabla 2 muestran que del total de encuestados el 26.3% considera como baja la presencia del gobierno digital, de los cuales el 24.3% ubica la gestión municipal como deficiente, el 1.6% la ubica como regular y el 0.3% como buena; el 36.8% de los encuestados percibe en el nivel medio la presencia del gobierno digital, de los cuales el 4.3% considera deficiente la gestión municipal, el 31.3% la percibe como regular y 1.3% como buena; finalmente el 36.8% del total de la población considera que la presencia del gobierno digital es alta y de ese porcentaje el 1.0% considera la gestión municipal eficiente, el 4.3% la considera como regular y el 31.6% como buena.

Análisis descriptivo del objetivo específico 2

Tabla 3

Tabla cruzada entre la dimensión interacción y la variable gestión municipal

		Gestión municipal			Total	
		Deficiente	Regular	Buena		
Interacción	Bajo	Recuento	70	12	1	83
		Recuento esperado	24,6	30,9	27,6	83,0
		% del total	23,0%	3,9%	0,3%	27,3%
	Medio	Recuento	18	88	22	128
		Recuento esperado	37,9	47,6	42,5	128,0
		% del total	5,9%	28,9%	7,2%	42,1%
	Alto	Recuento	2	13	78	93
		Recuento esperado	27,5	34,6	30,9	93,0
		% del total	0,7%	4,3%	25,7%	30,6%
Total	Recuento	90	113	101	304	
	Recuento esperado	90,0	113,0	101,0	304,0	
	% del total	29,6%	37,2%	33,2%	100,0%	

Los resultados de la Tabla 3 muestran que del total de encuestados el 27,3% considera como baja la interacción del gobierno digital, de los cuales el 23,0% ubica la gestión municipal como deficiente, el 3,9% la ubica como regular y el 0,3% como buena; el 42,1% de los encuestados percibe en el nivel medio la interacción del gobierno digital, de los cuales el 5,9% considera deficiente la gestión municipal, el 28,9% la percibe como regular y 7,2% como buena; finalmente el 30,6% del total de la población considera que la interacción del gobierno digital es alta y de ese porcentaje el 0,7% considera la gestión municipal eficiente, el 4,3% la considera como regular y el 25,7% como buena.

Análisis descriptivo del objetivo específico 3

Tabla 4

Tabla cruzada entre la dimensión transacción y la variable gestión municipal

		Gestión municipal			Total	
		Deficiente	Regular	Buena		
Transacción	Bajo	Recuento	68	15	1	84
		Recuento esperado	24,9	31,2	27,9	84,0
		% del total	22,4%	4,9%	0,3%	27,6%
	Medio	Recuento	20	89	36	145
		Recuento esperado	42,9	53,9	48,2	145,0
		% del total	6,6%	29,3%	11,8%	47,7%
	Alto	Recuento	2	9	64	75
		Recuento esperado	22,2	27,9	24,9	75,0
		% del total	0,7%	3,0%	21,1%	24,7%
Total	Recuento	90	113	101	304	
	Recuento esperado	90,0	113,0	101,0	304,0	
	% del total	29,6%	37,2%	33,2%	100,0%	

Los resultados de la Tabla 4 muestran que del total de encuestados el 27,6% considera como baja la transacción del gobierno digital, de los cuales el 22,4% ubica la gestión municipal como deficiente, el 4,9% la ubica como regular y el 0,3% como buena; el 47,7% de los encuestados percibe en el nivel medio la transacción del gobierno digital, de los cuales el 6,6% considera deficiente la gestión municipal, el 29,3% la percibe como regular y 11,8% como buena; finalmente el 24,7% del total de la población considera que la transacción del gobierno digital es alta y de ese porcentaje el 0,7% considera la gestión municipal eficiente, el 3,0% la considera como regular y el 21,1% como buena.

Análisis descriptivo del objetivo específico 4

Tabla 5

Tabla cruzada entre la dimensión participación y la variable gestión municipal

		Gestión municipal			Total	
		Deficiente	Regular	Buena		
Participación	Bajo	Recuento	56	28	2	86
		Recuento esperado	25,5	32,0	28,6	86,0
		% del total	18,4%	9,2%	0,7%	28,3%
	Medio	Recuento	31	71	32	134
		Recuento esperado	39,7	49,8	44,5	134,0
		% del total	10,2%	23,4%	10,5%	44,1%
	Alto	Recuento	3	14	67	84
		Recuento esperado	24,9	31,2	27,9	84,0
		% del total	1,0%	4,6%	22,0%	27,6%
Total	Recuento	90	113	101	304	
	Recuento esperado	90,0	113,0	101,0	304,0	
	% del total	29,6%	37,2%	33,2%	100,0%	

Los resultados de la Tabla 5 muestran que del total de encuestados el 28,3% considera como baja la participación del gobierno digital, de los cuales el 18,4% ubica la gestión municipal como deficiente, el 9,2% la ubica como regular y el 0,7% como buena; el 44,1% de los encuestados percibe en el nivel medio la participación del gobierno digital, de los cuales el 10,2% considera deficiente la gestión municipal, el 23,4% la percibe como regular y 10,5% como buena; finalmente el 27,6% del total de la población considera que la participación del gobierno digital es alta y de ese porcentaje el 1,0% considera la gestión municipal eficiente, el 4,6% la considera como regular y el 22,0% como buena.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre el nivel de implementación del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la municipalidad del Cusco

Ha: Existe relación entre el nivel de implementación del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la municipalidad del Cusco

Tabla 6

Análisis de correlación entre las variables nivel de implementación del gobierno digital con la gestión municipal

			Nivel de implementación del gobierno digital	Gestión municipal
Rho de Spearman	Nivel de implementación del gobierno digital	Coeficiente de correlación	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	304	304
Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	304	304

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

En la Tabla 6 se presentan los resultados para el análisis de correlación entre las variables nivel de implementación del gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad Provincial del Cusco, obteniéndose que la correlación es significativa a nivel de 0.01 bilateral, dado que el P valor obtenido (Sig. (bilateral)) es menor que 0,01 (1%), lo cual permite rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna, lo cual indica que hay una correlación alta y directa entre dichas variables dado que el coeficiente de correlación obtenido fue de 0,820.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la dimensión presencia del gobierno digital y la gestión municipal que se desarrolla en la municipalidad del Cusco

Ha: Existe relación entre la dimensión presencia del gobierno digital y la gestión municipal que se desarrolla en la municipalidad del Cusco

Tabla 7

Análisis de correlación entre la dimensión presencia del gobierno digital y la gestión municipal

			Presencia	Gestión municipal
Rho de	Presencia	Coefficiente de correlación	1,000	,870**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	304	304
Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	,870**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	304	304

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

En la Tabla 7 se presentan los resultados para el análisis de correlación entre la dimensión presencia del gobierno digital y la gestión municipal que se desarrolla en la municipalidad del Cusco, obteniéndose que la correlación es significativa a nivel de 0.01 bilateral, dado que el P valor obtenido (Sig. (bilateral)) es menor que 0,01 (1%), lo cual permite rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna, lo cual indica que hay una correlación alta y directa entre dichas dimensión y variable dado que el coeficiente de correlación obtenido fue de 0,820.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la dimensión interacción del gobierno digital y la gestión municipal que se desarrolla en la municipalidad del Cusco

Ha: Existe relación entre la dimensión interacción del gobierno digital y la gestión municipal que se desarrolla en la municipalidad del Cusco

Tabla 8

Análisis de correlación entre la dimensión interacción del gobierno digital y la gestión municipal

		Interacción	Gestión municipal
Rho de Spearman	Interacción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,790**
		N	,000
Gestión municipal		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,790**
		N	,000

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

En la Tabla 8 se presentan los resultados para el análisis de correlación entre la dimensión interacción del gobierno digital y la gestión municipal que se desarrolla en la municipalidad del Cusco, obteniéndose que la correlación es significativa a nivel de 0.01 bilateral, dado que el P valor obtenido (Sig. (bilateral)) es menor que 0,01 (1%), lo cual permite rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna, lo cual indica que hay una correlación alta y directa entre dichas dimensión y variable dado que el coeficiente de correlación obtenido fue de 0,790.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la dimensión transacción del gobierno digital y la gestión municipal que se desarrolla en la municipalidad del Cusco

Ha: Existe relación entre la dimensión transacción del gobierno digital y la gestión municipal que se desarrolla en la municipalidad del Cusco

Tabla 9

Análisis de correlación entre la dimensión transacción del gobierno digital y la gestión municipal

			Transacción	Gestión municipal
Rho de Spearman	Transacción	Coefficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	304	304
	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	304	304

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

En la Tabla 9 se presentan los resultados para el análisis de correlación entre la dimensión transacción del gobierno digital y la gestión municipal que se desarrolla en la municipalidad del Cusco, obteniéndose que la correlación es significativa a nivel de 0.01 bilateral, dado que el P valor obtenido (Sig. (bilateral)) es menor que 0,01 (1%), lo cual permite rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna, lo cual indica que hay una correlación alta y directa entre dichas dimensión y variable dado que el coeficiente de correlación obtenido fue de 0,744.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre la dimensión participación del gobierno digital y la gestión municipal que se desarrolla en la municipalidad del Cusco.

Ha: Existe relación entre la dimensión participación del gobierno digital y la gestión municipal que se desarrolla en la municipalidad del Cusco.

Tabla 10

Análisis de correlación entre la dimensión participación del gobierno digital y la gestión municipal

			Participación	Gestión municipal
Rho de Spearman	Participación	Coefficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	304	304
Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	304	304

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

En la Tabla 10 se presentan los resultados para el análisis de correlación entre la dimensión participación del gobierno digital y la gestión municipal que se desarrolla en la municipalidad del Cusco, obteniéndose que la correlación es significativa a nivel de 0.01 bilateral, dado que el P valor obtenido (Sig. (bilateral)) es menor que 0,01 (1%), lo cual permite rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna, lo cual indica que hay una correlación alta y directa entre dichas dimensión y variable dado que el coeficiente de correlación obtenido fue de 0,657.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general el cual plantea determinar la relación entre el nivel de implementación del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022, objetivo que fue cubierto de manera satisfactoria, tales así que de acuerdo con los resultados obtenidos para la prueba de correlación entre las variables nivel de implementación del gobierno digital y gestión municipal se obtuvo el valor de 0.820 para el coeficiente de correlación de Spearman, que indica que existe una relación alta y directa entre dichas variables. Al respecto Infante (2019) es investigación de la aplicación del gobierno electrónico en la optimización de la gestión pública obtuvo una correlación positiva promedio de 0.882 entre las variables gobierno electrónico gestión pública resultaba que se asemeja al encontrado en la presente investigación. Por su parte Luna (2020) es investigación sobre el gobierno digital y satisfacción de los usuarios encontró también un nivel de correlación elevado entre dichas variables que alcanzó el valor de 0.726, comprobándose esta manera que cuando existe una mayor eficiencia en el uso del gobierno digital la satisfacción de ser mayor para los usuarios.

La relación encontrada entre el nivel de implementación del gobierno digital en la gestión municipal puede ser explicada, en función de las propiedades y usos que tiene el gobierno digital, así como de las ventajas competitivas que se pueden presentar por el uso de sus aplicaciones, al respecto Bounabat (2017) indica que el gobierno digital ha contribuido de manera significativa a un cambio de paradigma en el cual las estructuras de la administración pública son modificadas, implica por ejemplo el desarrollo de un marco legal acorde a la aplicación de nuevas tecnologías, es decir a la implementación de las TIC en la administración pública la cual ha demostrado de manera fehaciente su capacidad, a raíz de la pandemia del coronavirus, un aspecto limitado en cuanto a su implementación pudo ser acelerado gracias a la demanda de servicios virtuales y el desarrollo de sistemas informáticos que permitieron suplir de manera importante los servicios brindados en forma presencial por la municipalidad. Twizeyimana y Andersson (2019) hablan acerca de las implicancias que tiene el gobierno digital en el gobierno local y el sistema público, indicándonos que el gobierno digital con una buena implementación permite pasar de una democracia representativa a una democracia participativa de manera mucho más rápida y efectiva implica también por su parte un conocimiento

más técnico del gobierno local, de los procedimientos que se llevan a cabo dentro de él, y en función a ello mejorar la prestación de servicios a las personas haciendo uso de la tecnología web y de las redes informáticas como canales de comunicación con los ciudadanos, además de los canales tradicionales

De acuerdo con Bayona y Morales (2017) la buena relación entre el gobierno digital en la gestión municipal, es que, a pesar, las dificultades iniciales que supone su implementación los beneficios que trae a la gestión municipal son bastante notables en cuanto a una eficacia y eficiencia de los recursos humanos que tiene la municipalidad, así como la obtención de información en mayor cantidad y calidad que permite realizar una mejor gestión del gobierno local, permite también una mejor interacción con la población recogiendo de esta manera sus inquietudes en tiempo más breve y pudiendo de esta manera de plantear las acciones que se vienen tomando en favor de la población y de cubrir las necesidades más urgentes que mejoren su calidad de vida.

En cuanto al primer objetivo específico el cual plantea establecer la relación entre la presencia del gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad Provincial del Cusco, los resultados obtenidos en la presente investigación muestran que en efecto tal objetivo fue cumplido, dado que los resultados obtenidos en la prueba de correlación de Spearman, arrojaron el valor de 0.870 para el coeficiente de correlación, el cual es una clara evidencia de la relación alta y directa entre dicha dimensión y variables.

Al respecto Gonzales et al. (2020) hace un estudio del caso chileno acerca de la implementación que tuvo la gobernarse electrónica en los municipios de 5 a más pobladas del, en las que muestran el éxito que tuvo la ordenanza municipal sobre la gestión del gobierno local permitiendo entre otras cosas identificar la infraestructura, así como brindar información importante acerca de diferentes actividades que se cumplen en dichos municipios en tiempos mucho más cortos. Por su parte Tinoco (2020) realizó un estudio acerca de la implementación de la política pública del gobierno digital en una municipalidad importante como la de Cartagena de Indias, en el que la falta de coordinación entre las diferentes instancias de gobierno y la situación política no permitió implementar de manera adecuada la política del gobierno digital. Por su parte Cosquillo (2021), en su investigación sobre el gobierno digital en la gestión municipal refiere que en el caso

de la municipalidad de Tarma en Junín se pudo implementar y tener una presencia importante del gobierno digital para los ciudadanos, siendo la base del éxito de la implementación extender servicios, de fácil acceso usuario, con procedimientos sencillos pueden ser fácilmente entendidos por toda la población, al mismo tiempo estableciendo foros y espacios en las redes sociales que permite una interacción más fluida con la comunidad recogiendo sugerencias para la mejora continua de los servicios digitales prestados.

Evans (2018) respecto de la presencia del gobierno digital, manifiesta que las instancias del gobierno tanto local como nacional se ven beneficiadas por la implantación del gobierno digital, dado que este crea canales de comunicación directa con la población, se beneficia de las tecnologías de la comunicación e información, de las redes sociales y permite recolectar datos en tiempo real, tener información actualizada que permita tomar decisiones de gestión mucho más rápidas e informadas. El gobierno digital por su parte permite un acercamiento de la población con el gobierno municipal, dado que existen diversos canales a través de la plataforma digital que permiten comunicar las inquietudes y las demandas de la población directamente con los encargados de ejecutarlas.

El gobierno digital logra su presencia en las estructuras de gobierno, a partir de una propuesta de democracia participativa, en la cual se aprovechan los recursos ofrecidos por las nuevas tecnologías de la comunicación e información, que logró un acercamiento de la población con el gobierno, asimismo busca implantar niveles de eficiencia y eficacia, porque permite realizar una serie de operaciones, a través de plataforma digital, reduciendo los tiempos de espera y flexibilizando los horarios, al mismo tiempo que la información que se recoge a través de las diversas actividades se puede procesar casi de inmediato y tener una información que permite conocer de mejor manera las necesidades y demandas de la población, se recomienda por tanto que la implantación del gobierno digital sea progresiva y mixta, es decir que sea en forma presencial y virtual (Janssen et al.,2019).

El segundo objetivo específico plantea determinar la relación entre la dimensión interacción del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022, objetivo que se cumplió adecuadamente pues como muestran los resultados de la prueba de correlación entre las variables en el que se obtuvo 0.790 para el coeficiente de correlación lo cual indica un nivel

de correlación alta y directa. Al respecto Aranibar (2018) en su investigación sobre el gobierno digital en los indicadores de la gestión pública de la municipalidad de Yungay muestran que existe una relación importante entre la administración del gobierno público y la gestión pública, lo cual es valorada dentro del gobierno electrónico con digital como una meta principal en el desarrollo del gobierno digital, dicha interacción se da en los niveles, en primer lugar con el público usuario, el cual hace saber sus necesidades y también los aspectos positivos del uso del gobierno digital, y por otro lado la interacción con diferentes organismos que también hace uso del gobierno digital para poder cumplir con trámites que tienen razón con la municipalidad de Cusco.

La interacción que se logra a través del gobierno digital con la población mejora de manera sustantiva la gestión pública, porque apertura una serie de canales que antes no existían, como son el correo electrónico, los chats a través de WhatsApp, las redes sociales como Facebook, los foros, entre otros recursos que permite un acercamiento directo de la población con sus autoridades, haciéndole llegar una serie de observaciones y también sugerencias, de esta manera el gobierno digital permite una comunicación mucho más fluida con la población, el gobierno municipal también se puede comunicar de manera más directa, a través de las redes sociales sin hacer una gran inversión en publicidad (Gonzales et al., 2020).

El tercer objetivo específico plantea determinar la relación entre la dimensión transacción del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022, objetivo que fue cumplido satisfactoriamente y que a partir de los resultados encontrados para la prueba de correlación de Spearman se obtuvo el valor de 0.744 muestra que la transacción como dimensión del gobierno digital presenta una relación directa y hasta con la gestión municipal. La transacción hace referencia a la calidad de la implementación de los procedimientos de la gestión pública que se le mande manera virtual, así como a la capacidad de seguimiento del trámite en línea y también de la interacción que se presentaron otras entidades públicas y privadas, al respecto Lindgreen y Van Veenstra (2018) es investigación sobre la transformación del gobierno digital hace referencia a la necesidad de contar con una adecuada capacidad de interacción por parte del gobierno digital con los usuarios, interacción que permite regular y mejorar los procedimientos que se pueden desarrollar en línea, así como

ampliar otros procedimientos que para el usuario serían de gran utilidad en su interacción con la municipalidad. En la presente investigación respecto a la interacción los resultados mostraron que un 27.3% de los encuestados la considera en un nivel bajo, ello quiere decir que existe un porcentaje de la población que se rehúsa a emplear sistemas virtuales para realizar los trámites con la municipalidad, y una de las razones fundamentales radica en la dificultad para hacer seguimiento a los trámites que se realizan en forma virtual, de ahí la necesidad de implementar un mejor sistema de seguimiento de los trámites, para lo cual también es necesario educar al usuario y al contribuyente, respecto al uso de las plataformas digitales, como indica Vásquez (2021) el impacto que tiene el gobierno digital puede ser más significativo en función de la capacidad de interacción que se pueda tener con el usuario, que ha de servir como aspecto regulatorio del proceso de implantación de sistemas electrónicos para el desarrollo de las tareas administrativas concernientes al gobierno público.

El cuarto objetivo específico plantea determinar la relación entre la participación del gobierno digital con la gestión pública desarrollada en la municipalidad Provincial del Cusco, respecto se puede decir que dicho objetivo fue satisfactoriamente cubierto por la presente investigación, dado que como resultado de la prueba de correlación de Spearman se obtuvo el valor de 0.657, el cual muestra que existe una relación moderada y directa entre dicha dimensión y variable. Calmett (2021) en su trabajo de investigación respecto de la influencia del gobierno electrónico en el desarrollo de la administración pública, pudo evidenciar que la implementación del gobierno digital tiene un impacto importante en cuanto a la participación de la población en el gobierno local, puesto que existe una mayor facilidad de participación de la población con sus opiniones y sugerencias respecto de los servicios brindados por la municipalidad, así como las necesidades más urgentes que tiene la población y que pueden ser expresados a través de las redes sociales, foros y también de algunos de los aplicativo con los que cuentan las plataformas virtuales que tiene la municipalidad. Morillo et al. (2020) respecto de la participación ciudadana en la gestión pública, indica que el gobierno digital ha permitido que un buen número de la ciudadanía pueda participar de manera más directa en la gestión municipal, pues se tiene una mayor interacción gracias a los diferentes canales de comunicación que se han podido perturbar con la

municipalidad, como por ejemplo el correo electrónico, los foros, en general las redes sociales, que permite interactuar con muchas de las áreas con las que cuenta la plataforma virtual de los gobiernos locales. Es a través de la plataforma virtual que el ciudadano puede enterarse de mejor manera acerca de las actividades y procesos que va llevando a cabo la municipalidad, situación que anteriormente al gobierno digital era muy limitado como indica Simón (2018) el gobierno electrónico entre muchos de sus aspectos a tener en cuenta fue pensado precisamente para poder en contacto a la población con el gobierno local, situación que puede ir mejorando en cuanto los municipios tengan la capacidad para ir mejorando sus plataformas digitales, las cuales ya han mostrado las ventajas que tienen para la gestión municipal y para la población, siendo este un mecanismo que hoy en día es impulsado por normas, aunque todavía ausente en mayor presupuesto por parte del gobierno central para su ampliación, no obstante a raíz de la pandemia del coronavirus, se puede evidenciar las ventajas importantes del gobierno digital, las mismas que contribuyeron de manera significativa a que la gestión municipal se desarrollará con relativa normalidad, dando impulso a que un número importante de actividades municipales se pudieran realizar de manera virtual, dicha realidad hoy en día llegó para quedarse, y es muy difícil que se retroceda en este intento de profundizar en el gobierno digital.

VI. CONCLUSIONES

Primera: El nivel de implementación del gobierno digital en la municipalidad provincial del Cusco presenta relación significativa con la gestión municipal, obteniendo 0,820 como resultado para el coeficiente de correlación de Spearman, lo que indica que niveles altos de implementación del gobierno digital se asocia con niveles altos de la gestión municipal.

Segunda: La dimensión presencia del gobierno digital y la gestión municipal de la municipalidad provincial del Cusco, presentan relación significativa obteniéndose el valor de 0,870, para el coeficiente de correlación de Spearman, de tal manera que niveles altos de presencia del gobierno digital se asocian con niveles altos de gestión municipal en la municipalidad provincial del Cusco.

Tercera: Se concluye respecto de la relación entre la dimensión interacción del gobierno digital y la gestión municipal de la municipalidad provincial del Cusco que existe relación directa y significativa entre las mismas, lo cual se evidencia a partir de la prueba de hipótesis para la correlación de Spearman, en la que se obtuvo el valor de 0,790, valor que muestra una correlación alta y directa, de tal manera que niveles altos de interacción del gobierno digital se asocian con niveles altos de gestión municipal en la municipalidad provincial del Cusco.

Cuarta: La dimensión transacción del gobierno digital y la gestión municipal de la municipalidad provincial del Cusco, presentan relación directa y significativa entre las mismas, lo cual se aprecia a partir de la prueba de hipótesis para la correlación de Spearman, en la que se obtuvo el valor de 0,744, valor que muestra una correlación alta y directa, de tal manera que niveles altos de transacción del gobierno digital se asocian con niveles altos de gestión municipal.

Quinta: La dimensión participación del gobierno digital y la gestión municipal de la municipalidad provincial del Cusco, presentan relación directa y significativa entre las mismas, como lo muestra la prueba de hipótesis para la correlación de Spearman, en la que se obtuvo el valor de 0,657, correlación moderada y directa, de tal manera que niveles altos de transacción del gobierno digital se asocian con niveles altos de gestión municipal en la municipalidad provincial del Cusco.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la gerencia de la municipalidad del Cusco, desarrollar estrategias para la profundización del gobierno digital mejora de forma constante la página web de la municipalidad, así como la plataforma virtual que permita a los contribuyentes y usuarios desarrollar sus actividades relacionadas con trámites de la municipalidad de manera virtual.

Segunda: Se recomienda la gerencia de la municipalidad del Cusco desarrollar una publicidad más agresiva que permita un mayor uso de la plataforma virtual que posee la municipalidad Cusco para ser diferentes trámites de manera más rápida y efectiva para los usuarios, evitando de esta manera, aglomeraciones de público que en épocas de pandemia como la que vivimos contribuyen a la salud y tranquilidad la población.

Tercera: Se recomienda la gerencia de la municipalidad del Cusco de evaluar y mejorar los medios electrónicos de comunicación con la población, así como tener mayor presencia en las redes sociales que permitan una mejor interacción con la población.

Cuarta: Se recomienda a las diferentes gerencias que operan en la municipalidad del Cusco, incrementar y mejorar los procedimientos que se realicen de manera virtual, al mismo tiempo que organizar jornadas de capacitación y tutoriales que permitan un mejor uso de estas herramientas virtuales a los usuarios y entidades que tienen vínculo con la municipalidad del Cusco.

Quinta: Se recomienda a los investigadores interesados en el tema del gobierno digital desarrollar estudios de corte longitudinal prospectivo y retrospectivo que permita medir el desarrollo del índice del gobierno digital en el tiempo.

REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima.
- Aranibar, P. (2018). *Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la municipalidad Provincial de Yungay año 2016-2017*. [Tesis de maestría, Centro de altos estudios nacionales escuela de posgrado]. Lima. Obtenido de https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/398852/1/T801_10690214_M.pdf.pdf
- Arcentales, R., & Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. Espirales. *Revistamultidisciplinaria de investigación*, 28-39. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4591/1/Arcentales%20Macas%20Ricardo%20Alberto%20%281%29.pdf>
- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119-128. doi:10.1016/j.giq.2013.06.002.
- Barriga, J. (2020). *Gobierno electrónico municipal. Baja interacción entre la ciudadanía y los gobiernos locales a través del uso de sitios web municipales*. [Informe de tesis, Universidad del Desarrollo, Concepción]. Obtenido de <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/3472/Gobierno%20electr%C3%B3nico%20Municipal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bayona, S., & Morales, V. (2017). E-government development models for municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 17, 47-59. doi:10.3233/JCM-160679
- Bayona, S., & Morales, V. (2017). E-government development models for municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, XVII(1), 47-59. doi:<https://doi.org/10.3233/JCM-160679>
- Bolaños, D. M. P. (2020). Análisis de la política de gobierno digital 2018 y sus avances y retrocesos de cara a la emergencia del covid-19 en Colombia. REIB: *Revista Electrónica Iberoamericana*, 14(1), 118-150. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7556556>
- Bologna, E. (2018). *Métodos Estadísticos de Investigación*. Córdoba: Editorial

- Brujas.
- Bonamente, M. (2017). *Statistics and analysis of Scientific Data*. New York: Springer.
- Bounabat, B. (2017). From e-Government to digital Government: *Stakes and Evolution Models*. e-TI, 8-18. Obtenido de <http://www.webmail.revue-eti.net/index.php/eti/article/view/117/pdf>
- Calmett, J. (2021). *Influencia del E - gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12629/UPcav_ejl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castelnovo, W., & Sorrentino, M. (2017). The digital government imperative: a context-aware perspective. *Public Management Review*, 20(5), 709–725. doi:10.1080/14719037.2017.1305693 10.1080/14719037.2017.1305693
- CEPAL. (2012). *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad. Santiago de Chile: Naciones Unidas*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3969/S2012004_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chacón, K. (2019). *Diseño de un mecanismo de medición del nivel de cumplimiento de la implementación del gobierno digital en los gobiernos locales del Estado peruano*. [Informe de tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15458>
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli-2016. Universidad Nacional del Altiplano*. [Informe de tesis, Escuela profesional de ingeniería de sistemas, Puno]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6030>
- Cosquillo, S. (2021). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el Periodo 2019 - 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, V(2). Obtenido de <file:///C:/Users/user/Downloads/413-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1443-1-10-20210511.pdf>
- Crespo, V. (2020). *El impacto del gobierno electrónico en la gestión municipal de*

- los distritos de la provincia de San Román 2019*. [Tesis maestría, Universidad Nacional del Altiplano, Puno]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14883/Vladimir_Roberto_Crespo_Endara.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Creswell, J. (2017). *Research design. Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. SAGE.
- Evans, O. (2018). *Digital government: ICT and public sector management in Africa*. <https://mpr.a.ub.uni-muenchen.de/id/eprint/91628>
- Falco, E., & Kleinhans, R. (2018). Beyond technology: Identifying local government challenges for using digital platforms for citizen engagement. *International journal of information management*, 40, 17-20. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2018.01.007
- Fernández, M. D. (2020). Gestión del gobierno y de sectores estratégicos para la innovación. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 4(3), 296-299. <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/151>
- Flores, Y. (2020). Representaciones sociales del gobierno electrónico. *Revista de investigaciones de la Escuela de Posgrado Universidad Nacional del Altiplano*, 9(3), 1705-1717. doi:<http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2020.3.185>
- García, V., & García, A. (2020). *Transición del gobierno electrónico gobierno digital. Un estudio de la política nacional de explotación de datos (Big Data) en el municipio de Valledupar*. [Tesis, Universidad Cooperativa de Colombia, Santa Marta]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33122/1/2020_transici%C3%B3n_gobierno_electr%C3%B3nico.pdf
- Gil, R., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 633-646. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14719037.2017.1327181?needAccess=true>
- Gong, Y., Yang, J., & Shi, W. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital transformation in government: Analysis of flexibility and enterprise architecture. *Government Information Quarterly*, XXVII(3). doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101487>
- González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y*

- Hassan, M. I. A., & Twinomurizi, H. (2018, October). A systematic literature review of open government data research: Challenges, opportunities and gaps. In 2018 *Open Innovations Conference (OI)* (pp. 299-304). IEEE.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill Education.
- Infante, Z. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del RENIEC*. [Tesis, Universidad Federico Villarreal, Lima]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871/INFANTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20-%20MAESTRIA.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Janssen, M., Rana, N., Slade, E., & Dwivedi, Y. (2019). Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. *Public Management Review*, 20(5), 647-671. doi:10.1080/14719037.2017
- Lindgreen, I., & Van Veenstra, A. (2018). Digital Government Transformation. *Delft, Netherlands*. doi:<https://doi.org/10.1145/3209281.3209302>
- Luna, P. (2020). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Huallaga Central y Bajo Mayo 2020*. [Tesis, Universidad César Vallejo,]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56201/Luna_GP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lindgren, I., & van Veenstra, A. F. (2018, May). Digital government transformation: a case illustrating public e-service development as part of public sector transformation. In Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research. *Governance in the Data Age* (pp. 1-6). <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3209281.3209302>
- Lynn, P. (2017). *Leadership Attributes and Behaviors as Predictors of Organizational Resilience in Academic Health Care Systems*. [Tesis Doctoral, Walden University, College of Health Sciences, Washington]. <https://search.proquest.com/openview/bc2d296b60a3b3726d19fa5157997b0a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750>
- Meneses, J., Barrios, M., Bonillo, A., Cosculluela, A., Lozano, L., Turbany, J., &

- Valero, S. (2017). *La evaluación psicométrica*. Editorial UOC.
- Morillo, J., Morlaes, I., & Tobar, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública del gobierno abierto? *FIGEMPA Investigación y desarrollo*, 1(2), 32-41. Obtenido de <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/RevFIG/article/view/2467/3562>
- OCDE. (2019). *Índice de Gobierno Digital OCDE 2019. Resultados y mensajes clave*. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- Olaniyi, E. (2018). Digital Government: ICT and Public Sector Management in África. *Munich Personal RePEc Archive*, 269-286. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/91628/1/MPRA_paper_91628.pdf
- Páez, Á., & Montoya, J. (2020). Transparencia en la web: estado del arte en las instituciones públicas. *Razón y Palabra*, 24(108). <https://revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/download/1665/1525>
- Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-179. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>
- Roseth, B., Reyes, A., & Santiso, C. (2018). *El fin del trámite eterno*. BID.
- Sepúlveda, A. (2017). *Gobierno electrónico municipal chileno análisis logístico de la brecha de acceso*. [Tesis de maestría, Universidad de Santiago de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/148406/Gobierno-electronico-municipal-chileno-analisis-logistico-de-la-brecha-de-acceso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sepúlveda, A. (2017). *Gobierno electrónico municipal chileno. Análisis logístico de la brecha de acceso*. [Tesis, Universidad de Chile, Departamento de ingeniería industrial, Santiago de Chile]. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/148406/Gobierno-electronico-municipal-chileno-analisis-logistico-de-la-brecha-de-acceso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. [Tesis, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco]. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.p

df

- Tang, Z., Jayakar, K., Feng, X., Zhang, H., & Peng, R. X. (2019). Identifying smart city archetypes from the bottom up: A content analysis of municipal plans. *Telecommunications Policy*, 43(10), 101834. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101834>
- Tello, A. (2018). *Nivel de desarrollo del gobierno electrónico en la municipalidad Provincial de Andahuaylas de la Región Apurímac, 2018*. [Tesis, Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ingeniería, Andahuaylas]. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/376>
- Tinoco, C. (2020). *Implementación de la política pública de gobierno digital en los procedimientos y trámites de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias*. [Tesis, Universidad Externado de Colombia, Bogotá]. https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/3485/JIA-spa-2020-Implementacion_de_la_politica_publica_de_gobierno_digital_en_los_procedimientos_y_tramites_de_la_Alcaldia?sequence=2&isAllowed=y
- Twizeyimana, J., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36, 167-178. doi:10.1016/j.giq.2019.01.001
- Vásquez, D. (2021). *Gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021*. [Tesis de maestría, Escuela de Poagrado de la Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81263/V%c3%a1squez_BD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yáñez, J. F. R. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 48 ,(7). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>

ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de consistencia

Nivel de Implementación del Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2022								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente: Nivel de implementación del gobierno digital					
¿Cómo se relaciona el nivel de implementación del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022?	Determinar la relación entre el nivel de implementación del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022	Existe relación directa y significativa entre el nivel de implementación del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Presencia	Lanzamiento de página web	1, 2	Escala ordinal (Likert)	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Escala ordinal
				Desarrollo de plataforma digital	3, 4			
				Actividades de publicidad	5, 6			
				Acciones de capacitación y equipamiento	7, 8, 9			
			Interacción	Interacción por medios electrónicos con la población	10, 11, 12	Deficiente		
				Interacción vía redes sociales	13, 14			
			Transacción	Implementación de procedimientos de manera virtual	15, 16	Regular		
				Capacidad de seguimiento de tramites online	17			
				Interacción con otras entidades públicas y privadas	18			
Participación	Desarrollo de espacios de participación virtual	19, 20	Bueno					
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable independiente: Gestión municipal					
1. ¿Cómo se relaciona la dimensión presencia del gobierno digital con la gestión municipal que	1. Determinar la relación entre la dimensión presencia del gobierno digital con la gestión municipal que	1. Existe relación directa y significativa entre la dimensión presencia del gobierno digital con la gestión	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Planificación	Determinación de objetivos estratégicos	1	Escala ordinal (Likert)	Escala ordinal	
				Formulación de políticas públicas	2			
				Plan de desarrollo concertado	3			
			Gestión de servicios públicos	Planes en seguridad ciudadana, prevención de desastres y ordenamiento territorial	4, 5	Deficiente		
				Gestión de limpieza pública	6, 7			
				Gestión de seguridad ciudadana	8, 9			
			Gestión financiera	10, 11	Regular			
Bueno								

<p>se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022?,</p> <p>2. ¿Cómo se relaciona la dimensión interacción del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022?,</p> <p>3. ¿Cómo se relaciona la dimensión transacción del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022?,</p> <p>4. ¿Cómo se relaciona la dimensión participación del gobierno digital con la</p>	<p>se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022</p> <p>2. Determinar la relación entre la dimensión interacción del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022</p> <p>3. Determinar la relación entre la dimensión transacción del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022</p> <p>4. Determinar la relación entre la dimensión participación del gobierno digital con la</p>	<p>municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022.</p> <p>2. Existe relación directa y significativa entre la dimensión interacción del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022.</p> <p>3. Existe relación directa y significativa entre la dimensión transacción del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022.</p> <p>4. Existe relación directa y significativa entre la dimensión participación del</p>	Gestión de proyectos	Evaluación de la inversión en proyectos	12	Totalmente de acuerdo (5)	
				Ejecución de proyectos de inversión pública	13, 14		
			Gestión de servicios sociales	Servicios de atención a las personas con discapacidad, adulto mayor y menores en estado de desprotección	15, 16		
				Servicios de infraestructura deportiva	17		
		Servicios recreacionales y cultural	18				
		Participación ciudadana	Participación en la gestión de servicios y políticas sociales	19			
			Participación en el control y fiscalización de la gestión municipal				

gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022?,	gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022	gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad del Cusco en el año 2022					
Diseño de investigación		Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Métodos de análisis de datos		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico por su propósito Diseño: No experimental, descriptivo correlacional		Población: La población para el presente estudio estará conformada por un total de 1458 trabajadores entre funcionarios (gerentes y subgerentes) y personal administrativo Muestra: La muestra estará conformada por un total de 304 trabajadores extraídos de la población de estudio de manera aleatoria	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre nivel de implementación del gobierno digital y cuestionario sobre percepción de la gestión municipal		Descriptivos: Tablas de distribución de frecuencias, gráficos estadísticos Inferencial: Prueba de hipótesis de normalidad Kolmogorov Smirnov, análisis de correlación		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variabes de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Nivel de implementación del gobierno digital	Es la cuantificación del grado en el que los enfoques estratégicos, las herramientas de política y las tecnologías del gobierno digital se han desarrollado como parte del componente de la gestión de gobierno (OCDE, 2019).	Escala para el nivel de implementación del gobierno digital, la misma que se desarrolla en función a cuatro dimensiones como son la presencia, la interacción, la transacción y la participación, cuenta con un total de 20 ítems, es propuesto por el autor de la presente investigación	Presencia	Lanzamiento de página web Desarrollo de plataforma digital Actividades de publicidad Acciones de capacitación y equipamiento	Escala ordinal Deficiente Regular Bueno
			Interacción	Interacción por medios electrónicos con la población Interacción vía redes sociales	
			Transacción	Implementación de procedimientos de manera virtual Capacidad de seguimiento de tramites online Interacción con otras entidades públicas y privadas	
			Participación	Desarrollo de espacios de participación virtual	
Gestión municipal	Conjunto de procesos que desarrollan los gobiernos municipales con el propósito de lograr las metas y objetivos trazados, que involucran la gestión de recursos materiales y humanos (Arraiza, 2016).	Cuestionario sobre la percepción de la gestión municipal, la misma que cuenta con un total de cinco dimensiones que son la planificación, la gestión de servicios públicos, la gestión de proyectos, gestión de servicios sociales y participación ciudadana, propuesta por el autor de la presente investigación	Planificación	Determinación de objetivos estratégicos Formulación de políticas públicas Plan de desarrollo concertado Planes en seguridad ciudadana, prevención de desastres y ordenamiento territorial	Escala ordinal Deficiente Regular Bueno
			Gestión de servicios públicos	Gestión de limpieza pública Gestión de seguridad ciudadana Gestión financiera	
			Gestión de proyectos	Evaluación de la inversión en proyectos Ejecución de proyectos de inversión pública	
			Gestión de servicios sociales	Servicios de atención a las personas con discapacidad, adulto menor. Servicios de infraestructura deportiva Servicios recreacionales y culturales	
			Participación ciudadana	Participación en la gestión de servicios y políticas sociales Participación en el control y fiscalización de la gestión municipal	

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL

Estimado trabajador a continuación se presentan algunas preguntas relacionadas con la implementación del gobierno digital en la municipalidad Provincial del Cusco, le agradecemos responda con sinceridad cada una de las afirmaciones, para contribuir con la investigación.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente los ítems y marca con una X la alternativa que creas conveniente.

Género	Masculino		Femenino						
Edad	20-30	31-40	41-50	51 a más					
Condición laboral	Contratado	Nombrado	CAS						
Grado de instrucción	Técnico profesional		Profesional						
	Maestro(a)		Doctor (a)						
ESCALA DE FRECUENCIA		VALORACIÓN							
Totalmente en desacuerdo		1							
Em desacuerdo		2							
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3							
De acuerdo		4							
Totalmente de acuerdo		5							
N°	ÍTEMS				1	2	3	4	5
01	La página web de la municipalidad de Cusco responde a las necesidades administrativas de su labor								
02	La capacitación en el manejo de la página web fue adecuada a sus requerimientos								
03	La plataforma digital responde a los procesos administrativos que se realizan en la municipalidad								
04	La plataforma administrativa permite una adecuada interacción con el usuario								
05	La publicidad realizada a través de los medios convencionales se ha realizado de manera adecuada								
06	La publicidad por las redes sociales se ha realizado de manera adecuada								
07	Desde la implantación de la página web y plataforma digital de la municipalidad a tenido capacitación para su uso								
08	La capacitación brindada para el uso de la plataforma digital ha sido adecuada								
09	Los equipos para el funcionamiento de la plataforma digital son los adecuados								
10	La plataforma digital permite la interacción con los usuarios mediante correo electrónico								
11	La plataforma digital permite la interacción mediante formularios digitales								
12	La capacitación para el uso de correo electrónico y formularios digitales fue adecuada para mis labores								

13	La capacidad de interacción con los usuarios vía redes sociales (WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter) es buena					
14	La capacitación recibida para la interacción mediante redes sociales le permite desarrollar su trabajo con eficacia					
15	La plataforma virtual ofrece realizar los trámites a los usuarios que manera virtual					
16	Todas las acciones que se pueden realizar de manera virtual en los trámites que realizan en los usuarios los ofrece la plataforma					
17	Existe la capacidad de seguimiento de los trámites por parte del personal de la municipalidad y por parte de los usuarios					
18	La plataforma digital de la municipalidad de Cusco permite enlazarse con plataformas de entidades públicas y privadas de interés					
19	La plataforma ofrece espacios para la participación de los ciudadanos de manera virtual (foros, blogs, otros)					
20	La capacitación para interactuar con los ciudadanos a través de la plataforma es adecuada para su labor					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN MUNICIPAL

Estimado trabajador a continuación se presentan algunas preguntas relacionadas con la gestión que desarrolla la municipalidad provincial del Cusco, le agradecemos responda con sinceridad cada una de las afirmaciones, para contribuir con la investigación.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente los ítems y marca con una X la alternativa que creas conveniente.

ESCALA DE FRECUENCIA		VALORACIÓN				
Nunca		1				
Casi nunca		2				
Algunas veces		3				
Casi siempre		4				
Siempre		6				
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
01	La gestión municipal se desarrolla conforme los objetivos estratégicos planteados en el plan estratégico institucional					
02	La gestión municipal formuló políticas públicas que contribuyen al desarrollo de la ciudad					
03	La gestión municipal promueve el cumplimiento del plan de desarrollo concertado					
04	Los planes de seguridad ciudadana atienden de manera efectiva la problemática de la ciudad					
05	Existe una política de desarrollo de planes de prevención de desastres y ordenamiento territorial					
06	Existe una gestión de la limpieza pública que recoge los principios de la gestión de residuos sólidos					

07	La gestión en limpieza pública desarrollar planes prospectivos para la ciudad en dicha materia					
08	El plan de gestión en seguridad ciudadana atiende las necesidades de la población dicha materia					
09	La gestión de seguridad ciudadana convoca la participación de la población organizada					
10	La gestión financiera municipal se da de manera transparente					
11	Existe una política de fiscalización permanente en el manejo de los fondos públicos por parte de la municipalidad					
12	La evaluación de los proyectos de inversión pública se desarrollan conforme la norma vigente para contratación en el sector público					
13	La ejecución de proyectos de inversión pública se realiza de manera pública y transparente					
14	Los proyectos de inversión pública desarrollados por la municipalidad Provincial del Cusco contribuyen de manera efectiva a solucionar las necesidades de la población					
15	La municipalidad desarrolla una gestión en servicios de atención a las personas con discapacidad, adulto mayor y menor es el Estado de desprotección					
16	La gestión municipal propicia el desarrollo de la beneficencia pública para la atención de proyectos sociales					
17	La gestión municipal desarrolla proyectos para la mejora de la infraestructura deportiva de manera descentralizada					
18	Existe una política de mejora en los servicios recreacionales y culturales que atiende las necesidades de la población en todas sus etapas					
19	La gestión municipal convoca la participación de la población organizada en el desarrollo de políticas y servicios sociales					
20	La población adecuadamente organizada participa en el control y fiscalización de la gestión municipal					

Anexo 4. Base de datos para confiabilidad de instrumentos

N°	Nivel de implementación del gobierno digital																				Gestión municipal																			
	Presencia										Interacción										Planificación					Gestión de servicios públicos					Gestión de proyectos			Gestión de servicios sociales			Participación ciudadana			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3
2	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	5	3	5	3	3	3	4	3	5	4	3	5	4	5	4
3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	3
4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	5	5	3	3	5	4	3	3	4	3	3	5	
5	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	3	3	1	3	1	2	2	1	4	3	3	5	5	4	3	5	4	3	5	3	3	3	3	4	3	5	3	4
6	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3
7	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	2	4	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	1	1	3	3	1	3	
8	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5	4	
9	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4
10	3	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	1	4	3	3	4	3	5	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5
11	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	2	1	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	3	1
12	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	5	3	5	3	5	5	3	5	5	
13	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3
14	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3
15	2	2	4	3	4	4	2	3	4	4	3	2	4	2	4	4	2	3	4	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	3	1	2	1	1	3	3	3	2
16	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	5	4	4	4	
17	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	3	4	
18	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	4	3	3	4	4
19	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	2	2	4	3	4	2	3	2	4	4	1	3	1	2	3	2	1	1	1	2	2	3	3	1	2	3	3	1	3	2
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3
21	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3
22	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	1	2	2	3	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3

Confiabilidad de instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Nivel de implementación del gobierno digital	0,979	20
Gestión municipal	0,946	20

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5. Validación por jueces expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Presencia								
1	La página web de la municipalidad de Cusco responde a las necesidades administrativas de su labor	X		X		X		
2	La capacitación en el manejo de la página web fue adecuada a sus requerimientos	X		X		X		
3	La plataforma digital responde a los procesos administrativos que se realizan en la municipalidad	X		X		X		
4	La plataforma administrativa permite una adecuada interacción con el usuario	X		X		X		
5	La publicidad realizada a través de los medios convencionales se ha realizado de manera adecuada	X		X		X		
6	La publicidad por las redes sociales se ha realizado de manera adecuada	X		X		X		
7	Desde la implantación de la página web y plataforma digital de la municipalidad a tenido capacitación para su uso	X		X		X		
8	La capacitación brindada para el uso de la plataforma digital ha sido adecuada	X		X		X		
9	Los equipos para el funcionamiento de la plataforma digital son los adecuados	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Interacción								
10	La plataforma digital permite la interacción con los usuarios mediante correo electrónico	X		X		X		
11	La plataforma digital permite la interacción mediante formularios digitales	X		X		X		
12	La capacitación para el uso de correo electrónico y formularios digitales fue adecuada para mis labores	X		X		X		
13	La capacidad de interacción con los usuarios vía redes sociales (WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter) es buena	X		X		X		
14	La capacitación recibida para la interacción mediante redes sociales le permite desarrollar su trabajo con eficacia	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Transacción								
15	La plataforma virtual ofrece realizar los trámites a los usuarios que manera virtual	X		X		X		
16	Todas las acciones que se pueden realizar de manera virtual en los trámites que realizan en los usuarios lo ofrece la plataforma	X		X		X		
17	Existe la capacidad de seguimiento de los trámites por parte del personal de la municipalidad y por parte de los usuarios	X		X		X		

18	La plataforma digital de la municipalidad de Cusco permite enlazarse con plataformas de entidades públicas y privadas de interés	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Participación								
19	La plataforma ofrece espacios para la participación de los ciudadanos de manera virtual (foros, blogs, otros)	X		X		X		
20	La capacitación para interactuar con los ciudadanos a través de la plataforma es adecuada para su labor	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Aurelio Cutipa Villasante

DNI: 25124318

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Cusco, 14 de abril del 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


DR. CIC. Aurelio Cutipa Villasante

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	La gestión municipal se desarrolla conforme los objetivos estratégicos planteados en el plan estratégico institucional	X		X		X		
2	La gestión municipal formuló políticas públicas que contribuyen al desarrollo de la ciudad	X		X		X		
3	La gestión municipal promueve el cumplimiento del plan de desarrollo concertado	X		X		X		
4	Los planes de seguridad ciudadana atienden de manera efectiva la problemática de la ciudad	x		X		X		
5	Existe una política de desarrollo de planes de prevención de desastres y ordenamiento territorial	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Gestión de los servicios públicos								
6	Existe una gestión de la limpieza pública que recoge los principios de la gestión de residuos sólidos	X		X		X		
7	La gestión en limpieza pública desarrollar planes prospectivos para la ciudad en dicha materia	X		X		X		
8	El plan de gestión en seguridad ciudadana atiende las necesidades de la población dicha materia	X		X		X		
10	La gestión de seguridad ciudadana convoca la participación de la población organizada	X		X		X		
11	La gestión financiera municipal se da de manera transparente	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Gestión de servicios sociales								
12	La evaluación de los proyectos de inversión pública se desarrollan conforme la norma vigente para contratación en el sector público	X		X		X		
13	La ejecución de proyectos de inversión pública se realiza de manera pública y transparente	X		X		X		
14	Los proyectos de inversión pública desarrollados por la municipalidad Provincial del Cusco contribuyen de manera efectiva a solucionar las necesidades de la población	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: gestión de servicios sociales								
15	La municipalidad desarrolla una gestión en servicios de atención a las personas con discapacidad, adulto mayor y menor es el Estado de desprotección	X		X		X		
16	La gestión municipal propicia el desarrollo de la beneficencia pública para la atención de proyectos sociales	X		X		X		
17	La gestión municipal desarrolla proyectos para la mejora de la infraestructura deportiva de manera descentralizada	X		X		X		
18	Existe una política de mejora en los servicios recreacionales y culturales que atiende las necesidades de la población en todas sus etapas	X		X		X		

DIMENSIÓN 5: Participación ciudadana								
19	La gestión municipal convoca la participación de la población organizada en el desarrollo de políticas y servicios sociales	X		X		X		
20	La población adecuadamente organizada participa en el control y fiscalización de la gestión municipal	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Aurelio Cutipa Villasante

DNI: 25124318

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

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

Cusco, 14 de abril del 2022


 DR. CFC Aurelio Cutipa Villasante
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Presencia								
1	La página web de la municipalidad de Cusco responde a las necesidades administrativas de su labor	X		X		X		
2	La capacitación en el manejo de la página web fue adecuada a sus requerimientos	X		X		X		
3	La plataforma digital responde a los procesos administrativos que se realizan en la municipalidad	X		X		X		
4	La plataforma administrativa permite una adecuada interacción con el usuario	X		X		X		
5	La publicidad realizada a través de los medios convencionales se ha realizado de manera adecuada	X		X		X		
6	La publicidad por las redes sociales se ha realizado de manera adecuada	X		X		X		
7	Desde la implantación de la página web y plataforma digital de la municipalidad a tenido capacitación para su uso	X		X		X		
8	La capacitación brindada para el uso de la plataforma digital ha sido adecuada	X		X		X		
9	Los equipos para el funcionamiento de la plataforma digital son los adecuados	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Interacción								
10	La plataforma digital permite la interacción con los usuarios mediante correo electrónico	X		X		X		
11	La plataforma digital permite la interacción mediante formularios digitales	X		X		X		
12	La capacitación para el uso de correo electrónico y formularios digitales fue adecuada para mis labores	X		X		X		
13	La capacidad de interacción con los usuarios vía redes sociales (WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter) es buena	X		X		X		
14	La capacitación recibida para la interacción mediante redes sociales le permite desarrollar su trabajo con eficacia	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Transacción								
15	La plataforma virtual ofrece realizar los trámites a los usuarios que manera virtual	X		X		X		
16	Todas las acciones que se pueden realizar de manera virtual en los trámites que realizan en los usuarios lo ofrece la plataforma	X		X		X		
17	Existe la capacidad de seguimiento de los trámites por parte del personal de la municipalidad y por parte de los usuarios	X		X		X		

18	La plataforma digital de la municipalidad de Cusco permite enlazarse con plataformas de entidades públicas y privadas de interés	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Participación								
19	La plataforma ofrece espacios para la participación de los ciudadanos de manera virtual (foros, blogs, otros)	X		X		X		
20	La capacitación para interactuar con los ciudadanos a través de la plataforma es adecuada para su labor	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Flavio Ricardo Sánchez Ortiz

DNI: 23803533

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

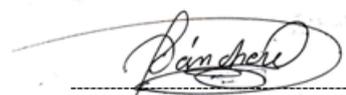
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

Cusco, 18 de abril del 2022.



Firma del Experto Informante
Dr. Flavio Ricardo Sánchez Ortiz

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	La gestión municipal se desarrolla conforme los objetivos estratégicos planteados en el plan estratégico institucional	X		X		X		
2	La gestión municipal formuló políticas públicas que contribuyen al desarrollo de la ciudad	X		X		X		
3	La gestión municipal promueve el cumplimiento del plan de desarrollo concertado	X		X		X		
4	Los planes de seguridad ciudadana atienden de manera efectiva la problemática de la ciudad	x		X		X		
5	Existe una política de desarrollo de planes de prevención de desastres y ordenamiento territorial	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Gestión de los servicios públicos								
6	Existe una gestión de la limpieza pública que recoge los principios de la gestión de residuos sólidos	X		X		X		
7	La gestión en limpieza pública desarrolla planes prospectivos para la ciudad en dicha materia	X		X		X		
8	El plan de gestión en seguridad ciudadana atiende las necesidades de la población dicha materia	X		X		X		
10	La gestión de seguridad ciudadana convoca la participación de la población organizada	X		X		X		
11	La gestión financiera municipal se da de manera transparente	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Gestión de servicios sociales								
12	La evaluación de los proyectos de inversión pública se desarrollan conforme la norma vigente para contratación en el sector público	X		X		X		
13	La ejecución de proyectos de inversión pública se realiza de manera pública y transparente	X		X		X		
14	Los proyectos de inversión pública desarrollados por la municipalidad Provincial del Cusco contribuyen de manera efectiva a solucionar las necesidades de la población	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: gestión de servicios sociales								
15	La municipalidad desarrolla una gestión en servicios de atención a las personas con discapacidad, adulto mayor y menor es el Estado de desprotección	X		X		X		
16	La gestión municipal propicia el desarrollo de la beneficencia pública para la atención de proyectos sociales	X		X		X		
17	La gestión municipal desarrolla proyectos para la mejora de la infraestructura deportiva de manera descentralizada	X		X		X		
18	Existe una política de mejora en los servicios recreacionales y culturales que atiende las necesidades de la población en todas sus etapas	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Participación ciudadana								
19	La gestión municipal convoca la participación de la población organizada en el desarrollo de políticas y servicios sociales	X		X		X		
20	La población adecuadamente organizada participa en el control y fiscalización de la gestión municipal	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Flavio Ricardo Sánchez Ortiz

DNI: 23803533

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

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

Cusco, 18 de abril del 2022



Firma del Experto Informante
Dr. Flavio Ricardo Sánchez Ortiz

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Presencia								
1	La página web de la municipalidad de Cusco responde a las necesidades administrativas de su labor	X		X		X		
2	La capacitación en el manejo de la página web fue adecuada a sus requerimientos	X		X		X		
3	La plataforma digital responde a los procesos administrativos que se realizan en la municipalidad	X		X		X		
4	La plataforma administrativa permite una adecuada interacción con el usuario	X		X		X		
5	La publicidad realizada a través de los medios convencionales se ha realizado de manera adecuada	X		X		X		
6	La publicidad por las redes sociales se ha realizado de manera adecuada	X		X		X		
7	Desde la implantación de la página web y plataforma digital de la municipalidad se ha tenido capacitación para su uso	X		X		X		
8	La capacitación brindada para el uso de la plataforma digital ha sido adecuada	X		X		X		
9	Los equipos para el funcionamiento de la plataforma digital son los adecuados	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Interacción								
10	La plataforma digital permite la interacción con los usuarios mediante correo electrónico	X		X		X		
11	La plataforma digital permite la interacción mediante formularios digitales	X		X		X		
12	La capacitación para el uso de correo electrónico y formularios digitales fue adecuada para mis labores	X		X		X		
13	La capacidad de interacción con los usuarios vía redes sociales (WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter) es buena	X		X		X		
14	La capacitación recibida para la interacción mediante redes sociales le permite desarrollar su trabajo con eficacia	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Transacción								
15	La plataforma virtual ofrece realizar los trámites a los usuarios que manera virtual	X		X		X		
16	Todas las acciones que se pueden realizar de manera virtual en los trámites que realizan en los usuarios lo ofrece la plataforma	X		X		X		
17	Existe la capacidad de seguimiento de los trámites por parte del personal de la municipalidad y por parte de los usuarios	X		X		X		

18	La plataforma digital de la municipalidad de Cusco permite enlazarse con plataformas de entidades públicas y privadas de interés	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Participación								
19	La plataforma ofrece espacios para la participación de los ciudadanos de manera virtual (foros, blogs, otros)	X		X		X		
20	La capacitación para interactuar con los ciudadanos a través de la plataforma es adecuada para su labor	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Roberth Lima Rivas

DNI: 24003832

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

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

Cusco, 17 de abril del 2022.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	La gestión municipal se desarrolla conforme los objetivos estratégicos planteados en el plan estratégico institucional	X		X		X		
2	La gestión municipal formuló políticas públicas que contribuyen al desarrollo de la ciudad	X		X		X		
3	La gestión municipal promueve el cumplimiento del plan de desarrollo concertado	X		X		X		
4	Los planes de seguridad ciudadana atienden de manera efectiva la problemática de la ciudad	x		X		X		
5	Existe una política de desarrollo de planes de prevención de desastres y ordenamiento territorial	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Gestión de los servicios públicos								
6	Existe una gestión de la limpieza pública que recoge los principios de la gestión de residuos sólidos	X		X		X		
7	La gestión en limpieza pública desarrollar planes prospectivos para la ciudad en dicha materia	X		X		X		
8	El plan de gestión en seguridad ciudadana atiende las necesidades de la población dicha materia	X		X		X		
10	La gestión de seguridad ciudadana convoca la participación de la población organizada	X		X		X		
11	La gestión financiera municipal se da de manera transparente	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Gestión de servicios sociales								
12	La evaluación de los proyectos de inversión pública se desarrollan conforme la norma vigente para contratación en el sector público	X		X		X		
13	La ejecución de proyectos de inversión pública se realiza de manera pública y transparente	X		X		X		
14	Los proyectos de inversión pública desarrollados por la municipalidad Provincial del Cusco contribuyen de manera efectiva a solucionar las necesidades de la población	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: gestión de servicios sociales								
15	La municipalidad desarrolla una gestión en servicios de atención a las personas con discapacidad, adulto mayor y menor es el Estado de desprotección	X		X		X		
16	La gestión municipal propicia el desarrollo de la beneficencia pública para la atención de proyectos sociales	X		X		X		
17	La gestión municipal desarrolla proyectos para la mejora de la infraestructura deportiva de manera descentralizada	X		X		X		
18	Existe una política de mejora en los servicios recreacionales y culturales que atiende las necesidades de la población en todas sus etapas	X		X		X		



18	Existe una política de mejora en los servicios recreacionales y culturales que atiende las necesidades de la población en todas sus etapas	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Participación ciudadana								
19	La gestión municipal convoca la participación de la población organizada en el desarrollo de políticas y servicios sociales	X		X		X		
20	La población adecuadamente organizada participa en el control y fiscalización de la gestión municipal	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Robert Lima Rivas**

DNI: 24003832

Especialidad del validador: **Maestro en Gestión Pública**

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

Cusco, 17 de abril del 2022

Firma del Experto Informante