



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Estrategias de implementación de gobierno digital para la
modernización de la administración pública en una gerencia sub
regional de Cajamarca**

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

AUTORA:

Núñez Sánchez, Sussan Lorena (orcid.org/0000-0003-3821-8665)

ASESOR:

Dr. Carrión Barco, Gilberto (orcid.org/0000-0002-1104-6229)

CO-ASESOR:

Dr. Gomez Fuertes, Alberto (orcid.org/0000-0003-0908-5138)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico en primer lugar a Dios, por guiarme, cuidarme y por hacer visible su amor en mí.

A mi madre Gina, por su inmenso amor y por ser mi más grande admiradora de cada logro que voy alcanzando por más pequeño que sea.

A mi padre Josué, por ser el impulsador a atreverme a hacer las cosas, por su aliento y por creer en mí.

A mi hermana Pamela, porque representa el soporte y fortaleza que necesito siempre.

A ese ser que existe siempre y que es la luz de mi vida.

Agradecimiento

A Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida, me da impulso y perseverancia para seguir creciendo como persona y profesional al servicio de los demás.

Mis más sinceros agradecimientos a mi profesor, Gilberto Carrión Barco, quien con sus conocimientos, enseñanzas, paciencia y dedicación fueron clave para la realización de la presente investigación; así como también a cada uno de mis maestros.

Gracias totales a cada una de las personas que estuvieron, están y estarán siempre, de manera especial para el gran amigo que me regalo la maestría, Joel Sánchez, gracias a su amistad leal y a su apoyo incondicional.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos Éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1 Validez por Expertos	17
Tabla 2 Confiabilidad de la variable Gobierno Digital.....	18
Tabla 3 Confiabilidad de la variable Modernización de la Administración Pública	18
Tabla 4 Nivel de implementación de Gobierno Digital.....	20
Tabla 5 Nivel de implementación de la dimensión 1: Infraestructura Tecnológica	20
Tabla 6 Nivel de implementación de la dimensión 2: Competencia Digital	21
Tabla 7 Nivel de implementación de la dimensión 3: Servicio Digital.....	21
Tabla 8 Nivel de Modernización de la Administración Pública	21
Tabla 9 Nivel de la primera dimensión: Orientado al Ciudadano.....	22
Tabla 10 Nivel de la segunda dimensión: Eficiente	22
Tabla 11 Nivel de la tercera dimensión: Gobierno Abierto	23
Tabla 12 Dimensiones de la variable: Gobierno Digital.....	23
Tabla 13 Validez de Propuesta	24

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo proponer estrategias de implementación de gobierno digital que contribuyan a la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca; esta fue de tipo básica, diseño no experimental, transversal de alcance descriptivo – propositivo, cuya población y muestra estuvo conformada por 65 servidores públicos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron a través del nivel de implementación de gobierno digital que se encuentra en un nivel bajo, asimismo, se logró identificar que los factores influyentes en dicha implementación están relacionados con las dimensiones de la variable en estudio, mismas que también presentan un nivel bajo de implementación, las cuales son, infraestructura tecnológica, competencia digital y servicio digital. Concluyéndose que, con el planteamiento de la propuesta de estrategias de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca, se contribuirá con el proceso de modernización de la administración pública; dicha propuesta, se analizó una a una las fases y actividades a llevarse a cabo entorno a la situación de diagnóstico actual en relación a cada una de las dimensiones de la variable en estudio.

Palabras clave: Gobierno digital, digitalización, transformación digital, modernización.

Abstract

The objective of this research was to propose strategies for the implementation of digital government that contribute to the modernization of public administration in a Sub Regional Management of Cajamarca; it was a basic, non-experimental, transversal design with a descriptive-propositional scope, whose population and sample consisted of 65 public servants. The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results determined through the level of implementation of digital government that is at a low level, also, it was identified that the influential factors in such implementation are related to the dimensions of the variable under study, which also have a low level of implementation, which are technological infrastructure, digital competence and digital service.

It is concluded that, with the proposal of the implementation strategies of digital government in a Sub Regional Management of Cajamarca, it will contribute to the modernization process of public administration; this proposal was analyzed one by one the phases and activities to be carried out around the current diagnostic situation in relation to each of the dimensions of the variable under study.

Keywords: Digital government, digitalization, digital transformation, modernization

I. INTRODUCCIÓN

El gobierno digital constituye hoy en día la herramienta más potente y necesaria para ayudar con el proceso de modernización de la administración pública, ya que va a permitir la remodelación, readaptación y cortar las brechas de las entidades públicas, relacionándolas con el ciudadano a través de canales digitales, lo cual implica la utilización de dispositivos de tecnología de información, además, comprende la digitalización del servicio público, de documentos y los mecanismos de gestión (Dill'erva, 2021). Por ende, el objetivo de las instituciones públicas es adaptarse a los persistentes cambios y avances de la transformación digital, ya que es esencial para mejorar las condiciones del servicio que se brinda al ciudadano, reestructurar las estrategias, fortalecer el cumplimiento de los objetivos, asegurar la confianza, integridad y disponibilidad de las bases de información, todo esto conlleva a que el Estado sea más transparente, efectivo, responsable e inclusivo (Toro-García et al., 2020).

Es por ello, que, en el contexto internacional, en Malasia los sistemas de información antiguos son considerados indispensables para llevar a cabo las tareas administrativas de las entidades estatales, por tal razón, es necesario innovarlos y fortalecerlos por medio de la modernización, para que continúen ofreciendo un mejor servicio guardando relación con las tendencias globales (Abu et al., 2021). En esa misma línea se encontró a República Dominicana, ya que, a través de la instalación de su Portal de Servicios y Trámites Públicos, permitió la agrupación de más de 1000 servicios en línea, lo cual favoreció a que se simplificaran los servicios y trámites del sector. Asimismo, en el país de Honduras se logró difundir una normativa que abarca requisitos flexibles para la validación de la firma digital, además, se creó la ventanilla digital *SIN FILAS*, que es un sistema de servicios administrativos que contribuyo con la reducción de trámites documentarios del gobierno para sus ciudadanos (Enríquez & Sáenz, 2021).

En el contexto nacional, se realizaron logros importantes en diferentes ámbitos con lo que respecta a transformación digital. No obstante, aún tiene un cumplimiento pequeño dentro de los principales rankings e índices, el Perú ocupa el puesto 71 de 193 países en el E-Government Development Index, el puesto 55 de 193 países en el E- Participation Index, de igual manera, el puesto 55 de 63 países en el IMD

World Digital Competitiveness Index, y el puesto 10 de 16 países en el Gov Tech Index Report (Calderón, 2021).

En el contexto local, en el departamento de Cajamarca, recientemente se creó la primera Dirección Regional de Transformación Digital a nivel nacional, la cual tiene como finalidad, brindar asesorías en la toma de decisiones de las altas gerencias del Gobierno Regional, además de promover políticas, estrategias, objetivos y metas de la entidad, todo ello a favor de la administración pública orientado a lograr un gobierno digital (Noticias SER.PE, 2021). También, se extendió a Cajamarca, la primera sede regional del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital para promocionar y promover el gobierno digital a nivel regional a través de colaboración de los ciudadanos en los procesos de innovación de los servicios digitales (PCM, 2022a).

Si bien es cierto en el departamento de Cajamarca se han fomentado muchas iniciativas con lo que respecta a gobierno digital, sin embargo, esto no sucede en ninguna de sus provincias ni distritos, ya que se ven influenciados por factores económicos, políticos y sociales, además de ello, no existe un presupuesto local destinado a la implementación del gobierno digital, la cobertura es muy deficiente y el acceso de conexión a internet es escaso.

La Gerencia Sub Regional es una dependencia del Gobierno Regional de Cajamarca, encargada de impulsar el desarrollo de mejoras socioeconómicas en cada una de sus provincias, además promueve y ejecuta distintas obras de construcción, mejoras en equipamientos de instituciones educativas, establecimientos de salud, apertura y mejoramiento de carreteras. El gobierno digital se ha implementado de manera rápida durante la pandemia, sin embargo, presenta deficiencias como, presupuesto limitado, escasa cobertura de internet, equipos obsoletos, problemas de soporte, infraestructura no actualizada, falta de profesionales capacitados y desconocimiento de manejo de herramientas digitales en los servidores públicos.

Por lo que, resulta imprescindible formularse el problema general de investigación como sigue: ¿De qué manera la propuesta de estrategias de implementación de gobierno digital contribuye a la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca? Y como problemas específicos, los

siguientes: ¿Cuál es el nivel de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca?, ¿Cuál es el nivel de modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca?, ¿De qué manera las estrategias de implementación de gobierno digital contribuyen a la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca?, ¿Cuáles son los indicadores y criterios para validar las estrategias de implementación de gobierno digital para contribuir a la modernización de la administración pública de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca?.

La presente investigación se justificó desde un punto social porque es necesaria para las oficinas de la Gerencia Sub Regional de Cajamarca, dado que con ellas se podrá llevar a cabo las estrategias de implementación de gobierno digital que redunde en brindar una mejor atención al ciudadano. De igual modo, desde una perspectiva beneficiosa porque brindará una nueva imagen, acorde a la nueva administración pública. Asimismo, de manera teórica, es importante ya que a través del gobierno digital va a permitir la transparencia de la información, obtener logros significativos y grandes beneficios tanto para la Gerencia Sub Regional como para cada uno de los usuarios de los diferentes distritos de su jurisdicción.

Como objetivo general se planteó el siguiente: Proponer estrategias de implementación de gobierno digital que contribuyan a la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca. Para dar cumplimiento al objetivo general se formularon los siguientes objetivos específicos: a) Identificar el nivel de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca, b) Identificar el nivel de modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca, c) Proponer estrategias de implementación de gobierno digital que contribuyan a la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca, d) Validar las estrategias de implementación de gobierno digital que contribuirán a la modernización de la administración pública de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca. Finalmente, se tuvo como hipótesis: La propuesta de estrategias de implementación de gobierno digital contribuirán a la modernización de la administración pública de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca.

II. MARCO TEÓRICO

Diferentes investigaciones han contribuido con la implementación de gobierno digital ya sea en el sector público como en el sector privado. Dentro de ello, en los antecedentes internacionales; Hafsel et al. (2022) en su artículo tuvieron como propósito, obtener conocimientos sobre cómo gestionar proyectos de transformación digital en un contexto gubernamental, utilizando como metodología una investigación de tipo básica, diseño no experimental, con una muestra de 10 participantes que colaboraron en el proyecto mediante la técnica de la entrevista. Las conclusiones se presentaron como cinco lecciones aprendidas que muestran que el gobierno digital es una herramienta muy importante y de enfoque extensivo, el cual agrupa apreciaciones importantes como la participación temprana y activa de los grupos interesados, así como también que la implementación de plataformas digitales ayudaría a lograr los beneficios esperados.

Por su parte, Yifan & Bei (2022) en su estudio se plantearon como objetivo, analizar los instrumentos y agentes que influyen en la construcción de gobierno digital, ya que es la clave para progresar en la transición de la nueva administración pública. El estudio fue de tipo descriptivo, diseño no experimental y de enfoque mixto con una muestra de 31 casos de gobiernos provinciales en China, utilizo como instrumento las entrevistas; como resultado se tuvo que, el mecanismo de generación de la construcción de gobierno digital se caracteriza por la concurrencia múltiple, lo que significa que la capacidad de construcción del gobierno digital se verá afectada por múltiples factores. Se concluyo que, aquellos gobiernos locales con altos niveles de desarrollo económico y mayor apoyo financiero, deben aprovechar al máximo sus ventajas económicas e introducir talentos activamente y mejorar continuamente las capacidades regionales de innovación.

Asimismo, Busanelli de Aquino et al. (2022) en su investigación tuvieron como objetivo, identificar las trayectorias para la automatización de la recopilación de datos en varios Tribunales de Cuentas, utilizaron una investigación de tipo descriptiva, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo con una muestra de 26 Tribunales de Cuentas, mediante la técnica de entrevista y como instrumento, una encuesta. Entre los resultados se obtuvieron que, la automatización de la recopilación de datos evoluciona a través de una serie de inversiones (en software,

recursos humanos y manuales) que realizaron los tribunales para desarrollar sus sistemas digitales de recopilación de datos; a su vez, han surgido infraestructuras digitales que están impulsando una amplia digitalización del proceso de auditoría del sector público; concluyendo que, las infraestructuras digitales, como cualquier artefacto digital en las organizaciones, no son solo material tecnológico sino también herramientas de coordinación.

Según, Scupola y Mergel (2022) en su artículo se trazaron como objetivo comprender cómo abordaron la transformación digital y cuáles son los resultados en forma de valor público, utilizaron un estudio de tipo descriptivo con diseño no experimental y con enfoque cuantitativo con una muestra de 15 expertos en implementación de gobierno digital mediante la técnica de la entrevista. Entre los resultados se obtuvieron que, la coproducción fue clave en el éxito de dicha transformación digital de la administración pública, en todas sus fases y niveles, desde la formulación de estrategias y políticas a nivel gubernamental hasta la implementación a nivel nacional, así como también aseguran la aportación de los gobiernos centrales, locales, regionales y sector privado en las diferentes actividades y configuraciones del gobierno digital.

Por su parte, Tangi et al. (2021) definieron una estrategia de prestación de servicios que obligue a los usuarios a adoptar canales digitales, utilizando una metodología de tipo descriptiva, diseño no experimental y con enfoque cuantitativo con una muestra de 4 autoridades locales de Italia, basándose en varias fuentes de datos como las entrevistas cara a cara, conversaciones telefónicas, correos electrónicos de seguimiento, datos de archivo. Entre los resultados encontrados se tuvo que, una estrategia de prestación obligatoria de servicios digitales es factible cuando el punto de partida es comprender las características, habilidades y comportamientos de los usuarios. Concluyendo que, las organizaciones públicas pueden seleccionar la combinación adecuada de servicios o canales digitales por cada categoría de usuarios y combinar su cambio de enfoque con intervenciones de tipo conductual, es decir, creando las condiciones adecuadas para modificar el comportamiento de los usuarios.

De igual modo, Agostino et al. (2021) estudiaron la aceleración digital que enfrentan los gobiernos y las organizaciones mediante la atención que se centra en los

museos estatales italianos; utilizaron un tipo de investigación descriptiva de diseño no experimental con enfoque mixto contando con una muestra de 100 museos estatales italianos mediante la técnica de la entrevista, concluyendo que, la tecnología digital, y las redes sociales en particular, pueden ser una herramienta poderosa para la prestación de servicios públicos cuando no se puede brindar un servicio en el sitio, además evidenciaron los beneficios de la prestación de servicios en línea, por ejemplo, audiencias más amplias y nuevas formas de interactuar con los usuarios.

Por otro lado, Rodrigues y Franco (2021) en su investigación se plantearon como objetivo, estudiar el nivel de digitalización de las autoridades locales y su capacidad de actuación para la mejora de sus sistemas tecnológicos y de información digital, hicieron uso de una metodología investigativa de tipo descriptiva con diseño no experimental y con enfoque cuantitativo, teniendo una muestra de 7 servidores de la entidad local de Fundao – Portugal mediante la técnica de entrevista. Entre los resultados se tuvo que la implementación de los servicios digitales atrajo a empresas tecnológicas lo que conllevó a la creación de más de 500 puestos de trabajo de alta cualificación, incentivó los cambios digitales y creó un contexto favorable para ello. Concluyendo que existe una validación interna de un alto nivel de digitalización en sus procesos, infraestructura, sistemas de información y un enfoque relevante en el dominio tecnológico.

A nivel nacional, Salazar (2022) se planteó, estudiar las apreciaciones de los servidores públicos con respecto a la función que desempeña el Municipio de Yanacancha en Pasco 2020, frente al gobierno digital y a la colaboración de los ciudadanos, utilizó una investigación tipo básica, de diseño no experimental con enfoque cuantitativo con una muestra de 53 directivos de las distintas entidades públicas. Concluyendo que existe una relación significativa de condición negativa en la participación de la ciudadanía con los directivos o servidores públicos del Municipio distrital de Yanacancha en Pasco, lo cual se puede explicar por el defectuoso uso de las tecnologías digitales y una administración municipal frágil, lo cual, limita la efectividad de los servicios digitales de la municipalidad y al mismo tiempo intervienen en la baja participación de los ciudadanos en temas públicos o de gestión local.

Por otro lado, Orosco-Fabian et al. (2021) en su investigación tuvieron como finalidad, explorar los logros de las habilidades digitales de los maestros de los niveles de secundaria según sexo, edad y condición laboral, hicieron uso de una metodología de tipo descriptiva con diseño transversal y con enfoque cuantitativo, con una muestra de 247 maestros de colegios nacionales de una provincia de la región central del Perú, teniendo como instrumento, el cuestionario. Se concluyó que, los maestros presentan un nivel de resultado provechoso en las habilidades digitales como la navegación por las diversas plataformas, búsqueda de información, filtrado de datos y contenido digital representado por un 50,2%, progreso en los desarrollos de contenido digital en un 42,5%, y en otras capacidades digitales se puede constatar un nivel de resultados en camino.

Según, Franciskovic et al. (2020) estudiaron el uso de las TIC dentro de la participación de los ciudadanos en los gobiernos regionales y locales que presentan alta digitalización, utilizaron una metodología de tipo básica, diseño no experimental con enfoque cuantitativo, mediante una muestra de 3 gobiernos locales de Lima Metropolitana, y utilizaron como técnicas, las entrevistas. Entre los resultados encontraron que, si bien existen diferentes maneras de participación de los ciudadanos, no todas son aplicadas, debido a las dificultades de realizarlas. Asimismo, dentro de las maneras de participación más nombradas por las personas entrevistadas fueron las juntas vecinales, el presupuesto participativo, y la audiencia pública, con respecto a los canales de gobierno digital, lo más mencionados fueron la red social, el WhatsApp, el aplicativo móvil y las llamadas telefónicas. Concluyendo que poner en marcha las TICs es prioritario para contribuir con los cambios del país, aprovechando los beneficios de las tecnologías modernas que servirán para el progreso de los gobiernos e incluso contribuirá con el fortalecimiento de las relaciones con los ciudadanos.

Por su parte, Orosco et al. (2020) en su investigación se encargaron de explorar el logro de capacidades digitales de los estudiantes de nivel secundario, el estudio es de tipo descriptivo con diseño transversal y de enfoque cuantitativo contando con una muestra de 665 estudiantes de colegios nacionales de una provincia de la región central del Perú, usando como instrumento, el cuestionario. Entre los resultados encontrados se obtuvieron que los alumnos presentan un resultado

favorable en capacidades digitales con respecto a educación de información representado por un 70,1%, creación de temas y materias digitales un 48,4% y en comunicación y cooperación de medios digitales un 47,4%. Se concluye que, más del 50% de los alumnos del nivel secundario emplean las capacidades digitales en un nivel óptimo, por ende, se recomendó a los docentes incorporar estas capacidades dentro del proceso de aprendizaje para fortalecerlas, así como también la implementación de una infraestructura tecnológica por partes de los directivos.

Según, Huamán (2020) en su artículo tuvo como objetivo, estudiar el cumplimiento de los pilares de la normativa correspondiente a la modernización de la administración pública con respecto al gobierno transparente y gobierno electrónico durante la emergencia sanitaria. Su estudio fue de tipo descriptivo, no experimental y con enfoque cualitativo. Se concluye que el cumplimiento de los ejes transversales de la modernización de la administración pública se da mediante seis mecanismos que son prioritarios, los cuales son: implementar una plataforma única de atención al usuario, promover la entrega del DNI electrónico, designar presupuesto público a las entidades que incorporen plataformas virtuales, monitorear la plataforma de interoperabilidad del Estado, nivelar la incorporación del servicio digital y disponer las normativas de gobierno digital en los procedimientos administrativos.

En lo referente a las teorías que avalan a la investigación se fundamenta en la teoría política, particularmente, a la teoría del pluralismo de valores empleada en el manejo de las TIC dentro de los países democráticos, pues el enfoque refleja la variedad de posiciones requeridas para la determinación y cumplimiento de objetivos institucionales mediante la implementación de métodos, recursos y servicios. En tal sentido, las herramientas tecnológicas favorecen y fortalecen la relación de las entidades públicas con la ciudadanía, permitiendo conocer sus expectativas con respecto a los servicios administrativos; fomentando la confianza en el gobierno al beneficiarse de la transparencia (Rodríguez-Fontenla, 2021).

La investigación se enmarcó dentro del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, el cual ya forma parte de los sistemas administrativos del estado (LOPE N° 29158, 2007), buscando dejar en claro que la gestión pública

requiere de una mayor consideración en cuanto a innovación, así como también a las capacidades, articulación y cooperación de los diferentes representantes de los distintos niveles de gobierno, sistemas y equipos, todo ello, orientado al cambio y a la búsqueda de mejorar la relación del Estado con el ciudadano. En tal sentido, es preciso mencionar que para lograr los resultados esperados se debe implementar estrategias de innovación en los servicios o herramientas que ayuden a aprovechar de manera efectiva cada una de las tecnologías que contribuyan a la nueva administración pública y al cumplimiento de las perspectivas de los ciudadanos (Pasco, 2016).

De igual modo, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, como mecanismo principal que contiene los lineamientos para una actuación de las entidades públicas centradas en el servicio al ciudadano. De tal manera, a través del DS. 123-2018-PCM, se aprobó el Reglamento del Sistema Administrativo de la Modernización de la Gestión Pública y finalmente, la presente investigación contribuye con el ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructuras ya que se promueve los estudios sobre nuevas tecnologías, favorece al uso razonable del dinero público y el desarrollo innovador del país (ONU, 2020).

En lo concerniente al sustento teórico de la variable gobierno digital, según Alenezi (2022) manifestó que son las formas diferentes e innovadoras de involucrar y trabajar con las partes interesadas, desarrollar marcos para mecanismos eficientes de prestación de servicios y formar nuevas relaciones. Los términos como transformación digital o digitalización se usan indistintamente en los estudios en los que se han observado que el gobierno digital son los cambios en el modo de prestación de servicios, y también son nuevos tipos de compromiso directo con los usuarios, por ejemplo, a través de la red social para adaptar los servicios y productos según los cambios del consumidor, demandas o necesidades; resalta además, que el énfasis está en el uso de la tecnología de información para brindar servicios a las personas, así como también información gubernamental y administrativa.

Por su parte, Tangi et al. (2021) sostuvieron que es la transformación digital del trabajo público, el proceso interno y externo y las estructuras habilitadas por las TIC, dirigidas por organizaciones para permitir la realización de servicios que

cumplan con los objetivos del sector público; tales como la eficiencia, la transparencia, la rendición de cuentas y la centralidad en el ciudadano. Además, las organizaciones públicas para utilizar la capacidad digital y alcanzar una madurez digital completa deben pasar necesariamente por este proceso de transformación, ya que muchos son los beneficios que se obtienen con la introducción de las nuevas tecnologías.

Por otro lado, Gil-García et al. (2018) mencionaron que en todos los niveles y en todas las ramas del gobierno se encuentran herramientas, aplicaciones y tecnologías emergentes que se aplican a las necesidades de los ciudadanos, usuarios de servicios, público, funcionarios y líderes políticos. Las aplicaciones móviles, los datos abiertos, las redes sociales, las redes técnicas y organizativas, el Internet de las cosas, los sensores, en análisis de datos y más están integrados en el entorno del trabajo del gobierno, por ende, este concepto ha ampliado su alcance desde un enfoque inicial sobre el uso de las TIC para la administración gubernamental, hasta la noción más reciente de que la información y la tecnología influyen en la administración, la gestión y gobernabilidad.

Por lo tanto, se entiende por gobierno digital al empleo importante y correcto de las tecnologías digitales y bases de datos dentro de la administración pública con la finalidad de generar un impacto en la vida de los ciudadanos, en el crecimiento social y económico de las familias. Está compuesto por los servidores públicos, ciudadanos, entre otros representantes, quienes contribuyen en la implementación de estrategias de servicios digitales que son necesarias para potenciar, facilitar, acelerar, traslucir y rebajar procedimientos administrativos o actos del mismo mediante la creación de plataformas de interoperabilidad, congruencia, accesibilidad, seguridad y otros. Esta transición es un cambio de perspectiva en el accionar público, ya que, une el uso de las TIC con las gestiones, administraciones y planificaciones en una nueva manera de forma de gobierno.

Las dimensiones que se consideraron en la variable independiente de Gobierno Digital son: Infraestructura tecnología, Competencia Digital y Servicio digital. Con relación a la dimensión de infraestructura digital, Kumar et al. (2020) señalaron que está compuesta por componentes de software y hardware que comprenden programas informáticos, software de aplicación, ciencia de datos, sistemas de

información, visualización de datos y aplicaciones móviles para diversos servicios, así como también las instalaciones físicas, equipos y redes. Asimismo, Pan et al. (2021) consideraron que la inversión en infraestructura tecnológica en una región está destinada a mejorar el equipamiento de infraestructura y las políticas de innovación de la región, ya que brindan una plataforma y un canal más conveniente para el desbordamiento de nuevas y altas tecnologías entre regiones vecinas y eventualmente promueven la mejora de la capacidad de innovación en las áreas ciudadanas.

Con respecto a la dimensión de competencia digital, Tzafilkou et al. (2022) manifestaron que es la aptitud de una persona para emplear sus habilidades digitales de forma censurada, cooperativa e innovadora, para ello, la persona debe poseer los conocimientos, las destrezas y las actitudes que permitan comprender y distinguirse con un dominio cualificado en las labores digitales. Dentro de estas competencias se pueden considerar, la educación y enseñanzas de información de datos, contacto y participación, producción de temas digitales, privacidad, seguridad y privacidad, capacidad resolutive, cada una de ellas incluye el manejo de las nuevas tecnologías digitales y contar con las habilidades cognitivas para usarlas correctamente (Scheel et al., 2022).

Acerca de la tercera dimensión, servicio digital, Al-Shorman et al. (2022) afirmaron que los servicios digitales ayudan tanto a las instituciones públicas como a los ciudadanos, ya que abren nuevos canales de comunicación para que interactúen unos con otros. De igual forma, la calidad de los servicios digitales se puede evidenciar en la percepción que tienen los usuarios sobre la facilidad de uso, la capacidad de reducir los procesos y costos administrativos, el ahorro de tiempo de los usuarios, privacidad y seguridad, que pueden influir en su deseo de realizar transacciones a través de internet, diseño de los servicios digitales y la accesibilidad, todo ello, con la finalidad de crear valor público en cada uno de los ciudadanos.

En cuanto a la variable dependiente, Modernización de la Administración Pública, PCM (2022) define que es un proceso de transformación en diversos ámbitos como social, económico, político y sanitario que impacta en gestiones normativas, en el funcionamiento y gira alrededor de la administración pública. Se trata, además, de

conocer a quienes van dirigidos los servicios, ya que este proceso se encuentra orientado al ciudadano y al desarrollo del país, con la finalidad de lograr un país competente, moderno, capaz y honesto al servicio de los demás.

De igual modo, Ghiggo y Gilberto (2022) señalaron que la modernización involucra la adopción de políticas públicas y hechos, en medianos y largos plazos para generar transparencia dentro de la administración pública, como es el gobierno digital en todas las entidades públicas. Actualmente, las entidades estatales están atravesando un proceso de desarrollo y replanteamientos como se puede verificar en aspectos económicos, sociales, culturales y políticos, esto debido a que los últimos tiempos implican estar de la mano con las nuevas tecnologías, obteniendo nuevas visiones, nuevas posturas, esto contribuirá a que los ciudadanos gestionen desde donde estén cualquier tipo de trámite, transformando así al Estado en un gobierno abierto.

Por su parte, Dill'erva (2021) manifestó que la modernización es el conjunto de procedimientos y actos para garantizar la adecuación persistente y sólida de la operatividad del gobierno frente a las expectativas de la ciudadanía, lo cual consta de la elección y empleo de todos los mecanismos que permitan crear valor público dentro de un servicio de las entidades públicas. De igual manera, se apuesta por la transformación digital, ya que permite que los procesos administrativos puedan ser digitalizados contribuyendo así a la interacción del gobierno con el ciudadano.

Por lo tanto, la nueva administración pública, tiene a la gestión como parte operativa, la cual se orienta a modernizar el Estado mediante su parte administrativa, buscando mejorar las capacidades profesionales de los servidores públicos que integran las entidades públicas, contribuyendo así a los gobiernos democráticos que delegan sus funciones en cuanto a personal, organización, sistemas y otros, lo cual permite un dominio del gobierno al desarrollo del ciudadano que hoy por hoy deben tener una conexión con la tecnología. Por consiguiente, la finalidad de este nuevo procedimiento es la mejora o creación de nuevos servicios administrativos que promuevan la modernización.

Las dimensiones que se consideraron para la variable dependiente de Modernización de la Administración Pública fueron: orientado al ciudadano, un gobierno está abocado y se centra en el ciudadano cuando se propone en

responder y cubrir las perspectivas del ciudadano o usuario de la administración pública, en ese sentido, designa recursos orientados a la sociedad (PCM, 2021). De igual modo, Federico et al. (2019) agregó que el gobierno se dirige al ciudadano, a través del servidor público competente para asistir y escuchar adecuadamente a los usuarios, ya que así se estarían cumpliendo con los objetivos de la nueva administración, que representa una buena planeación seguida de acciones para satisfacer las perspectivas de los mismos.

En cuanto a la dimensión de eficiente, Distor y Khaltar (2022) señalaron que la eficiencia se refiere a la relación entre el producto y el insumo de los servicios administrativos, en otras palabras, un gobierno eficaz no solo se mide por la relación entre insumos y productos, sino también por la eficiencia con la que refleja las necesidades de los ciudadanos; por lo tanto, pueden brindar servicios públicos mucho más económicos y competitivos. Entre algunas de las herramientas innovadoras que se introdujeron para aumentar la eficiencia de los servicios administrativos incluyen la integración de servicios, la coordinación de servicios, la estandarización y la introducción de plataformas de gobierno digital.

Con lo que respecta la dimensión de gobierno abierto, Schmidhuber et al. (2019) consideraron al gobierno abierto como la medida en que los actores externos pueden monitorear e influir en los procesos gubernamentales a través del acceso a la información gubernamental y a la toma de decisiones. Por ende, los portales de datos contienen metadatos como parte de la documentación que brinda sobre la estructura de datos y actúa como un incentivo para que los ciudadanos usen y comprendan estos conjuntos de datos. Además, las funcionalidades y el rendimiento de los portales de datos abiertos pueden mejorar la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los datos al facilitar la representación, diferenciación y asociación de datos (Almuqrin et al., 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, la cual recibe ese nombre porque se centró por un conjunto de conocimientos, basándose en curiosidades, la atracción por el descubrimiento de conocimientos nuevos; además, porque ayudo a los principios de la investigación aplicada o tecnológica; primordial y esencial para los distintos avances de la ciencia (Esteban, 2018). De igual forma, el estudio presento un alcance descriptivo, ya que indago características y atributos fundamentales de cualquier fenómeno que se buscó analizar, así como también se encargó de describir tendencias de un grupo o población (Hernández et al., 2014).

3.1.2 Diseño de investigación

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo ya que su investigación se centró en mediciones numéricas; además, empleo el análisis estadístico para observar el proceso en forma de recopilación y análisis de datos para responder a las preguntas de investigación, comenzando con el recojo de datos, la medición de parámetros, los cálculos de frecuencias y las estimaciones de población (Otero, 2018). Por igual, presento un diseño no experimental, transeccional, descriptivo, a causa de que conto con dos fases, la de identificar las características de las variables observadas y proponer soluciones a los problemas estudiados, donde la característica actual del fenómeno, permitió su comprensión y el diagnostico correspondiente (Sánchez et al., 2018).

Esquema del diseño descriptivo – propositivo.

$M \rightarrow VI \rightarrow VD \rightarrow P$

Donde:

M = Muestra

VI = Gobierno Digital

VD = Modernización de la Administración Pública

P = Propuesta o Solución

3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: Gobierno Digital

Variable Dependiente: Modernización de la Administración Pública

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Un grupo de sucesos alcanzables predeterminados que formaron los criterios para la selección de exhibición, como seres humanos y animales, especímenes biológicos, recursos, organizaciones, objetos, familias e instituciones (Arias-Gómez et al., 2016).

La población del estudio estuvo conformada por los servidores públicos de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca, totalizando 72 trabajadores.

Criterios de inclusión: En la investigación se consideró al personal contratado a plazo indeterminado bajo el D. L. N° 1057 y al personal nombrado bajo el régimen del D.L. N° 276, tomando en cuenta que estos criterios se expresaron como las apreciaciones esenciales de la población en estudio ya que los investigadores los utilizaron con el fin de dar respuesta a su pregunta de estudio (Patino y Ferreira, 2018).

Criterios de exclusión: En el estudio se excluyó al personal directivo y locador de servicio de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca; estos criterios pertenecieron a las distintas opiniones de sujetos que pudieron interponer en la condición de las interpretaciones de los resultados (Otzen y Manterola, 2017).

3.3.2 Muestra

Un subconjunto de la población en estudio, en el cual se recopilaban datos, se definieron y se delimitaron con precisión; igualmente fue un subconjunto característico de la población (Hernández et al., 2014). En la presente investigación, la muestra estuvo compuesta por 65 servidores públicos de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca.

3.3.3 Muestreo

Un mecanismo de la indagación científica, su uso radica en la determinación de una fracción de la realidad en un estudio, lo cual se examinó con el objetivo de realizar deducciones sobre dicha población (Padua, 2018). Para el presente estudio, el muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia o intencional, puesto que, la muestra se seleccionó conforme a la conveniencia del investigador, lo cual permitió, preferir de una manera parcial cuantos integrantes incorporaron en la investigación; asimismo, la selección de integrantes fue realizada a través de expertos que establecen criterios a seguir (Hernández, 2021).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la herramienta utilizada a fin de conseguir y recopilar datos de una evidencia que se deseó conocer, aprender e instruir en la vida de las personas, como el comportamiento, la relación social, etc. (Piza et al., 2019). Para el análisis de cada variable, se aplicó una encuesta dirigida a la muestra seleccionada.

El instrumento fue el recurso que el investigador pudo utilizar para aproximarse a algún asunto o fenómeno y obtener información de ellos (De la Lama Zubirán et al., 2021). El instrumento que se empleó fue un cuestionario, el cual presentó interrogantes en la escala de Likert; el mismo que permitió conseguir información importante que contribuyó con el recojo y análisis de los resultados. El cuestionario fue una herramienta de recopilación de datos, constó de un grupo de interrogantes elaboradas y enumeradas en una tabla y una colección de respuestas probables que el encuestado debió responder (Arias, 2020).

En cuanto a la variable independiente, gobierno digital, el cuestionario abarcó 20 preguntas, divididas en tres dimensiones. La escala de medición fue ordinal: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

Por consiguiente, el cuestionario fue en base a un puntaje máximo de 100 que representó el 100%, con un puntaje mínimo de 20, que representó el 20%.

De igual manera, la variable dependiente, modernización de la administración pública, el cuestionario abarcó 20 preguntas divididas en tres dimensiones. La

escala de medición fue ordinal: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

De modo que, el cuestionario fue en base a un puntaje máximo de 100 que representa el 100%, con un puntaje mínimo de 20, que represento el 20%.

La validación del instrumento se realizó por medio del juicio de tres expertos: un metodólogo y dos gestores públicos.

Tabla 1

Validez por Expertos

Variable	N°	Experto	Promedio	Opinión de expertos
Gobierno Digital	1	Metodólogo: Dr. Ricardo Chanamé Chira	4.9	Cumple las condiciones para su aplicación.
	2	Gestor público: Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada	4.7	Instrumento adecuado para ser aplicado
	3	Gestor público: Dra. Blanca Flor Ramos Saavedra	4.7	Instrumento adecuado para ser aplicado
Modernización de la Administración Pública	1	Metodólogo: Dr. Ricardo Chanamé Chira	4.9	Cumple las condiciones para su aplicación.
	2	Gestor público: Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada	4.7	Instrumento adecuado para ser aplicado
	3	Gestor público: Dra. Blanca Flor Ramos Saavedra	4.7	Instrumento adecuado para ser aplicado

La confiabilidad fue la fiabilidad de las herramientas métricas se caracterizó por el requisito de que proporcionen los mismos resultados cuando se aplican dos veces a los mismos sujetos, lo cual implicó, decir que la confiabilidad fue como la estabilidad de las mediciones (Jaramillo y Osses, 2012). En este caso, las variables se midieron según el Coeficiente Alfa Cronbach con la finalidad de identificar la medición de grado de coherencia y razonabilidad.

Tabla 2*Confiabilidad de la variable Gobierno Digital*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.804	20

Tabla 3*Confiabilidad de la variable Modernización de la Administración Pública*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.802	20

3.5 Procedimientos

Entre los pasos a seguir se incluyó la elaboración de un análisis de la realidad problemática de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca, con la intención de analizar el nivel de adaptación de gobierno digital que contribuye a la modernización de la administración pública, para ello, se hizo uso de fuentes bibliográficas para obtener los antecedentes y bases, se procedió a realizar la solicitud de permiso correspondiente a la entidad pública para ejecutar la investigación y publicar los resultados; por lo que, se determinó las dimensiones e indicadores de cada variable en estudio, además se empleó una encuesta mediante un cuestionario que consto de 20 ítems para la variable de gobierno digital y 20 ítems para la variable de modernización de la administración pública, con elección de respuestas distintas a escala ordinal de tipo Likert; finalmente, el instrumento fue validado a juicio de tres expertos, posteriormente fue aplicado a 65 servidores públicos y los resultados fueron analizados a través de los programas SPSS y Microsoft Excel.

3.6 Método de análisis de datos

Luego que se logró reunir y organizar toda la documentación e información, se procedió a analizar y describir los elementos más importantes de cada encuesta, en donde los datos que se recabaron fueron tabulados y procesados a través del

Software Estadístico SPSS y el Software de hojas de cálculo Microsoft Excel, haciendo uso de fórmulas de estadística descriptiva.

3.7 Aspectos Éticos

Fue necesario precisar que la información que se obtuvo, se analizó y se procesó en el presente estudio de investigación fue solamente con propósitos académicos, cumpliendo con los principios éticos del Código de Ética que establece la Universidad Cesar Vallejo; empezando desde la beneficencia, asegurando que el estudio sea beneficioso tanto para la entidad como para la población; de igual modo, la no maleficencia, no hacer daño solo se debió emplear en lo que uno está capacitado (Zerón, 2019) dicho esto, no se ocasiono ningún daño a los participantes del estudio; asimismo, la autonomía, ya que los servidores públicos tuvieron la capacidad y la total libertad de elegir participar o no en el estudio, finalmente, justicia, ya que decreto que todas las personas reciban el mismo trato con equidad y sin distinción alguna.

IV. RESULTADOS

Los resultados encontrados en el estudio de investigación, se presentan de acuerdo con los objetivos planteados en el mismo; obtenidos de una muestra de 65 servidores públicos.

Identificar el nivel de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca.

Tabla 4

Nivel de implementación de Gobierno Digital

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[20-50]	54	83.1%
Medio	[51-75]	11	16.9%
Alto	[76-100]	0	0.0%
Total		65	100.0%

Interpretación: Según lo demostrado en la tabla 4, el 83.1% de los encuestados en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca consideraron que la implementación de Gobierno Digital presenta un nivel bajo, mientras que el 16.9% estimó que muestra un nivel medio.

Tabla 5

Nivel de implementación de la dimensión 1: Infraestructura Tecnológica

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[6-15]	48	73.8%
Medio	[16-23]	15	23.1%
Alto	[24-30]	2	3.1%
Total		65	100.0%

Interpretación: De acuerdo a lo mostrado en la tabla 5, el 73.8% de los servidores públicos encuestados en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca consideraron que el nivel de implementación de estrategias de Infraestructura Tecnológica es bajo, seguido del 23.1% estimaron que presenta un nivel medio y finalmente el 3.1% indicaron que muestra un nivel alto.

Tabla 6*Nivel de implementación de la dimensión 2: Competencia Digital*

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[6-15]	53	81.5%
Medio	[16-23]	10	15.4%
Alto	[24-30]	2	3.1%
Total		65	100.0%

Interpretación: Según la percepción de los encuestados, el 81.5% señalaron que el nivel de implementación de estrategias de competencia digital es bajo, mientras que el 15.4% indicaron que tiene un nivel medio y el 3.1% consideraron que presenta un nivel alto.

Tabla 7*Nivel de implementación de la dimensión 3: Servicio Digital*

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[8-20]	58	89.2%
Medio	[21-30]	7	10.8%
Alto	[31-40]	0	0.0%
Total		65	100.0%

Interpretación: Según lo mostrado en la tabla 7, el 89.2 % de los encuestados consideraron que el nivel de implementación de estrategias de servicio digital es bajo y el 10.8% señalaron que presenta un nivel medio.

Identificar el nivel de modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca

Tabla 8*Nivel de Modernización de la Administración Pública*

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[20-50]	59	90.8%
Medio	[51-75]	3	4.6%
Alto	[76-100]	3	4.6%
Total		65	100.0%

Interpretación: Tal como se ha detallado en la Tabla 8, el 90.8% de los empleados públicos encuestados de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca precisaron que el nivel de modernización de la administración pública es bajo; por otro lado, el 4.6% consideraron que presenta un nivel medio y también un 4.6% señalaron que es alto.

Tabla 9

Nivel de la primera dimensión: Orientado al Ciudadano

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[7-18]	58	89.2%
Medio	[19-26]	1	1.5%
Alto	[27-35]	6	9.2%
Total		65	100.0%

Interpretación: De acuerdo con la tabla 9 de la primera dimensión Orientado al Ciudadano perteneciente a la variable de modernización de la administración pública, el 89.2% de los encuestados consideraron que el nivel es bajo, mientras que el 1.5% señalaron que es medio y el 9.2% indicaron que presenta un nivel alto.

Tabla 10

Nivel de la segunda dimensión: Eficiente

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[7-18]	49	75.4%
Medio	[19-26]	13	20.0%
Alto	[27-35]	3	4.6%
Total		65	100.0%

Interpretación: Según la tabla 10, el 75.4% de los participantes consideraron que el nivel de la segunda dimensión, eficiente, de la variable de modernización de la administración pública presentan un nivel bajo, mientras que el 20% señalaron que el nivel es medio y el 4.6% indicaron que es alto.

Tabla 11*Nivel de la tercera dimensión: Gobierno Abierto*

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[7-18]	58	89.2%
Medio	[19-26]	4	6.2%
Alto	[27-35]	3	4.6%
Total		65	100.0%

Interpretación: De acuerdo con la tabla 10 de la tercera dimensión, Gobierno Abierto, de la variable modernización de la administración pública, el 89.2 % de los participantes encuestados consideraron que el nivel es bajo, seguidamente del 6.2% que consideraron un nivel medio y el 4.6% un nivel alto.

Proponer estrategias de implementación de gobierno digital que contribuyan a la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca.

Tabla 12*Dimensiones de la variable: Gobierno Digital*

Nivel	D1. Infraestructura Tecnológica		D2. Competencia Digital		D3. Servicio Digital	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	48	73.8%	53	81.5%	58	89.2%
Medio	15	23.1%	10	15.4%	7	10.8%
Alto	2	3.1%	2	3.1%	0	0.0%
Total		100.0%		100.0%		100.0%

Interpretación: De acuerdo a lo detallado en la tabla 12 la primera dimensión se encontró en un nivel bajo, lo que indico que no se han implementado infraestructuras tecnológicas adecuadas. Lo mismo sucedió con la segunda dimensión, la cual también presento un nivel bajo, producto de que no se cuentan con las competencias digitales necesarias para la implementación del gobierno digital; de igual forma con la tercera dimensión ya que presento un nivel bajo, hecho

que señaló que el servicio digital no está centrado en el usuario ni creando valor público.

Ante esta situación, fue importante y necesario proponer estrategias de implementación de gobierno digital que contribuyan con la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca, para ello se planteó diferentes fases como son, Elaboración de Estado Situacional, Desarrollo de Información y Servicios, Desarrollo de Capacidades Digitales, Servicios para el ciudadano, Comunicación; además, se estimó distintas actividades para cumplir con las fases establecidas.

Para obtener más información sobre la propuesta planteada en la investigación, se detalló en anexos.

Validar las estrategias de implementación de gobierno digital que contribuirán a la modernización de la administración pública de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca.

Para garantizar una correcta aplicación de la propuesta de estrategias de implementación de gobierno digital para la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca se validó por tres expertos en gestión pública.

Tabla 13

Validez de Propuesta

Experto	Especialidad	Decisión
Mg. Richard Foster Rodríguez	Lic. Administración - Maestro en Turismo - Gestión Pública	La propuesta es viable, amerita en su aplicación pertinente al público objetivo y busca minimizar la problemática encontrada.
Mg. Laura Albina Garcia	Abogada – Maestra en Gestión Pública	La propuesta presenta pertinencia con la investigación y pertinencia con la aplicación.
Dr. Ricardo Chanamé Chira	Lic. en Educación - Doctor en Educación	La propuesta es pertinente y presenta claridad conceptual.

V. DISCUSIÓN

El estudio se realizó en una dependencia del Gobierno Regional de Cajamarca específicamente en una Gerencia Sub Regional, el cual llevo a obtener información acerca del nivel de implementación de gobierno digital y su contribución a la modernización de la administración pública; el departamento de Cajamarca ha sido considerado como el referente más importante a nivel nacional en cuanto a procesos de digitalización y transformación digital, esto no se ha evidenciado en ninguna de sus provincias ni distritos, por distintos factores como el nivel socio económico, el nivel educativo de sus pobladores, la escasa cobertura de internet, el deficiente presupuesto asignado, equipos obsoletos y la inexistente capacitación a sus servidores públicos en temas de herramientas digitales. Ante ello, fue preciso plantearse algunas interrogantes que podrían contribuir con la transición digital, entre ellas se destacó, por ejemplo, ¿Cuál es el nivel de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca?, o tal vez, ¿Cuál es el nivel de modernización de administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca?, por lo que, conociendo la situación, se consideró conveniente realizar el presente estudio denominado “Estrategias de implementación de gobierno digital para la modernización de la administración pública de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca”.

En tal sentido, la investigación conto con dos variables, la variable independiente – Gobierno Digital, misma que según los autores Gil-Garcia et al. (2018) señalaron que en todos los niveles y en todas las ramas del gobierno se encuentran herramientas, aplicaciones y tecnologías emergentes que se aplican a las necesidades de los ciudadanos, usuarios de servicios, público, funcionarios y líderes políticos, asimismo, Tangi et al. (2021) sostuvieron que es la transformación digital de las operaciones gubernamentales, los procesos internos y externos y las estructuras habilitadas por las TIC, dirigidas por organizaciones para permitir la realización de servicios que cumplan con los objetivos del sector público; tales como la eficiencia, la transparencia, la rendición de cuentas y la centralidad en el ciudadano.

Con respecto a la variable dependiente – Modernización de la administración pública, según la PCM (2022) define que es un proceso de transformación en

diversos ámbitos como social, económico, político y sanitario que impacta en gestiones normativas, en el funcionamiento y gira alrededor de la administración pública; por otro lado, Dill'erva (2021) manifestó que la modernización es el conjunto de procedimientos y actos para garantizar la adecuación persistente y sólida de la operatividad del gobierno frente a las expectativas de la ciudadanía, lo cual consta de la elección y empleo de todos los mecanismos que permitan crear valor público dentro de un servicio de las entidades públicas.

De acuerdo a lo descrito líneas arriba, los resultados obtenidos en relación al primer objetivo específico, identificar el nivel de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca, se pudo observar que el 83.1% de los servidores públicos encuestados consideraron que el nivel es bajo y el 16.9 señalaron que es medio; además, el 73.8% de los participantes calificaron en un nivel bajo a la primera dimensión, infraestructura tecnológica, mientras que el 23.1% lo califico en un nivel medio y el 3.1% en nivel alto; en cuanto a la dimensión competencia digital, el 81.5% lo califico en un nivel bajo, mientras que el 15.4% lo califico en un nivel medio y el 3.1% en un nivel alto, para la dimensión servicio digital, el 89.2% lo califico en un nivel bajo mientras que el 10.8% en un nivel medio, lo que dio a entender que la variable independiente gobierno digital fue catalogada en un nivel bajo. Lo cual constato que no se contó con la infraestructura tecnológica adecuada como son los equipos tecnológicos, los mecanismos y las plataformas digitales, además de ello, presentó falta de personal especializado encargado de la implementación del gobierno digital como de la capacitación al personal sobre herramientas tecnológicas; y finalmente, los servicios digitales no fueron los idóneos para interactuar con los usuarios ni crear valor público. Estos resultados difieren con lo planteado por los autores Scupola y Mergel (2022) en cuanto a cómo involucrar a las partes interesadas durante las fases de transformación digital y cuáles son los resultados en forma de valor público, detectando que el trabajo en conjunto mediante la formulación de estrategias y políticas a nivel gubernamental hasta la implementación a nivel nacional, así como también la aportación de los gobiernos centrales, locales, regionales y sector privado, son clave para el éxito del gobierno digital; puesto que, el gobierno nacional y el gobierno regional no han trabajado articuladamente con los gobiernos locales, esto debido a que el Gobierno Regional de Cajamarca ha promovido la transformación digital a través del

Laboratorio de Innovación y Transformación Digital, sin embargo no se ha designado un presupuesto destinado a la implementación de gobierno digital en ninguna de sus provincias y distintos, además de ello, no ha percibido ningún tipo de apoyo económico o financiero.

Por otro lado, según Busanelli de Aquino et al. (2022) en su investigación tuvieron como objetivo, identificar las trayectorias para la automatización de la recopilación de datos en varios Tribunales de Cuentas, obteniendo como resultados que la automatización de la recopilación de datos evoluciono a través de una serie de inversiones (en software, recursos humanos y manuales) que realizaron los tribunales para desarrollar sus sistemas digitales de recopilación de datos; a su vez, han surgido infraestructuras digitales que han impulsado una amplia digitalización del proceso de auditoría del sector público, no solo material tecnológico sino también herramientas de coordinación, además pueden tener influencias en la politización actual en los tribunales y actuar como una fuente de poder sistémico, por lo tanto, fue necesaria la inversión en infraestructuras tecnológicas en equipos, software, hardware, la cobertura de internet, y los espacios tecnológicos. De igual modo, Orosco-Fabian et al. (2021) en su investigación tuvieron como finalidad, explorar el logro de las habilidades digitales de los maestros del nivel secundario según sexo, edad y condición laboral, teniendo como resultado que los maestros presentaron un nivel de logro satisfactorio en las habilidades digitales como la navegación por las diversas plataformas, búsqueda de información, filtrado de datos y contenido digital representado por un 50,2%, progreso en los desarrollos de contenido digital en un 42,5%, y en las demás capacidades digitales se pudo constatar un nivel de logro en proceso y que los maestros tienen un logro satisfactorio con lo que respecta a habilidades digitales como la navegación por diferentes portales web para buscar información, filtrar datos y contenido digital, los servidores públicos también lograron el desarrollo óptimo y el aprovechamiento beneficioso de llevar a la práctica no solo sus conocimientos sino también sus habilidades y capacidades digitales. Finalmente, Rodrigues y Franco (2021) en su investigación se plantearon como objetivo, estudiar el nivel de digitalización de las autoridades locales y su capacidad de actuación para la mejora de sus sistemas tecnológicos y de información digital; llegando a la conclusión de que la implementación de servicios digitales atrajo a empresas tecnológicas lo que

conllevo a la creación de más de 500 puestos de trabajo de alta cualificación, incentivó los cambios digitales y creo un contexto favorable para ello, además, existió una validación interna de un alto nivel de digitalización en sus procesos, infraestructura, sistemas de información y un enfoque relevante en el dominio tecnológico, destacando la importancia de las actividades tecnológicas, las buenas prácticas de gobernanza pública, las competencias de los actores involucrados en el gobierno digital y las redes, frente a ello, se corroboró que la implementación de servicios digitales, como plataformas, infraestructuras, habilidades tecnológicas, no solo generan más puestos y oportunidades de trabajo, sino que también contribuyen con la buena relación de las entidades públicas con el ciudadano creando valor público en ellos.

En referencia al segundo objetivo específico, identificar el nivel de modernización de la administración pública, se pudo constatar que el 90.8% de los participantes encuestados consideraron que el nivel es bajo, mientras que el 4.6% señalaron que es medio, asimismo el 4.6% indica que presenta un nivel alto; además, el 89.2% de los servidores públicos encuestados calificaron en un nivel bajo a la primera dimensión, orientado al ciudadano, mientras que el 1.5% lo califico en un nivel medio y el 9.2% en nivel alto; en cuanto a la segunda dimensión, eficiente, el 75.4% lo califico en un nivel bajo, mientras que el 20% lo califico en un nivel medio y el 4.6% en un nivel alto; para la tercera y última dimensión, gobierno abierto, el 89.2% lo califico en un nivel bajo, el 6.2% en un nivel medio y finalmente, el 4.6% en un nivel alto. Lo cual, coincidió con el estudio de Salazar (2022) que se planteó, estudiar las apreciaciones de los servidores públicos con respecto a la función que desempeña el Municipio de Yanacancha en Pasco 2020, frente al gobierno digital y a la colaboración de los ciudadanos, llegando a la conclusión de que los componentes de la gobernanza digital y gestión municipalidad establecieron que existe una relación significativa de condición negativa en la participación de la ciudadanía con los directivos o servidores públicos del Municipio distrital de Yanacancha en Pasco, lo cual se pudo explicar por el defectuoso uso de las tecnologías digitales y una administración municipal frágil, limitando la efectividad de los servicios digitales de la municipalidad y al mismo tiempo interviniendo en la baja participación de los ciudadanos en temas públicos o de gestión local, tal cual sucedió en la Gerencia Sub Regional de Cajamarca, ya que presento una deficiente

implementación de tecnologías digitales dentro de sus procesos administrativos lo cual no se encontraba contribuyendo con la cercanía al usuario, en este caso a los pobladores de su jurisdicción, esto debido a que no respondían a sus necesidades, los trámites presentaban tardanzas, la baja preparación en temas digitales de los servidores públicos y las escasas campañas de orientación sobre información digital.

Del mismo modo, concordó con el estudio de los autores Franciskovic et al. (2020) en el que analizaron el uso de las TIC dentro de la participación de los ciudadanos en los gobiernos regionales y locales que presentaban alta digitalización, encontrando que, si bien existen diferentes maneras de participación de los ciudadanos, no todas son aplicadas, debido a las dificultades de realizarlas. Asimismo, dentro de las maneras de participación más nombradas por las personas entrevistadas fueron las juntas vecinales (12 veces), el presupuesto participativo (9 veces) y la audiencia pública (5 veces), con respecto a los canales de gobierno digital, lo más mencionados fueron la red social (23 veces), el WhatsApp (13 veces), el aplicativo móvil (9 veces) y las llamadas telefónicas (9 veces), siendo así que en la Gerencia Sub Regional de Cajamarca se llevaron a cabo las audiencias públicas, mismas que no contaron con la participación de los ciudadanos que se esperaba ya que careció de una difusión informática a través de los canales digitales, tal como se han evidenciado en los resultados obtenidos en la presente investigación, por lo que, se precisó la importancia en la implementación de gobierno digital para contribuir con los cambios del país, aprovechando los beneficios de las tecnologías actuales que servirán para el progreso de los gobiernos nacionales, regionales y locales e incluso contribuir en el acercamiento y fortalecimiento de la relación de las entidades públicas con los ciudadanos.

Por otro lado, es prioritario conocer las necesidades, habilidades y conductas de los ciudadanos, así como también los factores educativos y socioeconómicos para que se pueda llegar a ellos a través de los canales digitales que ofrezca la entidad para simplificar sus procesos administrativos, así como cubrir las expectativas con respecto a la atención y servicios brindados, tal como lo estableció Tangi et al. (2021) al sostener que una estrategia de prestación de servicios es factible cuando el punto de partida es comprender las características, habilidades y

comportamientos de los usuarios; para llegar a esos resultados tuvo que realizar entrevistas cara a cara, conversaciones telefónicas, correos electrónicos a cuatro autoridades locales de Italia, mismos que estuvieron obligados a adoptar canales digitales para mejorar sus servicios; de modo que, las organizaciones públicas pueden seleccionar la combinación adecuada de servicios o canales digitales por cada categoría de usuarios y combinar su cambio de enfoque con intervenciones de tipo conductual, es decir, creando las condiciones adecuadas para modificar el comportamiento de los usuarios.

En ese sentido, para el tercer objetivo del estudio, proponer estrategias de implementación de gobierno digital que contribuyan a la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca, se realizó la elaboración de la propuesta, Estrategias de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca, partiendo de las deficiencias encontradas en el gobierno digital y modernización de la administración pública; ya que, el gobierno digital requiere del uso perfecto de medios de comunicación digitales para consolidar y fortalecer la relación de los ciudadanos con el Estado, además de ello, mejorar las expectativas de los mismos frente a los servicios públicos ofrecidos, por lo que se requiere de una alta transformación digital, desde redefinir y rediseñar los servicios públicos hasta la infraestructura digital, las formas de gobierno y los procesos, todo ello para empoderar los servicios de las entidades públicas.

Por tanto, la propuesta elaborada contuvo fases y actividades en las que se involucró no solo a los gobiernos regionales y locales, sino también a las empresas privadas y a los ciudadanos para trabajar en conjunto, lo cual se relacionó con el estudio de los autores Hafseld et al. (2022) en el que expusieron que para gestionar proyectos de transformación digital en un contexto gubernamental se deben agrupar las apreciaciones importantes de las partes involucradas o grupos interesados para lograr beneficios esperados, asimismo, Yifan & Bei (2022) analizaron los mecanismos y factores que influyen en la construcción de gobierno digital, ya que es la clave para progresar en el proceso de transición de la nueva administración pública, obteniendo como resultado que el mecanismo de generación de la construcción de gobierno digital se caracteriza por la concurrencia

múltiple, lo que significa que la capacidad de construcción del gobierno digital se verá afectada por múltiples factores, entre ellos, los gobiernos locales con altos niveles desarrollo económico y mayor apoyo financiero, lo que concordó con el estudio desarrollado y las actividades propuestas en cuanto a coordinaciones con el gobierno regional para un mejor apoyo con lo que respecta a implementación de gobierno digital en las provincias y distritos de su jurisdicción, puesto que se debe aprovechar al máximo las ventajas económicas e introducir talentos activamente y reforzar las capacidades regionales de innovación.

Finalmente, con relación al último objetivo, se validó la propuesta “Estrategias de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca” por tres maestros en gestión pública.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identifico el nivel de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca, el cual fue bajo en 83.1%, debido a que la entidad presenta una infraestructura tecnológica deficiente, no cuenta con personal especializado ni brinda capacitaciones al personal con temas relacionados a la transformación digital y escasos servicios digitales.
2. El nivel de modernización de la administración pública es bajo en 90.8%, a causa de que la atención a los ciudadanos a través de las plataformas digitales no es oportuna, la cual presenta retrasos y consumen recursos que no contribuyen a cubrir las expectativas de los usuarios ni a aportar valor público.
3. Se elaboro la propuesta de estrategias de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional, en la cual se implementan actividades de coordinación con el Gobierno Regional y el sector privado, creación de una Oficina de tecnologías de la información, rediseñar los servicios digitales, brindar las capacitaciones adecuadas a los servidores públicos y promover el uso de los servicios digitales a través de campañas de orientación a los ciudadanos, y de este modo, lograr una apropiada implementación de gobierno digital que contribuya con la modernización de la administración pública.
4. La propuesta fue validada a través del juicio de tres expertos con el fin de asegurar que sea viable para la Gerencia Sub Regional de Cajamarca.

VII. RECOMENDACIONES

Los resultados de la presente investigación, contribuyen en proponer estrategias de implementación de gobierno digital para la modernización de la administración pública de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca, en ese sentido, se recomienda:

1. Al Gerente Sub Regional, se sugiere la adecuada implementación de gobierno digital a través de su infraestructura tecnológica, sus servicios digitales y fortalecimiento de habilidades digitales en sus servidores públicos, puesto que incidirán de manera significativa y positivamente en el cumplimiento de la transparencia de la Entidad.
2. A los funcionarios y servidores públicos de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca, se les recomienda, implementar plataformas digitales que contribuyan a la optimización de la atención al ciudadano, ofreciendo un servicio oportuno y de calidad. Así mismo, efectuar, promover y difundir campañas de orientación de servicios digitales a la ciudadanía, tomando como referente el presente estudio de investigación.
3. Al Gerente Sub Regional y a los funcionarios, implementar la propuesta presentada, estrategias de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca; en la que se les sugiere coordinar con el Gobierno Regional, empresas privadas, capacitar a los funcionarios y servidores públicos en habilidades y plataformas digitales, así como también en atención a los ciudadanos y de este modo, asegurar el triunfo de las estrategias y el afianzamiento de las mismas; permitiendo que la Gerencia Sub Regional de Cajamarca cumpla con cada uno de sus objetivos, mejores decisiones y logre indicadores positivos en un gobierno digital y transparente.
4. Al Gerente Sub Regional, funcionarios y servidores públicos, se les recomienda implementar una prueba piloto, misma que permitirá verificar cuanto repercute en su jurisdicción.

REFERENCIAS

- Abu, H., Razali, R., & Jambari, D. (2021). Legacy Systems Modernisation for Citizen-Centric Digital Government: A Conceptual Model. *Sustainability*, 13(23), 13112. <https://doi.org/10.3390/su132313112>
- Agostino, D., Arnaboldi, M., & Lema, M. (2021). New development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery. *Public Money & Management*, 41(1), 69–72. <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1764206>
- Al-Shorman, H., Al-Zyadat, A., Khalayleh, M., Al-Quran, A., Alhalalmeh, M., Mohammad, A., & Al-Hawary, S. (2022). Digital Service Quality and Customer Loyalty of Commercial Banks in Jordan: the Mediating Role of Corporate Image. *Information Sciences Letters*, 11(6), 1887–1896. <https://doi.org/10.18576/isl/110604>
- Alenezi, M. (2022). *Understanding Digital Government Transformation*. <http://arxiv.org/abs/2202.01797>
- Almuqrin, A., Mutambik, I., Alomran, A., Gauthier, J., & Abusharhah, M. (2022). Factors Influencing Public Trust in Open Government Data. *Sustainability*, 14(15), 9765. <https://doi.org/10.3390/su14159765>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., & Miranda-Navales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Arias, J. (2020). *Técnicas E Instrumentos De Investigación Científica Enfoques Consulting Eirl* (E. C. Eirl (ed.)). www.cienciaysociedad.org
- Busanelli de Aquino, A., Feliciano, A., & Rocha de Acevedo, R. (2022). The embeddedness of digital infrastructures for data collection by the Courts of Accounts. *Revista Contabilidade & Finanças*, 33(88), 46–62. <https://doi.org/10.1590/1808-057x202111600>
- Calderón, A. (2021). Perú Digital el camino hacia la Transformación. *Amcham Perú*, 1–37. <https://doi.org/https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>

- Ley Órgánica del Poder Ejecutivo, Pub. L. No. Ley N° 29158, 10 (2007).
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29158.pdf>
- De la Lama Zubirán, P., De la Lama Zubirán, M., & De la Lama García, A. (2021). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de La Ciencia*, 12(22), 189–202.
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.22.1078>
- Dill’erva, I. (2021). Nuevos desafíos de la administración pública hacia 200 años de independencia. *Lumen*, 17(1), 173–186.
<https://doi.org/10.33539/lumen.2021.v17n1.2396>
- Distor, C., & Khaltar, O. (2022). What Motivates Local Governments to Be Efficient? Evidence from Philippine Cities. *Sustainability*, 14(15), 9426.
<https://doi.org/10.3390/su14159426>
- Enríquez, A., & Sáenz, C. (2021). Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA. *Estudios y Perspectivas*, 106.
https://doi.org/https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46802/S2100201_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Esteban, N. (2018). Tipos de investigación: Metodología de la Investigación. *Repositorio Institucional USDG*, 1–4.
<http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Federico, C., Avila, D., Vásquez, W., & Rezende, A. (2019). Democracia digital, ciudadanía y soberanía en las redes sociales virtuales: Una aproximación teórica al estado de situación digital en América Latina. *Río de Janeiro*, 8, 1–19. <https://doi.org/10.12957/neiba2019.42784>
- Franciskovic, J., Hamann, A., & Miralles, F. (2020). LAS TIC, UNA OPORTUNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS GOBIERNOS SUBNACIONALES. *Revista Republicana*, 29(29), 21–46.
<https://doi.org/10.21017/Rev.Repub.2020.v29.a85>
- Ghiggo, B., & Gilberto, F. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*.
<https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164>

- Gil-Garcia, R., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633–646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Hafseld, K., Hussein, B., & Rauzy, A. (2022). Government inter-organizational, digital transformation projects: five key lessons learned from a Norwegian case study. *Procedia Computer Science*, 196(2021), 910–919. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.092>
- Hernández, O. (2021). An approach to the different types of nonprobabilistic sampling. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 6–8. <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v37n3/1561-3038-mgi-37-03-e1442.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. In *Metodología de la investigación*. (Vol. 6). http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_color.pdf?sequence=1
- Huamán, R. (2020). La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *Revista de Derecho Administrativo*, 18, 467–493. <https://doi.org/https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22873>
- Jaramillo, S., & Osses, S. (2012). Validación de un Instrumento sobre Metacognición para Estudiantes de Segundo Ciclo de Educación General Básica. *Estudios Pedagógicos (Valdivia)*, 38(2), 117–131. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052012000200008>
- Kumar, H., Singh, M., Gupta, M. P., & Madaan, J. (2020). Moving towards smart cities: Solutions that lead to the Smart City Transformation Framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 153(October 2017), 119281. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.04.024>
- Noticias SER.PE. (2021). *En Cajamarca aprueban creación de Dirección Regional de Transformación Digital*. Ronald Ordóñez. <https://www.noticiasser.pe/en->

- ONU. (2020). *Industria, innovación e infraestructura* (pp. 40–41). <https://doi.org/10.18356/c70301c4-es>
- Orosco-Fabian, J., Pomasunco-Huaytalla, R., Gómez-Galindo, W., Salgado-Samaniego, E., & Colachagua-Calderón, D. (2021). Competencias digitales de docentes de educación secundaria en una provincia del centro del Perú. *Revista Electrónica Educare*, 25(3), 1–25. <https://doi.org/10.15359/ree.25-3.34>
- Orosco, J., Gómez, W., Pomasunco, R., Salgado, E., & Alvarez, R. (2020). Competencias digitales en estudiantes de educación secundaria de una provincia del centro del Perú. *Revista Educación*, 21(2), 52–69. <https://doi.org/10.15517/revedu.v45i1.41296>
- Otero, A. (2018). Enfoques De Investigación. *Universidad Del Atlantico*, August, 3–5. https://www.researchgate.net/publication/326905435%0Ahttps://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Padua, J. (2018). MUESTREO. In *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales* (pp. 63–85). El Colegio de México. <https://doi.org/10.2307/j.ctv233nh2.5>
- Pan, X., Guo, S., Li, M., & Song, J. (2021). The effect of technology infrastructure investment on technological innovation —A study based on spatial durbin model. *Technovation*, 107(May), 102315. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2021.102315>
- Pasco, J. (2016). La modernización del estado en el Perú. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 2(0), 246–252. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2015.38487>

- Patino, C., & Ferreira, J. (2018). Inclusion and exclusion criteria in research studies: definitions and why they matter. *Jornal Brasileiro de Pneumologia*, 44(2), 84–84. <https://doi.org/10.1590/s1806-37562018000000088>
- PCM. (2021). Modernización Política Nacional De De La Gestión Pública Al 2021. *Secretaria de Gestion Publica*, 0, 1–39. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1753414/Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021.pdf.pdf>
- PCM. (2022a). *Cajamarca será la primera sede regional del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital*. Oficina de Prensa e Imagen Institucional. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/601829-cajamarca-sera-la-primera-sede-regional-del-laboratorio-de-gobierno-y-transformacion-digital>
- PCM. (2022b). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943>
- Piza, D., Amaiquema, A., & Beltrán, E. (2019). Methods and Techniques in Qualitative Research. Some Necessary Details. *Revista Conrado*, 15(70), 455–459. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455
- Rodrigues, M., & Franco, M. (2021). Digital entrepreneurship in local government: Case study in Municipality of Fundão, Portugal. *Sustainable Cities and Society*, 73(December 2020), 103115. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2021.103115>
- Rodríguez-Fontenla, E. R. (2021). Pluralismo de valores, liberalismo y modus vivendi en la teoría política de John Gray. *Revista Española de Ciencia Política*, 57, 167–190. <https://doi.org/10.21308/recp.57.06>
- Salazar, J. (2022). Gobierno digital y participación ciudadana: Percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la Municipalidad Peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 9. <https://doi.org/https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631/2583>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación

científica, tecnológica y humanística. In *Universidad Ricardo Palma*.
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>

- Scheel, L., Vladova, G., & Ullrich, A. (2022). The influence of digital competences, self-organization, and independent learning abilities on students' acceptance of digital learning. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 19(1), 44. <https://doi.org/10.1186/s41239-022-00350-w>
- Schmidhuber, L., Stütz, S., & Hilgers, D. (2019). Outcomes of open government. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 489–507. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-02-2018-0056>
- Scupola, A., & Mergel, I. (2022). Co-production in digital transformation of public administration and public value creation: The case of Denmark. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101650. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101650>
- Tangi, L., Benedetti, M., Gastaldi, L., Noci, G., & Russo, C. (2021). Mandatory provisioning of digital public services as a feasible service delivery strategy: Evidence from Italian local governments. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101543. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101543>
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, 60(April), 102356. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>
- Toro-García, A., Gutiérrez-Vargas, C., & Correa-Ortiz, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Tzafilkou, K., Perifanou, M., & Economides, A. (2022). Development and validation of students' digital competence scale (SDiCoS). *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 19(1), 30. <https://doi.org/10.1186/s41239-022-00330-0>
- Yifan, G., & Bei, L. (2022). Influencing Factors and Multiple Paths of Construction

Ability of Digital Government: Qualitative Comparative Analysis Based on 31 Chinese Provinces. *Procedia Computer Science*, 199, 1213–1220. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.01.154>

Zerón, A. (2019). Beneficencia y no maleficencia. *Rev. ADM*, 76(20 de agosto 2022), 2. <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2019/od196a.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno Digital	Es la transformación digital de las operaciones gubernamentales, los procesos internos y externos y las estructuras habilitadas por las TIC y dirigidas por organizaciones para permitir la realización de servicios que cumplan con los objetivos del sector público; tales como la eficiencia, la transparencia, la rendición de cuentas y la centralidad en el ciudadano (Tangi et al., 2021).	La variable Gobierno Digital será medido a través de un cuestionario de 12 preguntas con opciones de respuesta tipo Likert. Las dimensiones que se proponen son, Infraestructura tecnológica, competencia digital y servicio digital. Será aplicado a los servidores públicos de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca.	Infraestructura Tecnológica	Equipos Tecnológicos	Ordinal
				Plataformas Digitales	
			Competencia Digital	Aplicación de herramientas digitales	
				Interacción	
			Servicio Digital	Centrado en el usuario	
				Valor Público	
Modernización de la Administración Pública	Es el conjunto de procedimientos y actos para garantizar la adecuación persistente y sólida de la operatividad del gobierno para responder a las expectativas de la ciudadanía, lo cual consta de la elección y empleo de todos los mecanismos que permitan crear valor público dentro de un servicio de las entidades públicas (Dill'erva, 2021).	La variable Modernización de la Administración Pública será medido a través de un cuestionario de 16 preguntas con opciones de respuesta tipo Likert. Las dimensiones que se proponen son, Orientado al ciudadano, eficiente y gobierno abierto. Será aplicado a los servidores públicos de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca.	Orientado al Ciudadano	Servicio de Calidad	Ordinal
				Atención al Ciudadano	
			Eficiente	Agilidad del Servicio	
				Solución a Solicitudes	
			Gobierno Abierto	Rendición de Cuentas	
				Acceso a la Información	

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis		Técnicas e Instrumentos
<p>Problema General ¿De qué manera la propuesta de estrategias de implementación de gobierno digital contribuye a la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca?</p> <p>Problemas Específicos 1. ¿Cuál es el nivel de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca? 2. ¿Cuál es el nivel de modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca? 3. ¿De qué manera las estrategias de implementación de gobierno digital contribuyen a la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca? 4. ¿Cuáles son los indicadores y criterios para validar las estrategias de implementación de gobierno digital para contribuir a la modernización de la administración pública de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca?</p>	<p>Objetivo General Proponer estrategias de implementación de gobierno digital que contribuyan a la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca.</p> <p>Objetivos Específicos 1. Identificar el nivel de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca. 2. Identificar el nivel de modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca. 3. Proponer estrategias de implementación de gobierno digital que contribuyan a la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca. 4. Validar las estrategias de implementación de gobierno digital que contribuirán a la modernización de la administración pública de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca.</p>	<p>Hipótesis General La propuesta de estrategias de implementación de gobierno digital contribuirán a la modernización de la administración pública de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca.</p>		<p>Técnica La técnica empleada en el estudio es la encuesta.</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado es el cuestionario</p>
<p>Diseño de investigación : Básica Diseño: No experimental, tipo descriptivo - propositivo. Esquema: M ---> VI ---> VD ---> P Donde: M = Muestra VI = Gobierno Digital VD = Modernización de la Administración Pública P = Propuesta o Solución</p>	<p>Población y Muestra Población La población estará conformada por 72 servidores públicas de una Gerencia Sub Regional de Chota. Muestra La muestra estará conformado por 65 servidores públicos. El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia o intencional, puesto que la muestra se selecciona de acuerdo a la conveniencia del investigador.</p>	Variables y Dimensiones		
		Variables	Dimensiones	
		Gobierno Digital	Infraestructura Tecnológica Competencia Digital Servicio Digital	
		Modernización de la Administración Pública	Orientado al Ciudadano Eficiente Gobierno Abierto	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir el Gobierno Digital

Datos informativos:

Género: M F

Distrito:Ocupación:

Instrucciones: Estimado (a) ciudadano (a), el presente tiene como objetivo identificar el nivel de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Infraestructura Tecnológica					
01	La GSRCH cuenta con equipos tecnológicos apropiados para ofrecer un buen servicio al ciudadano.					
02	La red de internet contratada para la transmisión de datos presenta una velocidad adecuada.					
03	La GSRCH cuenta con personal técnico especializado en ciberseguridad y para la solución de problemas de red.					
04	La GSRCH promueve información referente a gobierno digital y los distintos mecanismos digitales con los que cuenta.					
05	La GSRCH cuenta con plataformas digitales que permiten priorizar la atención de los usuarios de manera rápida.					
06	La GSRCH debe implementar una plataforma que permita a los usuarios realizar una variedad de trámites en línea.					
	Competencia Digital					
07	El personal de la GSRCH se encuentra capacitado en el uso de herramientas tecnológicas					
08	Se cuenta con personal especializado encargado de capacitar a los trabajadores sobre el uso de servicios digitales.					
09	La GSRCH difunde información que enseña a los usuarios sobre cómo utilizar las herramientas digitales.					
10	Los usuarios interactúan con la Entidad a través de canales digitales.					
11	La interacción del usuario contribuye a la mejora de la administración pública.					
12	La participación de los usuarios incrementará mediante la implementación de plataformas digitales.					
	Servicio Digital					

13	La GSRCH ofrece a los usuarios servicios digitales que les facilitan la vida.					
14	El servicio digital que ofrece la GSRCH, prioriza la satisfacción de las necesidades y demandas de sus ciudadanos					
15	El portal web de la GSRCH esta enlazada con las plataformas digitales del Gobierno.					
16	La entidad cuenta con un espacio dentro de su portal web para la publicación de concursos de selección para la adquisición de bienes, contrataciones ser servicios, etc.					
17	La entidad cuenta con un sistema de pagos por medio de banca móvil o App para la cancelación de tasas incluidas en su TUPA.					
18	Le entidad cuenta con un registro virtual de asistencia y permanencia de cada trabajador					
19	En la entidad, los trabajadores cuentan con el servicio de firma digital.					
20	Los servicios digitales de la GSRCH aportan valor público.					

Cuestionario para medir la Modernización de la Administración Pública

Datos informativos:

Género: M F

Distrito: **Ocupación:**

Instrucciones: Estimado (a) ciudadano (a), el presente tiene como objetivo identificar el nivel de modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Orientado al Ciudadano					
01	El personal está calificado y preparado para brindar a los ciudadanos una atención de alta calidad.					
02	Los servidores resuelven de manera rápida y exitosamente los problemas de trámites documentarios.					
03	Con el fin de atender al público, la GSRCH ha implementado una plataforma digital para consultas, acceso a la información y presentación de quejas y reclamos.					
04	La entidad ofrece servicio telefónico para atender las demandas y necesidades de los ciudadanos.					
05	La entidad dispone de una página web y correos electrónicos para la recepción de trámites y consultas.					
06	La entidad orienta a los ciudadanos a través de campañas educativas sobre información digital.					
07	El equipamiento e infraestructura son adecuados para brindar el servicio.					
	Eficiente					
08	La atención que brindan los servidores es oportuna.					
09	Existe un seguimiento a los trámites realizados por las plataformas digitales.					
10	Considera que la entidad brinda soluciones a las solicitudes presentadas a través de los medios digitales.					
11	Considera eficaces las respuestas a las solicitudes presentadas por las plataformas digitales.					
12	Considera que las solicitudes virtuales son atendidas en un tiempo determinado.					
13	Existen actividades que consumen tiempo y recursos pero que no contribuyen a satisfacer las necesidades de los usuarios.					
14	La reducción de tiempos de trámite y respuesta al usuario, mejora la eficiencia de los servicios administrativos.					
	Gobierno Abierto					

15	La GSRCH celebra periódicamente audiencias públicas para mantener informado al público sobre el estado económico.					
16	Toda la información de gestión es publicada con frecuencia por la Entidad en el Portal Web de Transparencia.					
17	La GSRCH cuenta con los dispositivos y herramientas necesarias para que los ciudadanos presenten solicitudes de acceso a la información.					
18	La entidad cuenta con un funcionario responsable de elaborar y actualizar la información en el Portal Web Institucional.					
19	La GSRCH promueve la participación ciudadana a través de sus medios digitales.					
20	Considera que la información que proporciona la GSRCH por sus plataformas digitales es confiable.					

Anexo 4. Validación de Instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Ricardo Chanamé Chira
Institución donde labora : UTP
Especialidad : Lengua y Literatura
Instrumento de evaluación : Para medir el Gobierno Digital
Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Sussan Lorena Núñez Sánchez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno Digital.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno Digital.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno Digital.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento denominado "Cuestionario para medir el Gobierno Digital" cumple con los criterios de claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. Por lo tanto, tiene el V°B° para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Chiclayo, 24 de octubre del 2022.

Dr. Ricardo Chanamé Chira
Esp. en Investigación y redacción científica
<https://orcid.org/0000-0001-6410-5192>
richame_07@hotmail.com
979076087

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Ricardo Chanamé Chira
Institución donde labora : UTP
Especialidad : Lengua y Literatura
Instrumento de evaluación : Para medir el nivel de la modernización de la administración pública.
Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Sussan Lorena Núñez Sánchez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Modernización de la Administración Pública.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Modernización de la Administración Pública.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Modernización de la Administración Pública.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento denominado "Cuestionario para medir la modernización de la administración pública" cumple con los criterios de claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. Por lo tanto, tiene el V°B° para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49



Chiclayo, 24 de octubre del 2022.

Dr. Ricardo Chanamé Chira
Esp. en Investigación y redacción científica
<https://orcid.org/0000-0001-6410-5192>

richame_07@hotmail.com

979076087



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CHANAME CHIRA
Nombres	RICARDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16797481

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN EDUCACIÓN
Fecha de Expedición	11/04/22
Resolución/Acta	0169-2022-UCV
Diploma	052-156650
Fecha Matricula	01/04/2019
Fecha Egreso	30/01/2022

Fecha de emisión de la constancia:
21 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000788294

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada.
Institución donde labora : Escuela de Posgrado – UCV Tarapoto
Especialidad : Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Para medir el Gobierno Digital
Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Sussan Lorena Núñez Sánchez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno Digital.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno Digital.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno Digital.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

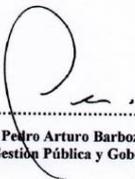
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chiclayo, 29 de octubre de 2022


.....
Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada
 Institución donde labora : Escuela de Postgrado – UCV Tarapoto
 Especialidad : Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Para medir el nivel de la modernización de la administración pública.
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Sussan Lorena Núñez Sánchez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Modernización de la Administración Pública.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Modernización de la Administración Pública.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Modernización de la Administración Pública.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

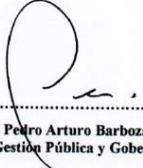
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para ser aplicado

4.7

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chiclayo, 29 de octubre de 2022



 Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BARBOZA ZELADA**
Nombres **PEDRO ARTURO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16529281**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **10/10/18**
Resolución/Acta **0334-2018-UCV**
Diploma **052-044451**
Fecha Matriculación **08/08/2014**
Fecha Egreso **31/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000956102

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 19/10/2022 10:19:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Blanca Flor Ramos Saavedra
Institución donde labora : I.E.I. N° 313 "Jehová es mi Pastor" - Rioja
Especialidad : Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Para medir el Gobierno Digital
Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Sussan Lorena Núñez Sánchez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno Digital.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno Digital.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno Digital.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chiclayo, 29 de octubre de 2022



Dra. Blanca Flor Ramos Saavedra

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Blanca Flor Ramos Saavedra
Institución donde labora : I.E.I. N° 313 "Jehová es mi Pastor" - Rioja
Especialidad : Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Para medir el nivel de la modernización de la administración pública.
Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Sussan Lorena Núñez Sánchez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Modernización de la Administración Pública.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Modernización de la Administración Pública.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Modernización de la Administración Pública.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para ser aplicado

4.7

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chiclayo, 29 de octubre de 2022



Dra. Blanca Flor Ramos Saavedra



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	RAMOS SAAVEDRA
Nombres	BLANCA FLOR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	33674808

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	10/11/21
Resolución/Acta	0684-2021-UCV
Diploma	052-134580
Fecha Matricula	03/08/2018
Fecha Egreso	08/08/2021

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000956095

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 19/10/2022 10:16:25-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Fórmula para determinar la muestra

$$M = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

Z= Nivel de Confianza (para el 95% de Confianza, Z=1.96)

P = Proporción esperada (0.50)

Q = Proporción de Fracaso=1 – P (en este caso 1-0.50 = 0.50)

E = Error permisible= 5%

N = Total de la población = 120

M=Tamaño muestral = Valor a determinar

Nota: Cabe resaltar que la presente formula no fue empleada ya que la población en estudio estuvo conformada por un total de 72 servidores públicos de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca, la cual es una población menor a 100, en la que no es necesaria.

Para calcular la muestra se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia o intencional; además, se consideraron los siguientes criterios:

Criterios de inclusión: En la investigación se consideró al personal contratado a plazo indeterminado bajo el D. L. N° 1057 y al personal nombrado bajo el régimen del D.L. N° 276.

Criterios de exclusión: En el estudio se excluyó al personal directivo y locador de servicio de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca.

Obteniendo como muestra un total de 65 servidores públicos de una Gerencia Sub Regional de Cajamarca.

Anexo 6. Base de datos

VI: GOBIERNO DIGITAL																							VI	Nivel			
D1: Infraestructura Tecnológica							D2: Competencia Digital							D3: Servicio Digital													
1	2	3	4	5	6	D1	Nivel	7	8	9	10	11	12	D2	Nivel	13	14	15	16	17	18	19	20	D3	Nivel		
1	2	1	1	1	5	11	BAJO	3	1	1	1	5	3	14	BAJO	1	1	1	1	1	1	1	5	12	BAJO	37	BAJO
1	2	5	5	5	5	23	MEDIO	1	1	1	1	5	5	14	BAJO	1	1	1	1	1	1	1	5	12	BAJO	49	BAJO
1	1	1	5	3	1	12	BAJO	1	1	1	2	1	1	7	BAJO	1	1	1	5	2	5	1	1	17	BAJO	36	BAJO
3	1	3	3	3	1	14	BAJO	1	3	3	3	1	1	12	BAJO	3	3	1	1	2	1	2	3	16	BAJO	42	BAJO
1	1	1	1	1	5	10	BAJO	1	1	1	1	5	1	10	BAJO	1	1	1	1	1	2	2	1	10	BAJO	30	BAJO
3	3	3	3	2	5	19	MEDIO	3	2	1	1	5	5	17	MEDIO	1	1	1	5	1	1	1	1	12	BAJO	48	BAJO
3	2	1	1	3	5	15	BAJO	3	2	3	1	1	1	11	BAJO	2	3	3	1	2	1	2	1	15	BAJO	41	BAJO
3	2	3	2	2	1	13	BAJO	2	2	2	2	1	1	10	BAJO	2	2	3	3	2	1	2	3	18	BAJO	41	BAJO
1	1	3	2	1	5	13	BAJO	3	3	2	1	5	5	19	MEDIO	2	1	3	5	1	1	1	5	19	BAJO	51	MEDIO
5	1	1	3	3	5	18	MEDIO	3	3	2	1	5	5	19	MEDIO	3	3	5	5	1	5	3	3	28	MEDIO	65	MEDIO
5	1	5	5	5	5	26	ALTO	5	5	5	1	5	5	26	ALTO	1	1	1	1	1	5	1	5	16	BAJO	68	MEDIO
1	1	3	1	2	1	9	BAJO	3	1	2	2	1	1	10	BAJO	3	3	2	1	1	1	3	3	17	BAJO	36	BAJO
2	1	2	1	1	5	12	BAJO	2	2	2	2	3	3	14	BAJO	2	3	1	1	1	1	1	1	11	BAJO	37	BAJO
2	2	1	1	2	1	9	BAJO	2	2	2	2	1	1	10	BAJO	1	1	2	2	2	1	1	1	11	BAJO	30	BAJO
1	2	2	2	2	1	10	BAJO	2	2	2	2	2	2	12	BAJO	2	3	1	1	3	1	1	1	13	BAJO	35	BAJO
5	3	2	1	2	5	18	MEDIO	2	2	3	3	1	1	12	BAJO	1	1	1	5	5	5	5	5	28	MEDIO	58	MEDIO
1	2	1	3	1	5	13	BAJO	2	2	3	2	1	1	11	BAJO	1	3	2	2	2	1	1	2	14	BAJO	38	BAJO
3	1	1	1	1	1	8	BAJO	1	1	1	1	1	1	6	BAJO	1	1	2	1	1	1	1	1	9	BAJO	23	BAJO
1	3	3	3	3	5	18	MEDIO	3	3	3	3	1	5	18	MEDIO	3	3	1	2	2	1	1	1	14	BAJO	50	BAJO
1	2	2	2	3	5	15	BAJO	2	2	2	2	1	1	10	BAJO	2	2	2	3	3	1	1	3	17	BAJO	42	BAJO
1	2	3	1	3	5	15	BAJO	3	2	2	2	1	1	11	BAJO	3	3	1	1	1	2	2	3	16	BAJO	42	BAJO
2	1	2	2	2	5	14	BAJO	3	2	1	1	1	1	9	BAJO	1	1	2	2	1	1	1	3	12	BAJO	35	BAJO
1	2	2	1	1	5	12	BAJO	1	1	1	2	5	5	15	BAJO	1	1	2	2	1	2	2	5	16	BAJO	43	BAJO
1	1	1	3	3	1	10	BAJO	1	1	2	2	2	1	9	BAJO	2	1	2	1	1	1	2	2	12	BAJO	31	BAJO
1	1	2	1	2	2	9	BAJO	2	2	2	3	1	1	11	BAJO	2	1	2	1	1	1	3	2	13	BAJO	33	BAJO
1	3	1	3	3	5	16	MEDIO	1	1	1	3	1	1	8	BAJO	1	1	1	1	3	1	1	1	10	BAJO	34	BAJO
1	2	1	3	1	3	11	BAJO	1	1	1	5	1	1	10	BAJO	1	1	2	2	2	1	1	2	12	BAJO	33	BAJO
1	1	3	3	3	5	16	MEDIO	1	2	2	3	3	3	14	BAJO	3	3	1	1	1	1	1	2	13	BAJO	43	BAJO
2	1	3	3	3	5	17	MEDIO	3	3	3	3	1	1	14	BAJO	3	3	3	2	2	2	3	3	21	MEDIO	52	MEDIO
3	2	3	1	3	5	17	MEDIO	3	2	3	2	1	1	12	BAJO	3	3	1	5	5	1	1	1	20	BAJO	49	BAJO
1	3	1	1	1	1	8	BAJO	1	3	3	1	5	5	18	MEDIO	1	3	1	3	3	5	3	1	20	BAJO	46	BAJO
3	2	3	2	3	1	14	BAJO	3	3	3	1	1	1	12	BAJO	3	2	3	1	1	1	5	3	19	BAJO	45	BAJO

2	1	5	5	2	5	20	MEDIO	1	3	3	1	1	3	12	BAJO	1	5	5	5	1	5	5	1	28	MEDIO	60	MEDIO
2	2	2	2	3	1	12	BAJO	3	1	3	3	3	3	16	MEDIO	3	3	3	3	3	3	3	3	24	MEDIO	52	MEDIO
2	2	3	3	2	5	17	MEDIO	1	1	1	1	1	5	10	BAJO	2	3	3	1	1	5	1	3	19	BAJO	46	BAJO
2	1	1	3	2	5	14	BAJO	2	1	1	1	2	5	12	BAJO	2	2	2	2	2	3	3	2	18	BAJO	44	BAJO
3	2	1	2	2	5	15	BAJO	2	2	2	3	1	1	11	BAJO	2	3	1	1	1	1	1	3	13	BAJO	39	BAJO
1	1	1	1	1	5	10	BAJO	1	1	1	1	1	5	10	BAJO	2	2	3	1	1	1	1	2	13	BAJO	33	BAJO
2	1	1	1	1	5	11	BAJO	1	1	1	1	1	5	10	BAJO	2	2	3	2	2	1	1	5	18	BAJO	39	BAJO
1	2	2	2	2	1	10	BAJO	2	1	1	1	3	3	11	BAJO	1	2	2	3	1	5	3	3	20	BAJO	41	BAJO
1	5	5	1	1	5	18	MEDIO	5	5	1	1	1	1	14	BAJO	3	3	3	1	1	5	3	5	24	MEDIO	56	MEDIO
3	2	1	1	1	1	9	BAJO	1	3	3	3	3	3	16	MEDIO	3	1	1	2	3	3	1	1	15	BAJO	40	BAJO
3	3	2	3	1	1	13	BAJO	2	2	2	2	1	1	10	BAJO	1	3	1	1	1	1	5	1	14	BAJO	37	BAJO
1	2	1	2	2	2	10	BAJO	2	2	2	2	2	2	12	BAJO	2	2	1	2	1	1	1	1	11	BAJO	33	BAJO
1	2	1	1	1	5	11	BAJO	3	1	1	1	5	3	14	BAJO	1	1	1	1	1	1	1	5	12	BAJO	37	BAJO
1	1	1	5	3	1	12	BAJO	1	1	1	2	1	1	7	BAJO	1	1	1	5	2	5	1	1	17	BAJO	36	BAJO
1	1	1	1	1	5	10	BAJO	1	1	1	1	5	1	10	BAJO	1	1	1	1	1	2	2	1	10	BAJO	30	BAJO
3	2	1	1	3	5	15	BAJO	3	2	3	1	1	1	11	BAJO	2	3	3	1	2	1	2	1	15	BAJO	41	BAJO
1	1	3	2	1	5	13	BAJO	3	3	2	1	5	5	19	MEDIO	2	1	3	5	1	1	1	5	19	BAJO	51	MEDIO
5	1	5	5	5	5	26	ALTO	5	5	5	1	5	5	26	ALTO	1	1	1	1	1	5	1	5	16	BAJO	68	MEDIO
2	1	2	1	1	5	12	BAJO	2	2	2	2	3	3	14	BAJO	2	3	1	1	1	1	1	1	11	BAJO	37	BAJO
2	1	2	1	1	5	12	BAJO	2	2	2	2	3	3	14	BAJO	2	3	1	1	1	1	1	1	11	BAJO	37	BAJO
1	2	2	2	2	1	10	BAJO	2	2	2	2	2	2	12	BAJO	2	3	1	1	3	1	1	1	13	BAJO	35	BAJO
3	1	1	1	1	1	8	BAJO	1	1	1	1	1	1	6	BAJO	1	1	2	1	1	1	1	1	9	BAJO	23	BAJO
1	2	2	2	3	5	15	BAJO	2	2	2	2	1	1	10	BAJO	2	2	2	3	3	1	1	3	17	BAJO	42	BAJO
2	1	2	2	2	5	14	BAJO	3	2	1	1	1	1	9	BAJO	1	1	2	2	1	1	1	3	12	BAJO	35	BAJO
1	1	1	3	3	1	10	BAJO	1	1	2	2	2	1	9	BAJO	2	1	2	1	1	1	2	2	12	BAJO	31	BAJO
1	3	1	3	3	5	16	MEDIO	1	1	1	3	1	1	8	BAJO	1	1	1	1	3	1	1	1	10	BAJO	34	BAJO
1	1	3	3	3	5	16	MEDIO	1	2	2	3	3	3	14	BAJO	3	3	1	1	1	1	1	2	13	BAJO	43	BAJO
3	2	3	1	3	5	17	MEDIO	3	2	3	2	1	1	12	BAJO	3	3	1	5	5	1	1	1	20	BAJO	49	BAJO
3	2	3	2	3	1	14	BAJO	3	3	3	1	1	1	12	BAJO	3	2	3	1	1	1	5	3	19	BAJO	45	BAJO
2	2	2	2	3	1	12	BAJO	3	1	3	3	3	3	16	MEDIO	3	3	3	3	3	3	3	3	24	MEDIO	52	MEDIO
2	1	1	3	2	5	14	BAJO	2	1	1	1	2	5	12	BAJO	2	2	2	2	2	3	3	2	18	BAJO	44	BAJO
3	2	1	1	1	1	9	BAJO	1	3	3	3	3	3	16	MEDIO	3	1	1	2	3	3	1	1	15	BAJO	40	BAJO
1	2	2	2	2	1	10	BAJO	2	1	1	1	3	3	11	BAJO	1	2	2	3	1	5	3	3	20	BAJO	41	BAJO

VD: MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

D1: Orientado al Ciudadano									D2: Eficiente							D3: Gobierno Abierto							VD	Nivel			
1	2	3	4	5	6	7	D1	Nivel	8	9	10	11	12	13	14	D2	Nivel	15	16	17	18	19	20	D3	Nivel		
1	1	2	1	1	3	3	12	BAJO	3	3	1	3	1	2	3	16	BAJO	3	2	2	2	2	1	9	BAJO	37	BAJO
1	1	1	1	1	1	1	7	BAJO	1	1	1	1	1	1	5	11	BAJO	1	1	1	1	3	1	7	BAJO	25	BAJO
2	1	1	1	3	1	1	10	BAJO	1	1	1	1	1	1	5	11	BAJO	1	1	1	1	3	1	7	BAJO	28	BAJO
2	2	1	3	3	1	5	17	BAJO	3	2	2	3	2	2	5	19	MEDIO	2	3	3	1	3	3	13	BAJO	49	BAJO
5	5	5	5	5	1	5	31	ALTO	5	1	1	1	1	1	1	11	BAJO	1	1	1	1	1	1	5	BAJO	47	BAJO
3	1	2	3	1	3	5	18	BAJO	3	1	3	2	2	1	1	13	BAJO	1	1	2	3	1	1	8	BAJO	39	BAJO
1	1	3	1	3	1	1	11	BAJO	3	1	3	1	3	1	1	13	BAJO	1	3	1	3	1	1	9	BAJO	33	BAJO
3	3	1	2	1	1	1	12	BAJO	1	1	1	1	3	1	1	9	BAJO	1	1	1	1	1	1	5	BAJO	26	BAJO
2	2	2	1	1	2	3	13	BAJO	3	2	2	2	2	2	2	15	BAJO	2	2	2	2	2	2	10	BAJO	38	BAJO
1	1	1	1	1	2	3	10	BAJO	1	3	3	3	3	3	3	19	MEDIO	1	1	3	1	1	1	7	BAJO	36	BAJO
1	1	1	5	1	5	1	15	BAJO	1	5	1	1	1	5	1	15	BAJO	1	1	1	1	1	1	5	BAJO	35	BAJO
1	3	1	5	5	1	1	17	BAJO	5	1	1	1	1	1	5	15	BAJO	2	1	2	1	3	1	8	BAJO	40	BAJO
1	1	2	2	1	1	1	9	BAJO	5	1	2	2	2	1	3	16	BAJO	1	1	2	1	2	5	11	BAJO	36	BAJO
1	1	3	3	3	3	1	15	BAJO	1	3	3	3	3	3	3	19	MEDIO	1	1	3	1	3	3	11	BAJO	45	BAJO
1	2	1	3	2	1	1	11	BAJO	1	1	1	1	1	1	5	11	BAJO	3	2	3	1	1	1	8	BAJO	30	BAJO
1	3	1	1	5	2	1	14	BAJO	3	1	1	1	3	2	5	16	BAJO	1	3	3	1	3	3	13	BAJO	43	BAJO
1	3	2	2	2	2	3	15	BAJO	3	3	2	2	2	1	1	14	BAJO	2	3	2	3	2	3	13	BAJO	42	BAJO
3	2	3	2	1	2	5	18	BAJO	3	2	3	3	2	2	5	20	MEDIO	1	5	5	5	2	5	22	MEDIO	60	MEDIO
1	1	2	2	2	2	2	12	BAJO	3	3	3	3	3	3	3	21	MEDIO	3	3	3	3	3	3	15	BAJO	48	BAJO
3	1	1	1	2	1	2	11	BAJO	1	1	3	3	2	3	1	14	BAJO	1	3	3	1	1	1	9	BAJO	34	BAJO
1	1	1	1	1	2	1	8	BAJO	1	3	3	3	3	1	1	15	BAJO	1	3	1	1	1	3	9	BAJO	32	BAJO
1	2	2	3	5	1	1	15	BAJO	3	1	2	1	1	3	5	16	BAJO	3	1	3	1	3	3	11	BAJO	42	BAJO
2	1	1	1	2	2	1	10	BAJO	2	2	2	2	2	2	5	17	BAJO	3	2	2	2	2	2	10	BAJO	37	BAJO
1	3	3	3	3	3	1	17	BAJO	1	1	3	3	3	3	1	15	BAJO	1	1	3	1	1	1	7	BAJO	39	BAJO
1	5	1	1	5	1	1	15	BAJO	2	3	3	3	1	1	3	16	BAJO	1	1	3	5	2	2	13	BAJO	44	BAJO
1	3	1	1	1	1	1	9	BAJO	1	1	3	1	3	1	1	11	BAJO	1	1	1	1	1	1	5	BAJO	25	BAJO
1	3	1	1	3	1	3	13	BAJO	1	1	2	1	1	1	1	8	BAJO	1	1	1	1	2	1	6	BAJO	27	BAJO
3	2	1	3	1	1	2	13	BAJO	2	1	2	1	1	1	1	9	BAJO	1	2	1	1	2	2	8	BAJO	30	BAJO
1	1	1	1	5	3	5	17	BAJO	1	1	1	1	3	3	1	11	BAJO	3	1	1	1	1	5	9	BAJO	37	BAJO
3	1	2	1	1	3	5	16	BAJO	5	1	5	1	1	3	1	17	BAJO	1	1	1	5	2	1	10	BAJO	43	BAJO
1	3	1	3	1	1	3	13	BAJO	3	1	1	1	1	3	3	13	BAJO	3	3	3	3	3	3	15	BAJO	41	BAJO
3	1	3	1	1	1	5	15	BAJO	3	3	3	3	1	1	5	19	MEDIO	1	1	3	1	1	1	7	BAJO	41	BAJO

5	5	1	5	5	3	5	29	ALTO	5	5	1	1	5	3	5	25	MEDIO	5	1	1	5	5	5	17	MEDIO	71	MEDIO
2	3	1	1	1	3	2	13	BAJO	1	2	3	2	3	3	3	17	BAJO	5	3	5	5	3	1	17	MEDIO	47	BAJO
5	5	5	5	5	5	5	35	ALTO	5	5	5	5	5	1	5	31	ALTO	5	5	5	5	5	5	25	ALTO	91	ALTO
3	1	1	1	1	1	3	11	BAJO	3	1	1	1	1	1	5	13	BAJO	1	3	2	2	3	2	12	BAJO	36	BAJO
3	3	2	3	1	1	3	16	BAJO	1	2	2	2	2	3	3	15	BAJO	1	1	3	3	2	1	10	BAJO	41	BAJO
1	3	3	2	1	2	3	15	BAJO	3	2	2	1	2	1	1	12	BAJO	1	3	3	1	2	1	10	BAJO	37	BAJO
5	5	5	1	5	5	1	27	ALTO	5	5	1	1	5	5	5	27	ALTO	5	5	5	5	5	5	25	ALTO	79	ALTO
1	1	1	1	5	1	1	11	BAJO	1	5	5	1	1	1	1	15	BAJO	1	1	1	1	1	1	5	BAJO	31	BAJO
1	1	2	2	5	1	5	17	BAJO	1	1	1	1	1	1	3	9	BAJO	2	1	1	1	3	2	8	BAJO	34	BAJO
1	1	3	3	1	3	1	13	BAJO	1	1	3	3	3	1	5	17	BAJO	2	1	3	3	3	1	11	BAJO	41	BAJO
1	1	1	3	3	3	3	15	BAJO	1	2	2	3	2	1	1	12	BAJO	2	3	3	2	2	1	11	BAJO	38	BAJO
5	1	1	1	5	1	5	19	MEDIO	5	1	1	1	1	1	1	11	BAJO	1	1	1	1	1	1	5	BAJO	35	BAJO
1	1	1	1	1	1	1	7	BAJO	1	1	1	1	1	1	5	11	BAJO	1	1	1	1	3	1	7	BAJO	25	BAJO
2	2	1	3	3	1	5	17	BAJO	3	2	2	3	2	2	5	19	MEDIO	2	3	3	1	3	3	13	BAJO	49	BAJO
3	1	2	3	1	3	5	18	BAJO	3	1	3	2	2	1	1	13	BAJO	1	1	2	3	1	1	8	BAJO	39	BAJO
3	3	1	2	1	1	1	12	BAJO	1	1	1	1	3	1	1	9	BAJO	1	1	1	1	1	1	5	BAJO	26	BAJO
1	1	1	1	1	2	3	10	BAJO	1	3	3	3	3	3	3	19	MEDIO	1	1	3	1	1	1	7	BAJO	36	BAJO
1	3	1	5	5	1	1	17	BAJO	5	1	1	1	1	1	5	15	BAJO	2	1	2	1	3	1	8	BAJO	40	BAJO
1	1	3	3	3	3	1	15	BAJO	1	3	3	3	3	3	3	19	MEDIO	1	1	3	1	3	3	11	BAJO	45	BAJO
1	1	3	3	3	3	1	15	BAJO	1	3	3	3	3	3	3	19	MEDIO	1	1	3	1	3	3	11	BAJO	45	BAJO
1	3	1	1	5	2	1	14	BAJO	3	1	1	1	3	2	5	16	BAJO	1	3	3	1	3	3	13	BAJO	43	BAJO
1	1	2	2	2	2	2	12	BAJO	3	3	3	3	3	3	3	21	MEDIO	3	3	3	3	3	3	15	BAJO	48	BAJO
1	1	1	1	1	2	1	8	BAJO	1	3	3	3	3	1	1	15	BAJO	1	3	1	1	1	3	9	BAJO	32	BAJO
2	1	1	1	2	2	1	10	BAJO	2	2	2	2	2	2	5	17	BAJO	3	2	2	2	2	2	10	BAJO	37	BAJO
1	5	1	1	5	1	1	15	BAJO	2	3	3	3	1	1	3	16	BAJO	1	1	3	5	2	2	13	BAJO	44	BAJO
1	3	1	1	3	1	3	13	BAJO	1	1	2	1	1	1	1	8	BAJO	1	1	1	1	2	1	6	BAJO	27	BAJO
1	1	1	1	5	3	5	17	BAJO	1	1	1	1	3	3	1	11	BAJO	3	1	1	1	1	5	9	BAJO	37	BAJO
1	3	1	3	1	1	3	13	BAJO	3	1	1	1	1	3	3	13	BAJO	3	3	3	3	3	3	15	BAJO	41	BAJO
5	5	1	5	5	3	5	29	ALTO	5	5	1	1	5	3	5	25	MEDIO	5	1	1	5	5	5	17	MEDIO	71	MEDIO
5	5	5	5	5	5	5	35	ALTO	5	5	5	5	5	1	5	31	ALTO	5	5	5	5	5	5	25	ALTO	91	ALTO
3	3	2	3	1	1	3	16	BAJO	1	2	2	2	2	3	3	15	BAJO	1	1	3	3	2	1	10	BAJO	41	BAJO
1	1	1	3	3	3	3	15	BAJO	1	2	2	3	2	1	1	12	BAJO	2	3	3	2	2	1	11	BAJO	38	BAJO
1	1	2	2	5	1	5	17	BAJO	1	1	1	1	1	1	3	9	BAJO	2	1	1	1	3	2	8	BAJO	34	BAJO

Anexo 7. Autorización de Aplicación



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
GERENCIA SUB REGIONAL CHOTA
OFICINA SUB REGIONAL ADMINISTRACION
UNIDAD RECURSOS HUMANOS



"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

Chota, 13 de diciembre de 2022

CARTA N° 002-GR-CAJ-GSRCH/OSRA-URH

Srta.
SUSSAN LORENA NÚÑEZ SÁNCHEZ
Estudiante de la Escuela de Post Grado UCV

ASUNTO: RESPUESTA A LO SOLICITADO
REF. Solicitud S/N de fecha 07 de octubre del 2022

Es grato dirigirme a su persona para comunicarle que, en atención a su solicitud, mediante la presente se le autoriza realizar la investigación titulada "Estrategias de implementación de gobierno digital para la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca".

Para la aplicación de cualquier instrumento de investigación u obtención de información, previamente deberá de realizar las coordinaciones necesarias con esta Unidad de Recursos Humanos.

Atentamente,

GERENCIA SUB REGIONAL CHOTA
OFICINA SUB REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Abg. Marvin Encique Gallo Rojas
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Anexo 8. Desarrollo de la propuesta

PROPUESTA

Estrategias de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca.

A. Fundamentación

Los gobiernos están mejorando sus políticas e infraestructuras para adaptarse a las constantes tendencias globales con respecto a los avances tecnológicos de la actualidad. Ante ello, la tecnología es primordial dentro de la modernización de la nueva administración pública para que las entidades públicas rediseñen y fortalezcan cada uno de los servicios que ofrecen al ciudadano. El gobierno digital según Tangi et al. (2021) la define como la transformación digital de las operaciones gubernamentales, los procesos internos y externos y las estructuras habilitadas por las TIC, dirigidas por organizaciones para permitir la realización de servicios que cumplan con los objetivos del sector público; tales como la eficiencia, la transparencia, la rendición de cuentas y la centralidad en el ciudadano. Tal como se evidencia, el gobierno digital es de mucha importancia porque permite lograr grandes resultados en temas de productividad, inclusión, confiabilidad y transparencia, debido a que es un conjunto de diversas tecnologías dirigidas a un mismo centro. Sin embargo, dado el gran volumen de datos que genera su implementación es pertinente tener en cuenta aspectos como gestiones con los distintos niveles de gobierno, infraestructuras tecnológicas, competencias digitales y servicios digitales.

Es por ello, tras el problema identificado en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca, el nivel bajo de implementación de gobierno digital, el aporte de la presente propuesta es plantear estrategias que contribuyan con la implementación del gobierno digital para la modernización de la administración pública.

B. Objetivos

Objetivo General:

Proponer estrategias de implementación de gobierno digital que contribuyan con la modernización de la administración pública.

Objetivo Específicos:

Asegurar una infraestructura tecnológica adecuada para los procesos de transformación digital y servicios digitales.

Fortalecer las capacidades y competencias digitales

Promover la digitalización de los procesos y servicios que brinda la entidad.

C. Propuesta

Fase I: Elaboración de Estado Situacional

La Gerencia Sub Regional de Cajamarca, trabaja por el bienestar de la población afincada en la atractiva Sierra Centro de Cajamarca, dando cumplimiento a los lineamientos de política delineados por el Gobierno Regional de Cajamarca, accionar que se sintetiza en propiciar una vida mejor para todos los cajamarquinos. Asimismo, la Gerencia Sub Regional promueve en su ámbito de influencia conformado por sus diferentes provincias, distintos proyectos relacionados a la construcción, mejoramiento y equipamiento de locales escolares y establecimientos de salud, apertura y mejoramiento de muchas carreteras logrando una eficaz integración de los pueblos; su trabajo también está enfocado en la construcción y mejoramiento de canales de riego, electrificación rural para llevar energía eléctrica a las comunidades de escasos recursos, impulso al proyecto de forestación y reforestación en sus provincias, todas estas obras y proyectos tienen como finalidad, mejorar las condiciones de vida de miles de los pobladores.

Hoy en día, la Gerencia Sub Regional de Cajamarca cuenta con un local propio, con ambientes de acabados modernos y con conectividad de internet en cada una de sus oficinas, la misma que es deficiente debido a la escasa cobertura de su jurisdicción, además de ello la falta de un presupuesto asignado para la implementación de gobierno digital y el apoyo necesario ha conllevado a que se deje de lado, a tal punto que, en la actualidad la entidad presenta un nivel bajo con lo que respecta a transformación digital.

Actividad 1: Realizar el análisis interno y externo de la entidad (FODA)

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">▪ Servidores Públicos con ganas de aprender sobre las Tics.▪ Compromiso de la Entidad por buscar implementar el gobierno digital.▪ Iniciativas de modernización de los sistemas.	<ul style="list-style-type: none">▪ Disponibilidad de infraestructura tecnológica con fibra óptica.▪ Existencia del interés del gobierno regional para impulsar la transformación digital en todo nivel de gobierno.▪ Creciente interés y utilización de celulares.▪ Corriente mundial enfocada en las Tics y su importancia al brindar servicios públicos a la población.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">▪ Existencia de una infraestructura tecnológica antigua.▪ Bajo nivel de digitalización de los servicios públicos.▪ Existencia de un porcentaje del personal con problemas en el manejo de los aplicativos básicos.▪ Ausencia de capacitaciones al personal en temas relacionados a Gobierno Digital y las Tics.▪ Inexistencia de integración de sistemas a nivel de procesos y servicios.	<ul style="list-style-type: none">▪ Inexistencia de una Oficina de Tecnologías de Información.▪ Escaso nivel de interconectividad.▪ Carencia de un INTRANET o servidor institucional.▪ Recursos presupuestales escasos destinados a la implementación de Gobierno Digital.

De la siguiente tabla, se visualiza que los puntos críticos en la entidad son, infraestructuras tecnológicas antiguas, escasa digitalización de los servicios que ofrecen, no se cuenta con personal especializado ni menos con capacitaciones para los servidores públicos en temas de capacidades digitales y la no existencia de la

oficina de tecnología de la información, lo cual ha estancado su desarrollo e implementación.

Actividad 2: Coordinación centralizada con autoridades.

Acciones:

- Consolidación de un portal único de información y servicios que integre a los distintos niveles y sectores del gobierno regional y local.
- Coordinar con el gobierno regional, otras entidades o entidades públicas del ámbito territorial o nacional para adoptar, adquirir o compartir tecnologías compatibles o interoperables.
- Niveles de infraestructuras tecnológicas mínimos con los que deben contar las entidades públicas.
- Interoperabilidad de los sistemas de información
- Crear comisiones de participación de funcionarios de los departamentos de tecnología de diferentes entidades públicas.
- Suscribir convenios con entidades privadas para incrementar las redes de cobertura de fibra óptica.

Fase II: Desarrollo de Información y Servicios

Actividad 1: Fortalecer los servicios digitales

Acciones:

- Crear la oficina de Tecnología de Información o de Transformación Digital.
- Definir y rediseñar los servicios digitales, de acuerdo a las necesidades de los usuarios y a la estructura orgánica de la entidad pública.
- Centralizar y unificar los procesos de automatización en una serie de plazos máximos en la que todos los servicios deben habilitarse con mecanismos digitales.
- Incrementar los canales de atención al ciudadano a través de la computadora, teléfonos móviles o call center.
- Elaborar un plan de revisión, simplificación y racionalización de los procesos antes de ponerlos en línea.

FASE III: Desarrollo de Capacidades Digitales

Actividad 1: Sensibilización en el Servidor Público

Acciones:

- Programa de Transformación Digital
- Taller de Capacidades Digitales
- Promover que, en la Entidad, todos los funcionarios acrediten competencias básicas de uso de habilidades digitales.

FASE IV: Servicios para el ciudadano

Actividad 1: Enriquecer la relación con el ciudadano a través de servicios digitales.

Acciones:

- Desarrollar programas para fomentar la formación de formadores en ciudadanía digital.
- Promocionar campañas de información de los servicios digitales que ofrece la Entidad.
- Estimular de manera eficaz y oportuna a los ciudadanos para usar los servicios digitales conociendo sus beneficios.
- Promover con el apoyo de las instituciones privadas, la creación de créditos flexibles para la adquisición de equipos informáticos en población de escasos recursos.
- A través de la entidad, entregar computadoras y suministros de conexión a Internet gratuita a las familias de bajos recursos.

FASE V: Comunicación

Actividad 1: Estrategias de Comunicación

- Diseñar y desarrollar campañas publicitarias en los medios impresos y digitales que divulguen la importancia del uso de los servicios digitales.
- Promocionar a través del portal web de la Institución la creación de los nuevos servicios digitales, su forma de utilizarlos y sus beneficios.
- Desarrollar festivales o concursos sobre capacidades digitales o el uso de las tecnologías de la información.

D. Programa de Acciones

Táctica	Actividad	Participación	Responsable
Se propondrá estrategias que contribuyan con la implementación de gobierno digital para la modernización de la administración públicas, las mismas que se centran en las dimensiones del estudio, infraestructuras tecnológicas, servicios digitales, competencia digital y servicios que creen valor público.	Elaboración de Estado Situacional	Servidores Públicos	Gerencia Sub Regional de Cajamarca
	Desarrollo de Información y Servicios	Autoridades de los diferentes niveles de gobierno.	Gobierno Regional de Cajamarca. Gerencia Sub Regional Otras entidades
	Desarrollo de Capacidades Digitales.	Funcionarios y Servidores Públicos	Gobierno Regional de Cajamarca y Gerencia Sub Regional
	Servicios para el Ciudadano	Población de la jurisdicción	Gerencia Sub Regional de Cajamarca.
	Comunicación	Población de la jurisdicción y servidores públicos,	Unidad de Imagen Institucional de la Gerencia Sub Regional de Cajamarca.

E. CRONOGRAMA

FASES	PERIODOS		AÑO 2023									
	INICIO	FIN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV
Elaboración de Estado Situacional	2/02/2023	28/02/2023										
Desarrollo de Información y Servicios	20/03/2023	30/06/2023										
Desarrollo de Capacidades Digitales	3/07/2023	25/07/2023										
Servicios para el Ciudadano	14/08/2023	30/09/2023										
Comunicación	1/11/2023	22/12/2023										

F. PRESUPUESTO

Para implementar y capacitar se necesitará de un presupuesto de S/. 23,500.00, lo que se detalla a continuación:

ACTIVIDAD	PRESUPUESTO
Elaboración de Estado Situacional	S/ 1,000.00
Desarrollo de Información y Servicios	S/ 10,000.00
Desarrollo de Capacidades Digitales	S/ 5,000.00
Servicios para el Ciudadano	S/ 3,500.00
Comunicación	S/ 4,000.00
TOTAL	S/ 23,500.00

Anexo 8. Validación de la propuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO DIGITAL EN UNA GERENCIA SUB REGIONAL DE CAJAMARCA

Yo, **Richard Foster Horna Rodríguez**, identificado con DNI N° **42445436**, con Grado Académico de Maestro en gestión pública, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001013117.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta **Estrategias de Implementación de Gobierno Digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca**, correspondiente a la Tesis **Estrategias de implementación de gobierno digital para la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca**, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fundamentación, Objetivo, Propuesta, Programa de Acciones, Cronograma y Presupuesto y corresponde a la tesis: "Estrategias de implementación de gobierno digital para la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		



7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	X		
---	---	---	--	--

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta es viable y amerita su aplicación pertinente al público objetivo, al mismo tiempo busca minimizar la problemática encontrada.

Chiclayo, 21 de diciembre de 2022.

Mtro. Richard Foster Horna Rodríguez, Código de registro de SUNEDU N° 0001013117, con Centro de labores en la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, N° de celular: 942675681.

Mtro. Richard Foster Horna Rodríguez
DNI 42445436

Esp. en gestión pública y empresarial
fosterhorna2014@gmail.com
942675681



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HORNA RODRÍGUEZ**
Nombres **RICHARD FOSTER**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **42445436**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **03/07/17**
Resolución/Acta **0208-2017-UCV**
Diploma **052-012771**
Fecha Matrícula **30/03/2015**
Fecha Egreso **16/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
04 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001013117

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 04/12/2022 12:50:51-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ESTRATEGIAS DE
IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO DIGITAL EN UNA GERENCIA SUB
REGIONAL DE CAJAMARCA**

Yo, **Laura Albina Cubas García**, identificado con DNI N° **45509099**, con Grado Académico de Maestro en gestión pública, con código de inscripción en SUNEDU N° 0000659626.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta **Estrategias de Implementación de Gobierno Digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca**, correspondiente a la Tesis **Estrategias de implementación de gobierno digital para la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca**, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fundamentación, Objetivo, Propuesta, Programa de Acciones, Cronograma y Presupuesto y corresponde a la tesis: "Estrategias de implementación de gobierno digital para la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		



7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	X		
---	---	---	--	--

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta presenta pertinencia con la investigación y pertinencia con la aplicación.

Chiclayo, 22 de diciembre de 2022.

Mtra. Laura Albina Cubas García, Código de registro de SUNEDU N.° 0000659626, con Centro de labores en la Municipalidad Provincial de Chota – Región Cajamarca, N° de celular: 976363546

Mtra. Laura Albina Cubas García
DNI 45509099

**FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA****Estrategias de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca**

Yo, **Ricardo Chanamé Chira**, identificado con DNI N° **16797481**, con Grado Académico de Doctor en Educación en la Universidad Privada César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0000788294

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de **Estrategias de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca**, correspondiente a la Tesis **Estrategias de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca**, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fundamentación, Objetivos, Plan estratégico y Programa de acciones y corresponde a la tesis: **Estrategias de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).		X	Se evidencia errores de coherencia y cohesión
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos.	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación.	x		
7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema.	X		



b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación.	X		
2	Soluciona el problema de la investigación.	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo.	X		
4	Es viable en su aplicación.	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares.	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta es pertinente y presenta claridad conceptual.

OBSERVACIONES: Se evidencia errores de redacción.

Chiclayo, 21 de diciembre de 2022.

Dr. Ricardo Chanamé Chira, Código de registro de SUNEDU N° 0000788294, con Centro de labores en la Universidad Tecnológica del Perú, N° de celular: 979076087.

Dr. Ricardo Chanamé Chira
DNI 16797481
Esp. en Investigación y redacción científica
<https://orcid.org/0000-0001-6410-5192>
richame_07@hotmail.com
979076087



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CHANAME CHIRA
Nombres	RICARDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16797481

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN EDUCACIÓN
Fecha de Expedición	11/04/22
Resolución/Acta	0169-2022-UCV
Diploma	052-156650
Fecha Matricula	01/04/2019
Fecha Egreso	30/01/2022

Fecha de emisión de la constancia:
21 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000788294

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRION BARCO GILBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de implementación de gobierno digital para la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca.", cuyo autor es NUÑEZ SANCHEZ SUSSAN LORENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 21 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRION BARCO GILBERTO DNI: 16720146 ORCID: 0000-0002-1104-6229	Firmado electrónicamente por: CCARRIONBA el 27- 12-2022 10:48:13

Código documento Trilce: TRI - 0498190