



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Gobierno digital y modernización de la gestión pública en  
trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del  
Callao, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

León Solano, Manuel Ricardo (orcid.org/0000-0002-8788-7147)

**ASESOR:**

Mg. Vilcapoma Pérez, César Robin (orcid.org/0000-0003-3586-8371)

**CO-ASESOR:**

Mg. Espinoza Rivera, Marco Aurelio (orcid.org/0000-0002-5089-938X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mi familia, quienes son mi principal fuente de apoyo e inspiración y mi mayor aliento, cuando más necesito de ellos.

## **Agradecimiento**

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

Al Mg. Vilcapoma Pérez, César Robin, asesor de la investigación y al Mg. Espinoza Rivera, Marco Aurelio, Revisor de la misma, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

A los trabajadores de una Municipalidad del Callao, por permitirme realizar las encuestas y a los colaboradores por su valiosa participación.

## Índice de contenidos

|  | Pág. |
|--|------|
| Dedicatoria  | ii   |
| Agradecimiento                                       | iii  |
| Índice de contenidos                                 | iv   |
| Índice de tablas                                     | v    |
| Índice de figuras                                    | vi   |
| Resumen  | vii  |
| Abstract   | viii |
| I. Introducción                                      | 1    |
| II. Marco teórico                                    | 4    |
| III. Metodología                                     | 13   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                  | 13   |
| 3.2. Variables y operacionalización                  | 13   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo                   | 14   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 15   |
| 3.5. Procedimientos                                  | 16   |
| 3.6. Método de análisis de datos                     | 16   |
| 3.7. Aspectos éticos                                 | 17   |
| IV. Resultados                                       | 18   |
| V. Discusión   | 24   |
| VI. Conclusiones                                     | 30   |
| VII. Recomendaciones                                 | 31   |
| Referencias  | 32   |
| Anexos   | 37   |

## Índice de tablas

|  | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1 Ficha técnica de instrumento de la variable gobierno digital.  | 15   |
| Tabla 2 Ficha técnica de instrumento de la variable modernización de la gestión pública.                               | 16   |
| Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de la variable gobierno digital.   | 18   |
| Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de gobierno digital.  | 19   |
| Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de la variable modernización de la gestión pública.                                    | 20   |
| Tabla 6 Frecuencias y porcentaje de las dimensiones de modernización de la gestión pública.                            | 21   |
| Tabla 7 Prueba de Rho de Spearman para la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión pública. | 22   |
| Tabla 8 Prueba de Rho de Spearman para la relación entre cada dimensión de la primera variable con la segunda          | 23   |

## Índice de figuras

|   | Pág. |
|---|------|
| Figura 1 Niveles de la variable Gobierno digital.   | 18   |
| Figura 2 Percepción de dimensiones de la variable gobierno digital.Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio | 19   |
| Figura 3 Niveles de la variable modernización de la gestión pública.  | 20   |
| Figura 4 Percepción de dimensiones de la variable modernización de la gestión pública.                          | 21   |

## Resumen

En la presente investigación se tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión pública en trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022. El tipo de investigación fue básica del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, corte transversal. Se consideró una población 110 trabajadores, con una muestra de 86 trabajadores y el muestreo fue probabilístico aleatorio simple. La técnica empleada para recaudar información fue una encuesta y los instrumentos de tipo cuestionarios las cuales fueron correctamente validados a través de juicios de expertos y estableciendo su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach que demuestra una alta confiabilidad; entre ellos, el 45,3% de los encuestados afirmó que el gobierno digital es regular y el 48,8% de los encuestados tenía la misma opinión sobre la modernización de la gestión pública; los resultados lograron una relación directa y altamente significativa con Rho de Spearman igual a 0,701 y la significación del valor p fue de 0,00 es menor a 0,05, aceptando la hipótesis de investigación y rechazando la nula. Se concluyó que existe una correlación entre las dos variables, es decir, cuanto más digitalizado el gobierno, más modernizada la gestión pública.

**Palabras clave:** Gobierno digital, modernización de la gestión pública, Servicio externo, servicio interno, Intercambio relacional, promoción de imagen

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between digital government and the modernization of public management in workers of a district municipality in the Province of Callao, 2022. The type of research was basic, descriptive correlational, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional. A population of 110 workers was considered, with a sample of 86 workers and the sampling was simple random probability sampling. The technique used to collect information was a survey and questionnaire-type instruments, which were correctly validated through expert judgments and establishing their reliability through the Cronbach's Alpha statistic, which shows high reliability; among them, 45.3% of respondents stated that digital government is regular and 48.8% of respondents had the same opinion about the modernization of public management; the results achieved a direct and highly significant relationship with Spearman's Rho equal to 0.701 and the significance of the p-value was 0.00 is less than 0.05, accepting the research hypothesis and rejecting the null. It was concluded that there is a correlation between the two variables, i.e., the more digitized the government, the more modernized the public management.

**Keywords:** Digital government, modernization of public management, external service, internal service, relational exchange, image promotion

## I. Introducción

En el contexto internacional, los diversos cambios tecnológicos que se han venido suscitando, ha dejado en evidencia las múltiples debilidades de la administración pública a nivel mundial; así tenemos en España, donde se contaba con una administración lenta, con servicios deficientes y una atención de pésima calidad, con mal uso de sus recursos públicos y que junto al fenómeno de la corrupción en las contrataciones públicas, han causado serios estragos en el patrimonio del Estado y a la ciudadanía en general; hechos que trajeron como consecuencia la aceleración del cambio en el sector gubernamental, a través de la implementación de un gobierno del tipo digital, aquel que desplaza al modo tradicional de trabajo administrativo (Toro et al., 2020).

En la esfera de América Latina Valdés (2019) precisó que en Chile la honda preocupación que tenían era la atención al poblador, al buen gobierno y desarrollo democrático, lo que debió verse reflejado en prestar servicios públicos de calidad, integración de los sistemas de información y el impulso de la participación ciudadana empleando las tecnologías de la información, Leal, et al. (2021). Sin embargo, Barragán (2022) en el país hermano de Ecuador, implementó nuevos modelos de gestión gubernamental, buscando la eficiencia y transparencia, mediante la aplicación de prácticas adecuadas en la gestión gubernamental y adecuándolas a todos los integrantes de la institución también se puede verificar que el ciudadano puede acudir de manera presencial para poder obtener una respuesta a sus trámites (De Grande, 2020).

En el contexto Nacional, se tiene a Villasmil et al. (2021), se contaba con una administración pública burocrática, centralista, lenta y corrupta, que inundo y viene inundando aun la política peruana, así como las diversas instituciones públicas del país, donde el departamento de Lima se erige como el máximo exponente y el Callao, Junín, La Libertad y otros más, le siguen los pasos de cerca, observándose cada día actos que denigran la imagen y la institucionalidad del país, trayendo como consecuencia un estado deficiente, ineficaz y con un servicio de gestión pública de mala calidad. Es por ello, se busca incorporar una estrategia de gestión pública de Gobierno Digital que adopte las TIC en el fortalecimiento de sus marcos de interacción entre instituciones del Estado y los ciudadanos. Ante esta situación, Mendoza et al. (2021), se parte de las instituciones gubernamentales, que tienen

atención con los ciudadanos; además que buscan aplicar sus funciones en base a una ética, para ellos pueden tomar decisiones que representen los requerimientos de los grupos de interés atados a esta institución (Valdés (2019).

En el contexto local, en una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, se percibe que, la mayoría de los servicios municipales que se ofrecen son manuales, lo que no permite lograr los objetivos de brindar una atención adecuada y eficaz al usuario, exigiendo su presencialidad; lo que genera pérdida de tiempo y dinero al ciudadano; sin embargo, si se ofrecieran servicios de canales digitales adecuados el resultado sería más satisfactorio. Por otro lado, también se pudo mencionar que se evidencia limitada modernización de la gestión pública generada por la escasa difusión en los medios de comunicación y poco interés de gestores públicos por leer y conocer el contenido de la norma, debido a la reciente promulgación de la Política Nacional Modernización de la Gestión Pública al 2030.

Esta investigación es relevante en lo profesional, porque de acuerdo a los resultados obtenidos se tomará en cuenta para realizar la mejora continua en la gestión del gobierno local correspondiente, implementando nuevas plataformas digitales y capacitando a los trabajadores, que finalmente contribuirá al cumplimiento de metas y objetivos institucionales propuestos recuperando así, la confianza de la ciudadanía al brindar una cultura de transparencia e integridad.

En el contexto social, contribuye a la mejora de la comunicación entre el gobierno local y el ciudadano, orientado a brindar el bien y servicio de calidad; siendo determinante este último eslabón de la administración pública. En general, todas las acciones gubernamentales tienen como finalidad generar valor público en la población. Considerando el problema general de la presente investigación, planteando la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión pública en trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022? Asimismo, se pudieron redactar los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el servicio externo de información, el servicio interno de información, el intercambio relacional y la promoción de imagen y la modernización de la gestión pública en trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022?

La justificación teórica de esta indagación, se basa en teorías recopiladas para las formas digitales de gobierno, lo que facilita el análisis

y comparación de los aportes de otros investigadores, obteniendo respaldo científico como sustento teórico de esta tesis, que permitirá obtener una base teórica para estudios similares, conocer mejor la gestión de la administración estatal, habiéndose confirmado la hipótesis propuesta. Respecto a la justificación práctica, se puede precisar que, una vez obtenido los resultados, se darán solución a las dificultades identificadas en el contexto de estudio, el cual le brinda las facilidades de contar con un diagnóstico real del gobierno digital. Por esta razón, dicha institución conjuntamente con la población serán los beneficiados y es de mucha utilidad para futuras investigaciones. La justificación metodológica de la presente investigación, radica en facilitar instrumentos debidamente validados para que puedan servir a otros investigadores que pretenden estudiar el comportamiento de las variables en otros contextos.

De lo antes expuesto, se pudo redactar el objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión pública en trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022. También, los objetivos específicos son: Determinar la relación entre el servicio externo de información, el servicio interno de información, el intercambio relacional de información y la promoción de imagen y la modernización de la gestión pública en trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022.

De la misma forma, la hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre el gobierno digital y la modernización de la gestión pública en trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022. Finalmente, se puntualizó las hipótesis específicas 1: Existe relación directa y débil entre el servicio externo de información y la modernización de la gestión pública en trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022; 2: Existe relación directa y significativa entre el servicio interno de información y la modernización de la gestión pública en trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022; 3: Existe relación directa y moderada entre el intercambio relacional de información y la modernización de la gestión pública en trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022; 4: Existe relación directa y fuerte entre la promoción de imagen y la modernización de la gestión pública en trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022.

## II. Marco teórico

Sobre los antecedentes nacionales se tienen a: Abarca (2021), quien realiza un estudio sobre el gobierno digital y la modernización de la gestión en la comuna de San Bartolo. Para ello, desarrolla un estudio básico, correlacional; donde contó con una muestra de 30 trabajadores de la comuna en estudio. Cuyos resultados, se puede verificar una relación positiva moderada con el valor de 0.372. Se puede concluir que hay una relación directa entre ambas variables. Por lo cual, se asume que, este antecedente apoya a mi investigación, ya que refuerza mi hipótesis de que, a mayor implementación del gobierno digital, mayor modernización en el servicio de la comuna existirá y a la vez una mejora en la atención a los usuarios.

Gómez (2022), realizó un estudio sobre el gobierno digital y la gestión institucional en la comuna de San Martín. Para ello, elaboran un estudio descriptivo, correlacional; donde tuvieron el apoyo de 471 colaboradores, además únicamente trabajaron con una muestra de 70. Dentro de los resultados se puede verificar que hay un nivel bajo en cuanto la aplicación del gobierno digital con un 7%, a ello se suma que la gestión institucional también es baja con un 3%. Concluyó que existe una relación positiva moderada según Rho Spearman (0.540) entre ambas variables donde se puede asumir que el gobierno digital trae una mejora en la gestión, siendo a esta lo más valioso para mí investigación que me va servir, me va permitir contrastar con los resultados que obtenga.

Ccahuata (2022), investigó un estudio sobre el gobierno digital y la gestión administrativa en la comuna de Tambopata. En base a ello elabora un estudio básico, correlacional donde contó con la participación de 63 colaboradores sobre los resultados se puede verificar una relación positiva alta, con un valor del 0,725. Por lo cual se puede concluir que el gobierno digital ayuda, a través de mecanismos tecnológicos con una mayor eficacia en la gestión de la comuna, ya que los servicios que se brindan a los usuarios serán de manera más rápida y podrán interactuar con este sistema desde cualquier espacio sin venir de manera presencial a esta entidad. Estos resultados me van a apoyar a comparar con mis resultados.

Aparcana (2022), realizó un estudio del gobierno Digital y la modernización de la comuna de Ica. Elaboro un estudio básico, correlacional; dónde tuvo la participación de 80 trabajadores de los cuales se trabajó con 50. Sobre los

resultados, se puede asumir que hay una relación positiva moderada es 0,6 76; se concluye que el gobierno digital implementa sistemas tecnológicos que facilitan la comunicación en tiempo real y también en la atención que se les brinda a los usuarios; ya que los formularios pueden ser completados desde cualquier espacio solicitando cierto trámite Por ello la gestión en la comuna de Ica será más ágil y amigable para los usuarios.

Sánchez (2022), elaboró un estudio sobre la modernización del Estado y la ejecución de las obras en la Municipalidad de Lambayeque. Elaboró un estudio básico, correlacional. Según los resultados, se verifica que el nivel de modernización es regular con un 40% y la ejecución de obras es regular con el 40%. Concluyó que hay una relación positiva moderada del 0,549 entre variables. Se concluye que el estado puede llegar a modernizarse cuando estás obras de sus planes se ejecutan de manera eficiente y transparente, respetando la normativa que rige su proceso.

En cuanto a los antecedentes internacionales se consideró a: Delgado (2020), elaboro un estudio sobre gobierno digital y la percepción de la modernización por parte de la ciudadanía este estudio busca entablar una relación entre variables. Según los resultados, se puede mencionar que el gobierno digital muestra una incidencia, en cuanto a la percepción que tienen los usuarios sobre la modernización; ya que han percibido que hay elementos que si están mejorando sobre las fuentes de comunicación y las plataformas nuevas que se han implementado los cuales han sido empleando las tecnologías de la información; por ello este sistema digital hace más fluida la comunicación con el usuario y respondiendo tiempo los trámites que desean realizar.

Tinoco (2020) precisó es su estudio sobre la implementación de la política de gobierno digital en la comuna de Cartagena-Colombia, estudiando las experiencias de los funcionarios que trabajan en dicho lugar. Se puede atribuir la conclusión de que, estás políticas han sido implementadas de manera incompleta por ello se perjudicó a los procesos de ejecución de las obras, en cuanto a los recursos asignados, ya que las metas no se cumplieron en los tiempos establecidos y se dejaron de lado las actividades que estaban contempladas en el plan; es por ello que está política no tuvo los frutos positivos, ya que no se llevó a cabo un monitoreo constante para realizar los ajustes necesarios.

Ramírez (2019), investigó un estudio mixto sobre la utilidad que tiene un gobierno digital en la comuna de Ecuador. Para ello, se tomó a 15 elementos de diferentes comunas, a través de las diferentes etapas, logrando que la administración que han tomado como modelo la implementación de las webs ha logrado una mayor productividad en cuanto a la gestión, con ello se garantiza que el gobierno digital tiene un impacto positivo en la administración de las instituciones del estado, en base a ello se recomienda que se mantenga este tipo de modelo se trabajó, para poder brindar un mejor servicio a los usuarios y también debe darse una capacitación constante a los trabajadores.

Por otro lado, manifiesta Zambrano et al. (2019), elaboró un estudio sobre el ranking de los gobiernos electrónicos en el GAD provincial de Ecuador, en la comuna de Maraví, sobre el uso de las herramientas tecnológicas con la finalidad de tener un mejor acceso a la información y a los servicios que brindan la comuna. Debido a ello, se puede manifestar que este estudio fue exploratorio tuvo como resultados una mejora en el servicio de esta entidad; se concluye que los gobiernos digitales ayudan a una mejora en la gestión de las comunas, ya que facilitan la información y la atención que brindan a los clientes.

Pacheco (2019), investigó un estudio con el objetivo de aplicar las políticas de gobierno digital al poder ejecutivo en Colombia, nace en base a la necesidad de la producción de valor público y la implementación de tecnologías, para mejorar los servicios. Elaboro un estudio de revisión bibliográfica, llegando a la conclusión de que a pesar de las normas hay para poder implementar el gobierno digital hacen falta muchos mecanismos e instrumentos que pueden garantizar la aplicación a cabalidad en las entidades gubernamentales, en base al decreto 1008 y las leyes 1955 y 1978 que buscan la modernización tecnológica.

Teóricamente, existe diversa información bibliográfica que fundamenta la variable de gobierno digital. Robertson et al (2010), al respecto señala que, también es conocido como gobierno electrónico, debido a que usan las tecnologías de la información que permite a los ciudadanos y también a los gestores, con la intención de poder concretar actividades que ayuden a la vida cotidiana de los usuarios. Charalabidis et al. (2020) mencionaron que, a partir de mediados del siglo XX, las tecnologías de la información han ayudado de manera muy intensa a la administración del sector público, es por ello que actualmente se está haciendo

todos los esfuerzos para poder implementar maquinaria tecnológica, para que puedan acelerar los trabajos y las atenciones que hay en los estados; a través de los indicadores de transparencia y claridad. Además, Layne y Lee (2001), plantea la perspectiva del desarrollo y la madurez de los gobiernos donde tienen la capacidad de poder analizar los contextos tecnológicos y tratar de organizar los de manera responsable dentro de su estructura con la intención de mejorar los servicios a los ciudadanos.

En cuanto al enfoque conceptual según Rincón y Vergara (2017), mencionan que las (TIC) sostiene que las tecnologías se han convertido en herramientas muy útiles para el trabajo administrativo y es por ello que se debe implementar en las organizaciones, con el fin de mejorar el servicio a los clientes. De acuerdo con el DL 1412- 2018-PCM el gobierno digital es dar un uso adecuado a las tecnologías digitales incorporándolo a la estructura de la administración para que los datos y la información que se maneja dentro de estas, tenga un valor público y pasa a formar parte de la Administración donde se brinde un mejor servicio de atención digital a los ciudadanos

Asimismo, el gobierno digital consiste en implementar aplicaciones brindados por la tecnología de la información a la agilización de los trámites que tiene las entidades públicas, con la creación de plataformas que permiten la interacción con el usuario y de poder atender de manera más óptima Desde cualquier momento y lugar (Cruz, 2018).

Asimismo, Vargas (2021), tiene por objetivo mejorar las entidades públicas, con la implementación de tecnologías que facilitan la búsqueda de información y la interacción con los usuarios. También contribuye al manejo transparente de todas las actividades, donde implica un gasto público. Además, Scholl (2021), realiza modificaciones en las entidades públicas, ya que cuando se aplican las políticas digitales hace que la gestión sea más eficiente y por ello se le brinda un mejor servicio al usuario; además de mejorar los servicios que se les brinda a las comunidades.

Según Toro et al. (2020) se considera muy importante para los cambios que viven las organizaciones, ya que facilita solución a diversos factores como el rendimiento, la inserción, la transparencia y otros, donde la tecnología ayuda a que se maneje gran cantidad de información y se tenga un orden para poder brindar un

servicio adecuado; además que se cuentan con plataformas diversas donde los usuarios pueden interactuar para realizar los trámites de manera no presencial.

Así mismo según González & Rivera (2021), el objetivo que tiene un gobierno digital es poder mejorar la administración pública, a través de mecanismos que le brindan participación a los usuarios y donde se consideren que las web brindan accesos de manera directa, que le brinda mayor facilidad de comunicación a los ciudadanos y de esa manera se puede ejercer una gestión transparente que busca el cambio, así lo menciona en el DL 1412-2018-PCM, son aquellos elementos tecnológicos que brindan mayor servicio de acceso a la información, donde una entidad se acoge a este tipo de políticas, buscando una mejora donde se mejore el servicio y también al trato ciudadano de pueda ejercer sus trámites a través de formularios en tiempo real. (Montes et al., 2018). También son aquellos equipos que brindan de manera parcial o total el empleo del internet para poder efectuar cualquier tipo de trámites de forma no presencial y que tengan acceso desde cualquier momento y lugar Al hablar de tecnología digital, nos referimos a las tecnologías de información. También, Subraya que la seguridad en el ámbito digital es muy cuestionada, pero para ello se deben seguir con las pautas y las recomendaciones metodológicas para evitar cualquier tipo de riesgo. Navegar por los servicios digitales se debe tener mucha confianza en que las entidades guardan los datos que se utilizan a través de las políticas de seguridad y de acceso, por ello hay existe un marco normativo de seguridad digital, DL 1412-2018-PCM.

Al respecto Rincón y Vergara (2017), mencionan las siguientes dimensiones: Primera dimensión: Servicio externo de información, los gobiernos digitales están ligados a la prestación de servicio al público, es por ello que se puede mencionar como un canal novedoso, donde usan los avances tecnológicos a través de su sitio web y otras páginas oficiales. Estas constituyen plataformas, donde el usuario puede encontrar información y formularios, a través de los cuales hacer sus trámites, es por ello que se busca que estos trámites sean confidenciales a través de la normativa en la que se reservan los datos del usuario (Rincón y Vergara, 2017). Además, está ligado a la prestación de servicios por parte de los gobiernos, empleando las tecnologías de la información, lo cual ha permitido abrir nuevos canales de comunicación, a través de portales web, correos, buzones, etcétera; ya

que estos ayudan a poder ofrecer un mejor servicio, en tiempo real a los usuarios (Salvador, 2002).

La segunda dimensión: Servicio interno de información, es un tipo de servicio que brinda recursos a la gestión, debido a que se maneja un conjunto de datos que forman parte de la estructura de la entidad y se emplea las tecnologías de la información como mecanismo de darle un orden y una utilidad a cada uno de estos datos, debido a ello se busca que se cuente con cualidades específicas que estén tomados dentro de los recursos y que sirvan como referentes para la gestión. (Rincón y Vergara, 2017). está ligado a mejorar las organizaciones gubernamentales, con ello se logra la modernización del sistema público, a través de la implementación de las tecnologías de la información con la única oportunidad de hacer un cambio en diversos procesos internos, optimizando los mecanismos tecnológicos para poder lograr una mejor adaptación del usuario a las plataformas y otros sistemas de comunicación que implemente una gestión (Salvador, 2002).

Tercera dimensión: Intercambio relacional de información, sugiere la necesidad de poder intercambiar datos con otras entidades del estado, con la meta de poder hacer más óptimo los servicios brindados a los usuarios; esto se logra a través de la implementación de estrategias de trabajo brindados por las tecnologías de la información, logrando compartir datos importantes entre diversos organismos con un mismo fin (Rincón y Vergara, 2017) también tiene un carácter de orden interno, el cual está referido a la oportunidad de hacer de intercambiar recursos confiables y fidedignos con otra entidad con la que se firme un convenio para poder realizar un trabajo en equipo y un trabajo colaborativo para brindar mejor atención a los ciudadanos (Salvador, 2002).

Cuarta dimensión: promoción de imagen, para Rincón y Vergara (2017), busca fortalecer los elementos que se requieren para poder alcanzar una mejor relación con el ciudadano cuando se emplee las tecnologías de información para brindar los servicios. Ello hace referencia a una cultura adecuada donde se consolida en los procesos digitales y que el ciudadano tenga conocimientos de Cómo aplicar estas herramientas digitales con la intención de mejorar el servicio y cumplir con los objetivos institucionales (Salvador, 2002).

Respecto a la fundamentación teórica, mi investigación se encuentra sustentada y orientada en dos teorías específicas, que giran en torno al marco del

DL N° 1412, del 13-09-2018, Ley que Aprueba el Gobierno Digital y su reglamento y el Decreto Supremo N° 123 / 2018 – PCM: Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública y la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, así como también está basada en diferente información bibliográfica sobre la variable gobierno digital. Robertson et al (2010) conocido como gobierno digital, debido a que usan las tecnologías de la información que permite a los ciudadanos y también a los gestores, con la intención de poder concretar actividades que ayuden a la vida.

La Modernización del Estado fue declarado por la Ley N° 27658 Tiene como meta lograr una gestión pública transparente y democrática, donde lo primordial sea el servicio que se le brinda al ciudadano, como un mecanismo de transformación de la gestión con la meta de brindar un mejor funcionamiento de las entidades públicas y también brindando mejor servicio al ciudadano (Cornejo, 2019). El concepto de modernización es un proceso de industrialización que está enfocado en el uso de las tecnologías de la información, para mejorar los procesos empleando una visión democrática donde las políticas del estado se prioriza el servicio a los pobladores (Flora y Alber, 2017).

Se refiere a modernización, es una tendencia hacia el nuevo uso que se le da a las tecnologías de la información con una intención de buscar el desarrollo de las organizaciones gubernamentales, a través de procedimientos que brindan mayores facilidades de acceso y transparencia en la gestión y la atención al usuario (Hu et al., 2017). Debido a ello, es importante lograr que el estado se modernizó en todas sus oficinas, debido a que tendrá mayor facilidad de acceso a la información al ciudadano y también de poder organizar la información, a través de los mecanismos tecnológicos y ya que estos Mecanismos están logrando una gestión más efectiva en Latinoamérica (Gutiérrez, 2019).

Primera dimensión es el gobierno abierto según PCM (2017) es un tipo de gobierno que brinda acceso a la información a los ciudadanos, a través del indicador de transparencia de la gestión en curso evitando la corrupción que tanto daña a las entidades públicas. Asimismo, Castro (2021) es un tipo de gobierno abierto, que brinda información a los ciudadanos, mostrando todos los procesos del manejo de los recursos que realizan en pro de la población y también busca un

trabajo colaborativo con la sociedad, para que de esta forma se puede trabajar de manera participativa enfocándose en el bien común.

Al respecto, Vaccaro et al. (2021) subraya que el gobierno surge como un nuevo enfoque sobre la gestión, donde los gobernantes aplican las tecnologías de la información para mantener informado a los ciudadanos de su gestión transparente y donde colocan los procesos de acuerdo a ley.

Segunda dimensión es el gobierno electrónico según PCM (2017) sostuvo que es una plataforma virtual, donde se coloca todos los formularios y el acceso a los ciudadanos, con la intención de modernizar la gestión gubernamental, donde trata de mejorar los procesos de manera transparente ante los pobladores. Además, Cardona (2014) subraya que son herramientas tecnológicas que Pasan a formar parte de una entidad, donde buscan que las aplicaciones estén relacionadas con el servicio y que brinde confianza al público usuario con la intención de mantener una gestión eficiente. Para Naser (2019), es un instrumento tecnológico que brinda servicios a los usuarios, tratando de lograr la participación de los ciudadanos y que la empresa cuente con una planificación, donde pueda exponer de manera transparente sus actividades. Yáñez & Reyes (2019), también presenta una opción de cambio para la administración gubernamental, buscando el beneficio para los clientes internos y los usuarios.

Tercera dimensión es la articulación interinstitucional según secretaría de Descentralización (2016) es un proceso a través del cual las entidades firman convenios para poder compartir información, de esa manera contar con políticas más completas y descentralizadas. También busca mejorar los servicios a los ciudadanos de forma que puedan encontrar los datos que necesite, para el bien común. También, Según Martos (2018), es una manera de poder enlazar empresas del estado que compartan información valiosa, los cuales le sirven para que cumplan con sus funciones usando nexos institucionales, para poder cumplir con políticas completas y contar con la participación de los ciudadanos.

demás, Reyes (2020) sostiene que se busca que el Estado sea descentralizado y que pueda articular con otros niveles de gobierno, para ser parte de un solo componente, de esa manera lograr los objetivos de manera conjunta, buscando oportunidades que les faciliten tener acceso a los ciudadanos y que reciban un servicio adecuado. En ese sentido, que se trata de establecer nexos

interinstitucionales, los cuales se definen como un nexo entre diversas instituciones que buscan un fin común, para ello comparten información y otras estrategias en común (Vásquez, 2020).

Al mismo tiempo Villar (2002), presenta una teoría que presenta un conjunto de programas con la finalidad de poder ayudar a los gobiernos locales a crear nexos con otras entidades que le pueden facilitar información para brindar un mejor servicio. Llari (2002), presenta la idea de la unión que se busca, mediante el establecimiento de vínculos legítimos y reales con otras entidades que le puedan brindar información importante, para que pueda cumplir con sus funciones y alcanzar sus metas, a través de un trabajo colaborativo.

### **III. Metodología**

El estudio, se realizó bajo el enfoque cuantitativo, debido a que se emplearon las representaciones numéricas para mostrar los resultados. Tal como lo menciona Valderrama (2017) la investigación cuantitativa es aquella que nos conduce a un camino a seguir como investigador, con la finalidad de analizar la investigación, que se requiere de un planteamiento de indagar en la recolección de los datos, y analizar el problema de la investigación.

Del mismo modo, respecto al nivel de la investigación se puede indicar que se utilizó el nivel correlacional, debido a que se establecen relaciones entre las dimensiones analizadas para alcanzar un nivel de asociación entre ellas. Es decir, se analizó el grado de asociación existente dada entre dos variables. Al respecto, Sánchez y Reyes (2017), orienta al análisis estadístico para encontrar las conexiones que hay entre la relación de las variables, según los hechos observados.

De corte transversal, Se explica a través de la medición de un hecho en un momento único. Su objetivo es describir las conexiones entre variables. En tal sentido, Sánchez y Reyes (2020), Hace referencia a un estudio que será medido en un momento único debido a que las percepciones cambian con el tiempo.

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

Según el tipo de indagación, se indica que se realizó una investigación de tipo básica, ya que solo se corroboraron teorías o se ampliaron de acuerdo a los resultados. Considerando a CONCYTEC. (2018) quien indica que la investigación es básica, cuando es pura se aporta en información para enriquecer el conocimiento para descubrir nuevos principios.

De otro lado, el diseño que se empleó fue no experimental, se dejaron de lado las manipulaciones, se limita a realizar descripciones. Tal como lo señala Valderrama (2017) una investigación es no experimental cuando se trabaja con hechos de una realidad antes de la investigación, se le conoce retrospectivo.

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

Variable 1: Gobierno Digital, aplicación de las tecnologías para mejorar la comunicación, en aras del logro de la modernización de los estamentos gubernamentales. Rincón y Vergara (2017), sostiene que las tecnologías son

mecanismos que ayudan en el trabajo administrativo, para generar mejores servicios para los usuarios.

Se consideran cuatro dimensiones, en la materialización de la variable de gobierno digital: Servicio externo de información, servicio interno de información, intercambio relacional de información y promoción de imagen, pues guardan estrecha relación con la materia del gobierno digital, lo que se desprende del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, de fecha 19-02-2021; siendo que, al desagregar estas dimensiones arrojaron 12 indicadores, habiendo utilizado la escala ordinal tipo likert.

Variable 2: Modernización de la gestión pública tiene la meta de optimizar la gestión mediante el uso eficiente de los recursos asignados por el estado. El D.S. N° 004-2013-PCM (2013), sostiene que la gestión pública debe modernizarse para lograr un mejor servicio a los ciudadanos debido a que la gestión optimiza los recursos debe realizar sus actividades de manera planificada para que sus servicios sean eficientes y puedan satisfacer las necesidades de los ciudadanos ya que merecen accesibilidad a las instituciones públicas.

En cuanto a esta variable, se tomó como dimensiones: el gobierno abierto, el gobierno electrónico y la articulación interinstitucional; en merito a que, su repercusión está relacionada con los Tres ejes transversales que apoyan el desarrollo de una política de modernización de la gestión pública orientada a resultados, conforme lo establece el Decreto Supremo antes señalado que, Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que al desagregar las dimensiones, derivaron 9 indicadores, usando la escala de medición ordinal de tipo Likert (Ver en el anexo 1).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Población: se ha considerado al total 110 trabajadores de una municipalidad distrital de la provincia del Callao. Valderrama (2017), menciona que la población es el conjunto infinito o finito.

Criterios de inclusión: Se consideró a los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de la provincia del Callao.

Criterios de exclusión: Se excluye al personal operativa de la institución mencionada.

Muestra: Considerando a Valderrama (2017), precisó que es una parte del total, en la investigación se consideró 86 trabajadores de las instituciones mencionada (Ver en el anexo 3).

Muestreo: Según Carrasco (2010) hace referencia que es un conjunto de técnicas probabilísticas, que permiten la selección de una muestra en este caso se utilizó el muestreo aleatorio simple, debido a que todos los integrantes tenían la misma posibilidad de ser seleccionados.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A continuación, presentamos el resumen de la Ficha técnica de instrumentos de las ambas variables. (Ver anexo 2 y 4).

#### Ficha técnica de instrumento de la Variable Gobierno Digital

|  |   |
|--|---|
| Nombre del Instrumento                           | SERVPERF  |
| Autor  | Manuel Ricardo León Solano  |
| Adaptación                                       | Manuel Ricardo León Solano  |
| Numero de Ítems                                  | 20  |
| Administración                                   | Aplicación Individual y presencial  |
| Finalidad  | Evaluación de las percepciones del servidor público municipal   |
| Dimensiones                                      | Servicio externo de información.<br>Servicio interno de información<br>Intercambio relacional de información<br>Promoción de imagen           |
| Escala   | Ordinal tipo Likert   |
| Rango  | 1-7   |
| Rango de Prueba Actual                           | 1-5   |
| Calificación e Interpretación                    | Cada Item tiene una puntuación, para sumar el total por cada dimensión y además realizar y además realizar una puntuación total de la escala. |
| Fiabilidad del instrumento                       | 0.946   |
| Validez de contenido<br>(Nombre de los expertos) | Chantal Juan Jara Aguilar<br>Guillermina Máxima Ramos Reyes<br>Victorio Alfredo Lapoint Montes.   |

## Ficha técnica de instrumento de la variable modernización de la gestión pública

---

|   |   |
|---|---|
| Nombre del Instrumento                        | SERVPERF  |
| Autor   | Manuel Ricardo León Solano  |
| Adaptación                                    | Manuel Ricardo León Solano  |
| Numero de Ítems                               | 18  |
| Administración                                | Aplicación Individual y presencial  |
| Finalidad                                     | Evaluación de las percepciones del servidor público municipal   |
| Dimensiones                                   | Gobierno Abierto.<br>Gobierno Electrónico<br>Articulación Interinstitucional  |
| Escala  | Ordinal tipo Likert   |
| Rango   | 1-7   |
| Rango de Prueba Actual                        | 1-5   |
| Calificación e Interpretación                 | Cada Item tiene una puntuación, para sumar el total por cada dimensión y además realizar y además realizar una puntuación total de la escala. |
| Fiabilidad del instrumento (alfa Cronbach)    | 0.876   |
| Validez de contenido (Nombre de los expertos) | Chantal Juan Jara Aguilar<br>Guillermina Máxima Ramos Reyes<br>Victorio Alfredo Lapoint Montes  |

---

### 3.5. Procedimientos

La indagación se inicia con la recolección de datos, a través del uso de los instrumentos necesarios aplicado a los coordinadores de la gerencia municipal, también se obtuvo la participación voluntaria de la muestra. Se solicitó los permisos a la gerencia, para poder realizar la aplicación de los instrumentos, a través de la encuesta se solicitó a los participantes que le han de manera adecuada las preguntas y respondan con sinceridad. (Ver anexo 2).

### 3.6. Método de análisis de datos

La metodología para analizar los datos fue la estadística descriptiva, a través de tablas y figuras, además la estadística inferencial haciendo uso del Rho Spearman, para poder realizar la contrastación de las hipótesis

De acuerdo con Hernández et al. (2016) se realizó el análisis estadístico a través del procesamiento de la información en el programa SPSS, el cual brinda resultados los cuales fueron corroborados, para poder verificar y comprobar las hipótesis planteadas. Para lograr ello se recurre, por lo general, al uso del software estadístico SPSS V21, operando de forma descriptiva e inferencial.

### **3.7. Aspectos éticos**

En este estudio, se tomaron en cuenta las sugerencias del asesor y las normas brindadas por la universidad, empezando por precisar que esta investigación ha sido esbozada por el investigador, con el debido respeto de las opiniones de las personas entrevistadas y también respetando el contenido y aportes de los autores, los artículos revisados fueron tomados en cuenta revisando la citación correspondiente, para respetar la autoría de los textos; además se aplicaron los instrumentos de manera adecuada solicitando los permisos requeridos para dicha aplicación además se aplicó el documento de ética emitido por la universidad César Vallejo y la Ley Universitaria N° 30220 del Perú.

## IV. Resultados

### Análisis descriptivo

De acuerdo a los resultados observados en la Tabla 1 y Figura 1, se percibe que 39 trabajadores que representan el 45,3% de los encuestados, señalan que el gobierno digital es regular; mientras que 18 de ellos, que encarnan el 20,9% de los participantes, manifiestan que el gobierno digital es deficiente. De lo que se puede visualizar que casi la mitad de colaboradores, perciben que el gobierno digital tiene una valoración aceptable, existiendo una diferencia sustantiva, de aquellos que la perciben como deficiente.

**Tabla 1**

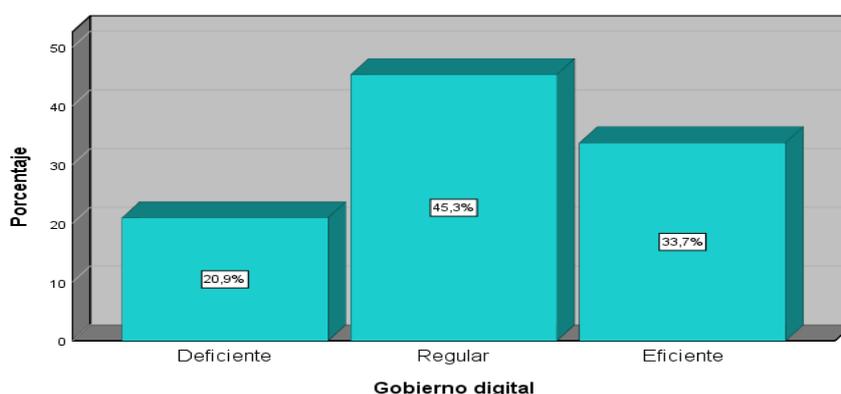
*Frecuencia y porcentaje de la variable gobierno digital.*

|            | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 18         | 20,9%      |
| Regular    | 39         | 45,3%      |
| Eficiente  | 29         | 33,7%      |
| Total      | 86         | 100%       |

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

**Figura 1**

*Niveles de la variable Gobierno digital.*



Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

En ese mismo, sentido, tenemos en la Tabla 2 y Figura 2, podemos deducir que el servicio interno de información es casi el doble de valorado que, el servicio externo de información, por los trabajadores de la municipalidad distrital de la Provincia del Callao, en el periodo 2022; sin embargo, se puede visualizar que existe un minúsculo grupo de colaboradores que otorgan una baja valoración al servicio interno de información, frente al servicio externo de información y el Intercambio relacional de información. Respecto a esto, se puede notar una diferencia grande entre ambas percepciones.

**Tabla 2**

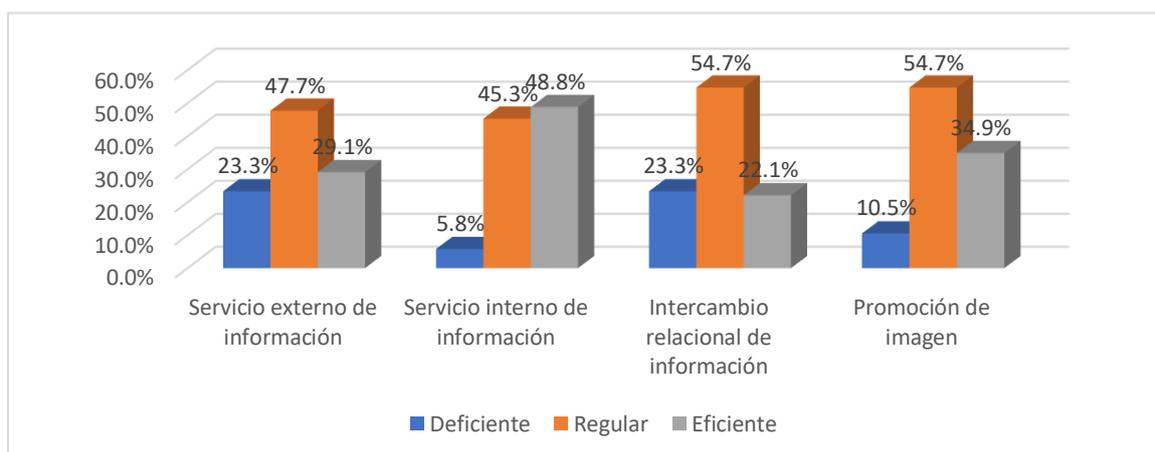
*Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de gobierno digital.*

| Niveles    | Servicio externo de información |       | Servicio interno de información |       | Intercambio relacional de información |       | Promoción de imagen |       |
|------------|---------------------------------|-------|---------------------------------|-------|---------------------------------------|-------|---------------------|-------|
|            | f                               | %     | F                               | %     | f                                     | %     | f                   | %     |
| Deficiente | 20                              | 23.3% | 5                               | 5.8%  | 20                                    | 23.3% | 9                   | 10.5% |
| Regular    | 41                              | 47.7% | 39                              | 45.3% | 47                                    | 54.7% | 47                  | 54.7% |
| Eficiente  | 25                              | 29.1% | 42                              | 48.8% | 19                                    | 22.1% | 30                  | 34.9% |
| Total      | 86                              | 100%  | 86                              | 100%  | 86                                    | 100%  | 86                  | 100%  |

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

**Figura 2**

*Percepción de dimensiones de la variable gobierno digital.*



Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

De acuerdo a los resultados observados en la Tabla 3 y Figura 3, se percibe que 42 trabajadores encuestados, opinan que la modernización de la gestión pública es regular; no obstante que, 21 de ellos, manifiestan que la modernización de la gestión pública es eficiente. Se puede visualizar una diferencia considerable entre los que perciben la modernización de la gestión pública como regular, respecto a los colaboradores que la perciben como eficiente. Lo que podemos deducir que casi la mitad de los colaboradores, consideran que esta variable, tiene una valoración aceptable.

**Tabla 3**

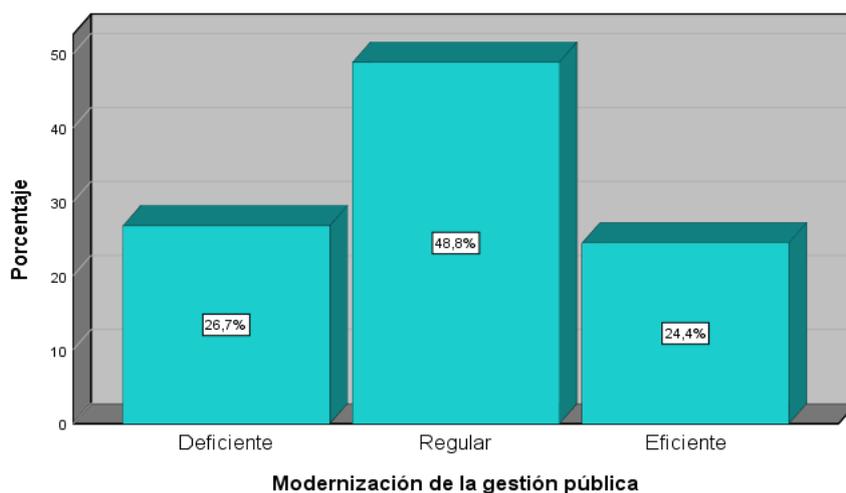
*Frecuencia y porcentaje de la variable modernización de la gestión pública.*

|            | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 23         | 26,7%      |
| Regular    | 42         | 48,8%      |
| Eficiente  | 21         | 24,4%      |
| Total      | 86         | 100%       |

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

**Figura 3**

*Niveles de la variable modernización de la gestión pública.*



Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

De igual forma, en la Tabla 4 y Figura 4, se aprecia que, para los trabajadores encuestados de la municipalidad de la Provincia del Callao, en el periodo 2022, la articulación interinstitucional es de mayor valoración, que el gobierno abierto; sin embargo, se puede visualizar que existe un grupo reducido de colaboradores que otorga una baja valoración a la articulación interinstitucional, frente al gobierno abierto y gobierno electrónico. Respecto a esto, se puede notar una diferencia considerable entre ambas percepciones.

**Tabla 4**

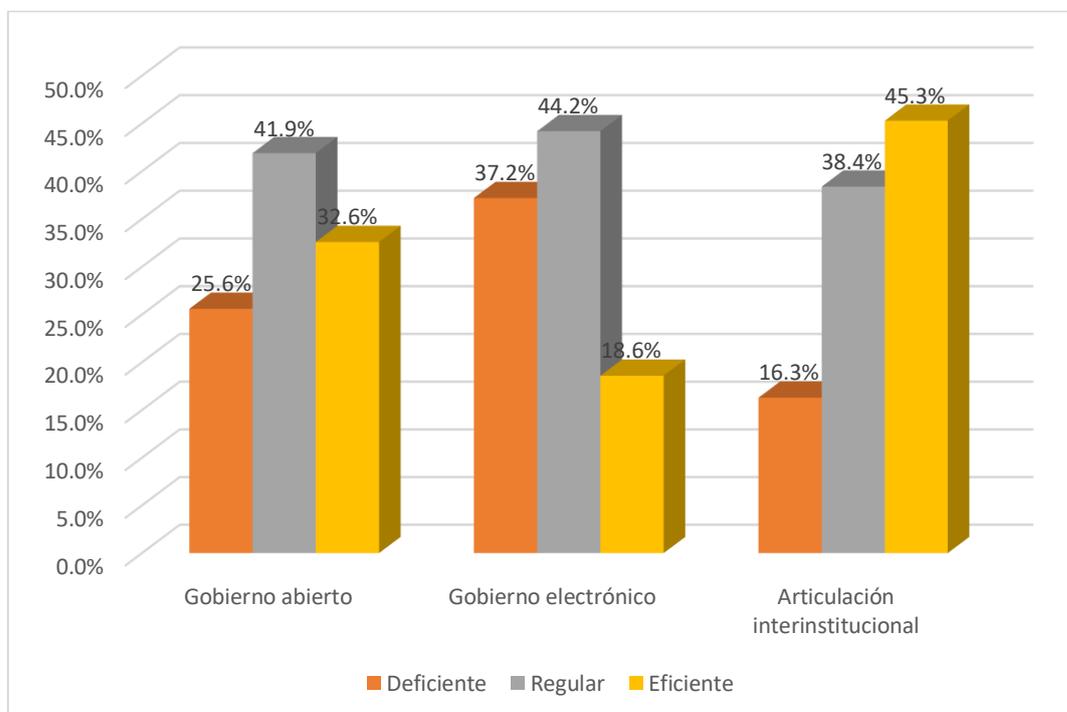
*Frecuencias y porcentaje de las dimensiones de modernización de la gestión pública.*

| Niveles    | Gobierno abierto |       | Gobierno electrónico |       | Articulación interinstitucional |       |
|------------|------------------|-------|----------------------|-------|---------------------------------|-------|
|            | f                | %     | F                    | %     | f                               | %     |
| Deficiente | 22               | 25.6% | 32                   | 37.2% | 14                              | 16.3% |
| Regular    | 36               | 41.9% | 38                   | 44.2% | 33                              | 38.4% |
| Eficiente  | 28               | 32.6% | 16                   | 18.6% | 39                              | 45.3% |
| Total      | 86               | 100%  | 86                   | 100%  | 86                              | 100%  |

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

**Figura 4**

*Percepción de dimensiones de la variable modernización de la gestión pública.*



Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

## Analisis Inferencial

### Hipótesis general

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre el gobierno digital y la modernización de la gestión pública en trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022

H<sub>0</sub>: No existe relación directa, ni significativa entre el gobierno digital y la modernización de la gestión pública en trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022

Nivel de confianza de la investigación 95%

Margen de error: 5%

Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

### Tabla 5

*Prueba de Rho de Spearman para la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión pública.*

|                 |                                     |                            | Gobierno digital | Modernización de la gestión pública |
|-----------------|-------------------------------------|----------------------------|------------------|-------------------------------------|
| Rho de Spearman | Gobierno digital                    | Coeficiente de correlación | 1,000            | ,701**                              |
|                 |                                     | Sig. (bilateral)           | .                | ,000                                |
|                 |                                     | N                          | 86               | 86                                  |
|                 | Modernización de la gestión pública | Coeficiente de correlación | ,701**           | 1,000                               |
|                 |                                     | Sig. (bilateral)           | ,000             | .                                   |
|                 |                                     | N                          | 86               | 86                                  |

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

En la Tabla 5, se evidencia que existe una relación directa y muy significativa entre el gobierno digital y la modernización de la gestión pública, pues se ha obtenido un valor positivo  $r=0,701$  y no como inicialmente se había imaginado. De otro lado, se obtuvo el valor sig = 0.000 menor que 0.05 y por regla de decisión, se acepta la hipótesis de investigación, rechazándose la nula, ya que existe evidencia estadística suficiente que lo confirma. De lo que se infiere que, a mayor gobierno digital, mayor modernización de la gestión pública en una municipalidad de la Provincia del Callao, en el periodo 2022.

## Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el servicio externo, interno, relacional y promoción y la modernización de la gestión pública.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el servicio externo, interno, relacional y promoción y la modernización de la gestión pública.

**Tabla 6**

*Prueba de Rho de Spearman para la relación entre cada dimensión de la primera variable con la segunda*

|                 |                                       |                             | Servicio externo de información n | Servicio interno de información n | Intercambio relacional de información n | Promoción de imagen | Modernización de la gestión educativa |
|-----------------|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---|---------------------|---------------------------------------|
| Rho de Spearman | Servicio externo de información       | Coefficiente de correlación | 1,000                             | ,643**                            | ,750**                                  | ,711**              | ,737**                                |
|                 |                                       | Sig. (bilateral)            | .                                 | ,000                              | ,000                                    | ,000                | ,000                                  |
|                 |                                       | N                           | 86                                | 86                                | 86                                      | 86                  | 86                                    |
|                 | Servicio interno de información       | Coefficiente de correlación | ,643**                            | 1,000                             | ,678**                                  | ,628**              | ,561**                                |
|                 |                                       | Sig. (bilateral)            | ,000                              | .                                 | ,000                                    | ,000                | ,000                                  |
|                 |                                       | N                           | 86                                | 86                                | 86                                      | 86                  | 86                                    |
|                 | Intercambio relacional de información | Coefficiente de correlación | ,750**                            | ,678**                            | 1,000                                   | ,897**              | ,625**                                |
|                 |                                       | Sig. (bilateral)            | ,000                              | ,000                              | .                                       | ,000                | ,000                                  |
|                 |                                       | N                           | 86                                | 86                                | 86                                      | 86                  | 86                                    |
|                 | Promoción de imagen                   | Coefficiente de correlación | ,711**                            | ,628**                            | ,897**                                  | 1,000               | ,658**                                |
|                 |                                       | Sig. (bilateral)            | ,000                              | ,000                              | ,000                                    | .                   | ,000                                  |
|                 |                                       | N                           | 86                                | 86                                | 86                                      | 86                  | 86                                    |
|                 | Modernización de la gestión educativa | Coefficiente de correlación | ,737**                            | ,561**                            | ,625**                                  | ,658**              | 1,000                                 |
|                 |                                       | Sig. (bilateral)            | ,000                              | ,000                              | ,000                                    | ,000                | .                                     |
|                 |                                       | N                           | 86                                | 86                                | 86                                      | 86                  | 86                                    |

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

Se demostró que, entre el servicio externo de información y la modernización de la gestión pública, existe una relación directa y significativa ( $r = 0,737$ ). También, existe relación entre el servicio interno de la información y la modernización del Estado, una relación directa y moderada ( $r = 0,561$ ). Además, existe relación entre el intercambio relacional de información y la modernización de la gestión pública, una relación directa y moderada ( $r = 0,625$ ). Asimismo, existe relación entre la promoción de imagen y la modernización de la gestión pública, una relación directa y significativa moderada ( $r=0,658$ ). Finalmente, en todas las hipótesis específicas, el valor sig obtenido es = 0.000 menor que 0.05 y por regla de decisión, se acepta la hipótesis materia de tesis y se rechaza la nula.

## V. Discusión

En la presente investigación el objetivo general fue determinar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión pública, habiéndose realizado la encuesta de percepción en los trabajadores de una municipalidad distrital de la provincia del Callao, 2022; quienes opinaron que tanto el gobierno digital y la modernización de la gestión pública, se encuentran en un nivel regular. Estos resultados indican que los trabajadores tienen un conocimiento limitado de las variables en estudio. Es decir, aún no entienden la gobernanza digital en términos holísticos y tampoco los sistemas y elementos que permiten mejorar la gestión pública en beneficio de la población, en el marco de la modernización. Concluyéndose que existe una relación directa y muy significativa entre el gobierno digital y la modernización de la gestión pública. Se asemeja con el estudio de Abarca (2021) quien realizó un estudio sobre el gobierno digital y la modernización de la gestión en la comuna de San Bartolo. Para ello, desarrolla un estudio básico, correlacional; donde contó con una muestra de 30 trabajadores de la comuna en estudio; es decir, guarda relación con estudio realizado que, de tipo básica, diseño no experimenta de corte transversal, enfoque cuantitativo y el nivel correlacional. Asimismo, en el estudio actual, tenemos una población de 110 trabajadores, habiéndose utilizado una muestra de 86 trabajadores, lo que nos permitió obtener mejores resultados, consistentes y con mayor objetividad. Por lo cual se asume que, el gobierno digital a través de la implementación de sistemas relacionados con la tecnología y las herramientas de la modernización de la gestión pública generarán bienestar en la población. También, hay una similitud con la tesis de Delgado (2020), quien elaboró un estudio sobre gobierno digital y la percepción de la modernización por parte de la ciudadanía; este estudio, busca entablar una relación entre variables. Según los resultados, se puede mencionar que el gobierno digital muestra una incidencia, en cuanto a la percepción que tienen los usuarios sobre la modernización; ya que han percibido que hay elementos que si están mejorando sobre las fuentes de comunicación y las plataformas nuevas que se han implementado los cuales hacen más fluida la comunicación con el usuario y respondiendo a tiempo los trámites que desean realizar.

Teniendo en cuenta lo mencionado, se realiza una descripción de las teorías que respaldan las teorías del Gobierno Electrónico, mostrando las ideas de un

cambio en los modelos de Gobernanza Pública, el cual tuvo su nacimiento en los años 80, como respuesta a un paradigma burocrático, se considera el aporte de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) que realizó cambios administrativos, para suplir las necesidades de los requerimientos de las entidades gubernamentales, las cuales buscan que las poblaciones se conviertan en elementos activos para mejorar los resultados (Casas, 2016). En dicho contexto, se incorporan las tecnologías para mejorar los procesos de la gestión pública. Las TIC brindan ventajas que son aprovechadas por los trabajadores, aplicando una gobernanza denominada Gobierno Electrónico (Casas, 2016). Surge como una opción de gestión, la cual ofrece un trabajo y atención más eficiente, para poder incorporar cambios de mejora en los procedimientos de atención de las entidades públicas (Oea, 2022). Es medular la implementación de cambios que promueve el modelo de gobernanza pública, al incorporar el uso y aplicación de las tecnologías como un factor de transformación como un modo de Modernización de la Gestión Pública (Pcm, 2017), que, según PCM, se considera una herramienta útil para lograr la modernización y alcanzar un gobierno abierto (PCM, 2017).

Sobre el primer objetivo específico, fue determinar la relación entre el servicio externo de información y la modernización de la gestión pública, quien concluyó que existe una relación directa y muy significativa entre las variables mencionada. Esta investigación tiene coincidencia con la tesis de Gómez (2022), quien encontró sobre el gobierno digital y la gestión institucional en la comuna de San Martín. Para ello, elaboran un estudio descriptivo, correlacional; donde tuvieron el apoyo de 471 colaboradores, además únicamente trabajaron con una muestra de 70. Dentro de los resultados se puede verificar que hay un nivel bajo, se entiende que los trabajadores tienen un conocimiento muy limitado en cuanto al gobierno digital y de la misma forma, la gestión institucional precisa ese mismo parámetro. Concluyendo que existe una relación positiva moderada entre ambas variables donde se puede asumir que el gobierno digital trae una mejora en la gestión, por ello se aplica los sistemas que ofrece esta forma de gobierno. Igualmente, hay una similitud con la tesis de Tinoco (2020) precisó es su estudio sobre la implementación de la política de gobierno digital en la comuna de Cartagena-Colombia, estudiando las experiencias de los funcionarios que trabajan en dicho lugar. Se puede atribuir la conclusión de que, estas políticas han sido

implementadas de manera incompleta; lo que, perjudicó a los procesos de ejecución de las obras, en cuanto a los recursos asignados, ya que las metas no se cumplieron en los tiempos establecidos y se dejaron de lado las actividades que estaban contempladas en el plan; es por ello que esta política no tuvo los frutos positivos, ya que no se llevó a cabo un monitoreo constante para realizar los ajustes necesarios.

Se consideró como respaldo la Teoría Humanista de la Administración como aporte de Elton Mayo, quien le da importancia a las necesidades de las personas, como un factor esencial para que una empresa pueda funcionar de manera eficiente y ayudan a lograr las metas en un tiempo establecido, desempeñando sus funciones de manera adecuada. Como resultado, se busca la eficiencia y producción, debido a que se busca la satisfacción del trabajador (Hussain et al, 2019). También se tomó la Teoría Institucional de la Administración, sostiene que este afecta a diversos factores de ámbito interno y externo, el cual puede tener distintos resultados de las organizaciones (Gerry y Greenwood, 2015). Y finalmente, la Teoría Racionalista aporta con la esencialidad que se le da al comportamiento que tiene el comportamiento de los trabajadores del estado, los cuales muchas veces son fundamentales para obtener resultados favorables o contrarios a las organizaciones (Islam, 2019).

En referencia al segundo objetivo específico, que fue determinar la relación entre el servicio interno de información y la modernización de la gestión pública, se llegó a concluir que existe una relación directa y significativa entre las variables mencionadas. Hay una similitud con la tesis de Ramírez (2019), quien investigó un estudio mixto sobre la utilidad que tiene un gobierno digital en la comuna de Ecuador. Para ello, se tomó a 15 elementos de diferentes comunas, a través de las diferentes etapas, logrando que la administración que han tomado como modelo la implementación de las webs ha logrado una mayor productividad en cuanto a la gestión, con ello se garantiza que el gobierno digital tiene un impacto positivo en la administración de las instituciones del Estado, en base a ello se debe continuar mejorando el modelo de trabajo, para poder brindar un mejor servicio a los usuarios y también debe darse una capacitación constante a los trabajadores. Del mismo modo, se asemeja con la tesis de Zambrano et al. (2019), quien elaboró un estudio sobre el ranking de los gobiernos digitales en el GAD provincial de Ecuador, en la

comuna de Maraví, sobre el uso de las herramientas tecnológicas con la finalidad de tener un mejor acceso a la información y a los servicios que brindan la comuna. Debido a ello, se puede manifestar que este estudio fue exploratorio tuvo como resultados una mejora en el servicio de esta entidad; se concluye que los gobiernos digitales ayudan a una mejora en la gestión de las comunas, ya que facilitan la información y la atención que brindan a los ciudadanos.

Sobre el gobierno digital, considera los aportes de la Teoría crítica de la tecnología, la cual inserta las tecnologías en los procesos establecidos en las organizaciones gubernamentales. Tomando en cuenta que la tecnología trae ventajas para los resultados del Estado (Tula et al., 2015). En base a ello, se considera que las tecnologías se convierten en elementos efectivos para la mejora de la gestión, logrando mejores resultados, lo cual facilita el acceso de la población a los servicios que brinda el estado. Resalta la importancia de la modernización, para la mejora de servicios, ya que le brinda facilidades en un tiempo menor y compartir información el tiempo real, lo cual le facilita las actividades donde los ciudadanos participan (Petersen, 2015). Se insta a la implementación de los procesos establecidos por los gobiernos digitales, ya que le permite poder atender a los ciudadanos en un menor tiempo, para que la burocracia quede de lado y se mejoren los procesos de gestión.

En referencia al tercer hipótesis específicas, que fue determinar la relación entre el intercambio relacional de información y la modernización de la gestión pública, llegando a concluir que existe una relación directa y moderada entre las variables mencionadas. Hay una similitud con la tesis de Ccahuata (2022), quien realizó un estudio sobre el gobierno digital y la gestión administrativa en la comuna de Tambopata. En base a ello elabora un estudio básico, correlacional donde contó con la participación de 63 colaboradores sobre los resultados se puede verificar una relación positiva alta. Por lo cual se puede concluir que el gobierno digital ayuda, a través de mecanismos tecnológicos con una mayor eficacia en la gestión de la comuna, ya que los servicios que se brindan a los usuarios será de manera más rápida y podrán interactuar con este sistema desde cualquier espacio, sin acudir de manera presencial a dicha entidad. De la misma manera, hay una similitud con la tesis de Aparcana (2022), realizó un estudio del gobierno Digital y la modernización de la comuna de Ica. Elaboro un estudio básico, correlacional;

dónde tuvo la participación de 80 trabajadores de los cuales se trabajó con 50. Sobre los resultados, se puede asumir que hay una relación positiva moderada; se concluyó que el gobierno digital implementa sistemas tecnológicos que facilitan la comunicación en tiempo real y también en la atención que se les brinda a los usuarios; ya que los formularios pueden ser completados desde cualquier espacio solicitando cierto trámite. Por ello la gestión en la comuna de Ica será más ágil y amigable para los usuarios.

Naser et al. (2019), propuso cambios en los procesos de la administración pública, las cuales se sustentan en la mejora de los servicios a través de la implementación de los recursos tecnológicos que le permitan incluir el fortalecimiento en el desarrollo del conocimiento, con ello se reducen los costos en el acceso y las atenciones que se le brinda a los usuarios, ya que pueden acceder en cualquier momento, desde cualquier lugar para realizar los trámites que necesitan en menor tiempo, pero ello requiere de un sistema de programación, los cuales deben estar en buen funcionamiento y también deben contar con la cualidad de ser amigable, para que el uso sea sencillo y no se presente inconvenientes en el logro de los procesos; para ello, se busca simplificar los procesos. En el siglo XXI las influencias de las tecnologías se logran a través de mecanismo y sistemas que cuenten con las características que se necesite para brindar las atenciones en favor de las poblaciones, se logra una mejora en la gestión a través de las TIC, las cuales se basan en el gobierno electrónico.

En referencia a la cuarta objetivo específico, que fue determinar la relación entre la promoción de imagen y la modernización de la gestión pública en trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022. Concluyó que existe una relación directa y significativa o moderada entre las variables consideradas. Hay una coincidencia con la tesis de Sánchez (2022), quien elaboró un estudio sobre la modernización del Estado y la ejecución de las obras en la Municipalidad de Lambayeque. Elaboró un estudio básico, correlacional. Según los resultados, se verifica que el nivel de modernización es regular y la ejecución de obras es regular. Concluyó que hay una relación positiva moderada entre variables. Se entiende que el estado puede llegar a modernizarse cuando estas obras de sus planes se ejecutan de manera eficiente y transparente, respetando la normativa que rige su proceso. En tal sentido, hay una coincidencia

con la tesis de Pacheco (2019), quien ejecutó un estudio con el objetivo de aplicar las políticas de gobierno digital al poder ejecutivo en Colombia, nace en base a la necesidad de la producción de valor público y la implementación de tecnologías, para mejorar los servicios, llegando a la conclusión de que a pesar de las normas hay para poder implementar el gobierno digital hacen falta muchos mecanismos e instrumentos que pueden garantizar la aplicación a cabalidad en las entidades gubernamentales, en base al decreto 1008 y las leyes 1955 y 1978 que buscan la modernización tecnológica.

Tomo como sustento los aportes de la teoría burocrática tradicional, la cual está prevista de incluir los cambios tecnológicos necesarios para brindar un servicio más sencillo a los usuarios, haciendo uso de sistemas para las consultas de los usuarios a través de la digitalización (última innovación TICs), con ello se pretende la optimización de las ventajas para el servicio a los ciudadanos. En base a ello, existe una ley que respalda estos cambios: ley (DL N°1412), La secretaría (SGDI) tiene la función de lograr la implementación de la inclusión de las tecnologías en los procesos administrativos.

Implementar este modelo novedoso donde se insertan las tecnologías en la gestión pública, es necesario que se cuente con la planificación estratégica de la organización, donde se contemple la aplicación del cambio y desarrollo digital, para atender las necesidades de las poblaciones. Además, se toma como modelo la simplificación de las necesidades de los usuarios a través de plataformas sencillas y amigables, para que se reduzca el tiempo en las atenciones. Además, se logra un mayor acceso a las plataformas por parte de los usuarios para que logren realizar sus trámites en un menor tiempo, y con la garantía que cuentan una plataforma de una empresa gubernamental

## **VI. Conclusiones**

### **Primera**

Existe relación entre gobierno digital y la modernización de la gestión pública en los trabajadores de una municipalidad distrital de la provincia del Callao, en el periodo 2022.

### **Segunda**

Existe relación entre el servicio externo de información y la modernización de la gestión pública en los trabajadores de una municipalidad distrital de la provincia del Callao, en el periodo 2022.

### **Tercera**

Existe relación entre el servicio interno de información y la modernización de la gestión pública en los trabajadores de una municipalidad distrital de la provincia del Callao, en el periodo 2022.

### **Cuarta**

Existe relación entre el intercambio relacional de información y la modernización de la gestión pública en los trabajadores de una municipalidad distrital de la provincia del Callao, en el periodo 2022.

### **Quinta**

Existe relación entre la promoción de imagen y la modernización de la gestión pública en los trabajadores de una municipalidad distrital de la provincia del Callao, en el periodo 2022.

## **VII. Recomendaciones**

### **Primera**

Al gerente municipal, disponer que el gerente de administración y finanzas de cumplimiento a lo dispuesto en el plan de gobierno digital 2021-2023 implementando sistemas informáticos (hardware y software) y la infraestructura tecnológica idónea en la municipalidad, que permita que su ejecución sea más eficiente, a fin de brindar un servicio más moderno y de calidad a los ciudadanos.

### **Segunda**

Al sub gerente de Tecnología de la Información, la implementación de servicios digitales institucionales a favor del ciudadano, como el diseño de la plataforma digital amigable, de tal manera que el usuario pueda interactuar fácilmente con los servicios municipales.

### **Tercera**

Al gerente de administración y finanzas, disponga que la sub gerencia de Tecnología de la Información, implemente los aplicativos informáticos, así como las herramientas contenidas en la política de modernización de la gestión pública, a fin de que la institución edil este actualizada y se articule mejor, con otras entidades del estado.

### **Cuarta**

Al gerente municipal, ordene la implementación de la articulación institucional, a efectos de que los procesos no colisionen con algún servicio que brinde la entidad, de conformidad con lo señalado en el enfoque estratégico diseñado en el plan de gobierno digital.

### **Quinta:**

Al gerente de administración y finanzas, en coordinación con el sub gerente de imagen institucional, la implementación y difusión de actividades y normativas, como parte de la política de la modernización de la gestión pública, que van a permitir brindar mayor confianza a la población, consecuentemente mejorar la gobernanza en la entidad.

## Referencias

- Abarca, A. (2021). *Gobierno digital y modernización de la gestión en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2021* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74426>
- Aparcana, A. (2022). *Gobierno digital y modernización del estado en una municipalidad, Ica, 2022* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95985>
- Casas, C. (2016). Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf>
- Castro, L. C. (2021). Gobierno Abierto municipal, la experiencia de Xalapa. *Enfoques jurídicos*, (3), 35-48.
- Ccahuata, M. N. (2022). *Gobierno digital y la gestión administrativa durante la pandemia covid-19 en la Municipalidad provincial de Tambopata, 2021* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89329>
- Charalabidis, Y., & Lachana, Z. (2020, June). Towards a science base for digital governance. In *The 21st Annual International Conference on Digital Government Research* (pp. 383-389). <https://doi.org/10.1145/3396956.3400062>
- CONCYTEC. (2018). REGLAMENTO DE CALIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y REGISTRO DE LOS INVESTIGADORES DEL SINACYT, Perú. Recuperado de: [https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/Propuesta\\_del\\_nuevo\\_Reglamento\\_del\\_investigador.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/Propuesta_del_nuevo_Reglamento_del_investigador.pdf)
- Cornejo, M. (2019). Análisis de la gestión municipal de Pucusana – Lima en el marco de la Modernización del Estado. Universidad César Vallejo [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://cutt.ly/xUIPoLK>
- Cruz, R. (2018). *Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica*. Universidad de Costa Rica. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/eci.v8i1.29808>
- Delgado, H. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica De La Universidad De Las Ciencias*

- Informáticas*, 13(10), 145-156. Recuperado a partir de <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/695>
- Decreto Legislativo 1412-2018-PCM. (13 de setiembre de 2018). Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú: EDITORIA PERÚ.
- D.S N° 123-2018-PCM. (2018). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Perú. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-queaprueba-el-reglamento-del-sistema-admini-decreto-supremo-n-123-2018-pcm1724739-1/>
- De Grande, P. (2020). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina. *Revista Digital FCE - UNLP* (15), 3-14. <https://doi.org/10.24215/23143738e051>
- El País. (23 de febrero de 2017). El BM presta US\$ 80: a Argentina para modernización digital del gobierno. pág. 01. <https://negocios.elpais.com.uy/noticias/bm-presta-us-argentinamodernizacion-digital-gobierno.html>
- Flora, P. y Alber, J. (2017). Modernization, Democratization, and the Development of Welfare States in Western Europe. *The Development of Welfare States in Europe and America*. 4th Edition. <https://cutt.ly/xYV4VJj>
- Gerry, M. y Greenwood, R. (2015). *Institutional Theory and Strategic Management*. <https://cutt.ly/IUIPTHJ>
- Gómez, L. (2022). *Gobierno digital y gestión institucional de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2022* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95321>
- González, N. y Rivera R. (2021). El gobierno digital en el nuevo paradigma de la Gestión Pública Digital government in the new paradigm of Public Management. 3(2), 23–36
- Gutiérrez, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Cultura-hombresociedad*, 29(2):259-280. Recuperado de: <https://cutt.ly/CUIPAhh>
- Hu, A., Tang, X., Yang, Z. y Yan, Y. (2017). *The modernization of China's State Governance*. Springer Singapore. Recuperado de: <https://cutt.ly/FUIPJdk>

- Hussain, N., Haque, A. y Baloch, A. (2019). Management Theories: The Contribution of Contemporary Management Theorists in Tackling Contemporary Management Challenges. *Journal of Yasar University*. 14, 156-169. <https://cutt.ly/9UIPCHy>
- Islam, N. (2019). Instrumentally Rationalizing Public Administration. *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. 1-5. <https://cutt.ly/XUIP2S4>
- Martos, J. (2018). Análisis de Articulación interinstitucional en La Libertad. <http://www.fao.org/3/ak246s/ak246s06.pdf>
- Mendoza, J., Cobo, E., Boza, J. (2021). La gestión pública y el gobierno abierto como herramienta de comunicación. *Revista Científica de La Universidad Cienfuegos*, 13(22183–629), 584–590. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2359/2320>
- Montes, C., Garcia, J., & Orozco, E. (2018). *Innovación, Tecnología y Liderazgo en los entornos educativos* (1 ed.). Miami: Alexandria Library Publishing House.
- Naser, A. (2019). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Oficina Nacional de Gobierno Electrónico. Recuperado de
- Oea. (2022). Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas. [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- Pacheco, A. (2019). La generación de valor público y confianza digital: retos y oportunidades de la nueva política de gobierno digital. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2907>
- PCM, (2013) Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, Presidencia del Consejo de Ministros, octubre de 2012, 08 de enero de 2013. URL: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1753414/Pol%C3%ADtica%20nacional%20de%20modernizaci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica%20al%202021.pdf.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2017). Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021. Perú. Extraído de: <http://sgp.pcm.gob>.
- Petersen, G. (2013). Teoría de la modernización y movilizaciones sociales contemporáneas. El caso de las protestas brasileñas de junio de 2013. Universidad de Guadalajara. *Espiral*. XXII, 62, 43-72. <https://cutt.ly/dUIAR5k>

- Ramírez L. (2019). Utilidad y proceso del gobierno electrónico en el estado del Ecuador. y la transparencia al acceso de la información Recuperado el 1 de mayo de 2022, a partir de <http://181.176.160.68/handle/UNU/3882>
- Reyes, C. (2020). Trata de personas con fines de explotación sexual en Uruguay: avances y estancamientos. *Fronteras*, n. 15, pp. 151-161.
- Rincón, E y Vergara, c. (2017). Administración Pública Electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. DOI: [dx.doi.org/10.12804/tj9789587388275](https://doi.org/10.12804/tj9789587388275)
- Robertson, S. P., & Vatrappu, R. K. (2010). Digital government. *Annual review of information science and technology*, 44(1), 317-364. <https://doi.org/10.1002/aris.2010.1440440115>
- Salvador Serna, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. <https://bit.ly/3G4c1hr>
- Sánchez, E. (2022). *Modernización del estado y ejecución de obras públicas en la municipalidad provincial de Lambayeque* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77769>
- Secretaría de Gestión Pública, (2012) Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, Cooperación Alemana de Desarrollo, octubre de 2012. URL: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/\\$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf)
- Scholl, H. J. (2021). The Digital Government Reference Library (DGRL) and its potential formative impact on Digital Government Research (DGR). *Government Information Quarterly*, 38(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101613>
- Tinoco, C. (2020). Implementación de la política pública de gobierno digital en los procedimientos y trámites de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias. Colombia: Universidad Externado de Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/3485>
- Toro, A., Gutiérrez, C. y Correa, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Revista Trilogía*, 12(22), 71-102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7316309>

- Tula Molina, F., Giuliano, H. (2015). La teoría crítica de la tecnología: Revisión de conceptos. *Redes*, 21(40), 179-214. <https://www.redalyc.org/pdf/907/90748415006.pdf>
- Vaccaro, N. D., Cazzolli, A., & Castro, J. F. (2021). El gobierno abierto en la ciudad de Córdoba, Argentina: una política de regulación de la sensibilidad. *Contratexto*, (35), 43-70.
- Valderrama, S. (2017). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. 2ª Ed. Lima: Edit. San Marcos, 2017,495pp. ISBN: 9786123028787
- Valdez, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 325–339. redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?%0Aid=29059356003>
- Vargas, C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(6). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1356](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356)
- Vásquez, K. (2020). Articulación interinstitucional y prevención de la violencia familiar en el CEM comisaría, distrito de Yurimaguas, 2019. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56789/V%C3%A1squez\\_GKV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56789/V%C3%A1squez_GKV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villar, A. (2002). La incorporación de actores en programas con articulación. Ponencia presentada en el IV Seminario de REDMUNI, Córdoba, Argentina.
- Villasmil, F. y Socorro, C. (2021). Liderazgo ético en la gestión pública municipal del Estado. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII, 200–2016. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35907>
- Yáñez, C. & Reyes, M. (2019). Racionalidad técnica y liderazgo: análisis del formato banner en la oferta de la política pública. *Revista de pensamiento e investigación social*, Chile. DOI: 10.5565/rev/athenea.2311 <https://ddd.uab.cat/record/206262>.
- Zambrano, C., Vélez, X. y Vélez, Y. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. *Dominio de Las Ciencias*, 5(3), 355. <https://doi.org/10.23857/dc.v5i3.940>

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización de las variables

Tabla 1

#### Matriz de Operacionalización de la variable gobierno digital

| Variable         | Definición conceptual   | Definición de Operacionalización   | Dimensiones                           | Indicadores                                   | Escala de medición |
|------------------|---|--|---------------------------------------|---|--------------------|
| Gobierno Digital | Rincón y Vergara (2017), mencionan que las (TIC) se han convertido en una herramienta muy útil para el trabajo administrativo, por ello que en las gestiones se han ido implementando para lograr un mejor servicio hacia los usuarios. | Se ha operacionalizado en 04 dimensiones, lo que arroja 12 indicadores y 20 Items. | Servicio externo de información       | Servicio al usuario                           | Escala ordinal     |
|                  |   |  |                                       | Interacción al usuario                        |                    |
|                  |   |  |                                       | Uso de canales de información y comunicación. |                    |
|                  |   |  | Servicio interno de información       | Impacto en la información.                    |                    |
|                  |   |  |                                       | Nivel de adaptación                           |                    |
|                  |   |  |                                       | Mejoras tecnológicas                          |                    |
|                  |   |  | Intercambio relacional de información | Facilidad para intercambiar información       |                    |
|                  |   |  |                                       | Mejoras en el proceso de información          |                    |
|                  |   |  |                                       | Mejoras en el servicio.                       |                    |
|                  |   |  |                                       | Transparencia.                                |                    |
|                  |   |  | Promoción de imagen                   | Acceso adecuado para los ciudadanos           |                    |
|                  |   |  |                                       | Cambio formato de imagen                      |                    |

Tabla 2

*Matriz de Operacionalización de la variable Modernización de la gestión pública*

| Variable de Estudio                 | Definición conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones                     | Indicadores                        | Escala de medición |
|-------------------------------------|--|---|---------------------------------|------------------------------------|--------------------|
| Modernización de la gestión pública | El Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013) respectivamente afirma que: La gestión pública moderna es una gestión dirigida a resultados en beneficio al ciudadano. Esto es una gestión en la cual los empleados públicos se interesan por comprender lo que solicita el ciudadano y planean los procesos de fabricación o acciones como los de soporte con el objetivo de transformar los insumos en bienes o servicios públicos que conlleve a mayor satisfacción a los ciudadanos, asegurando sus derechos y a un costo accesible. | Se ha operacionalizado en 03 dimensiones, donde cada uno tiene 03 indicadores y 18 Items. | Gobierno abierto                | Transparencia                      | Escala ordinal     |
|                                     |  |   |                                 | Accesibilidad                      |                    |
|                                     |  |   |                                 | Participación ciudadana            |                    |
|                                     |  |   | Gobierno electrónico            | Uso de Tics                        |                    |
|                                     |  |   |                                 | Plataforma web                     |                    |
|                                     |  |   |                                 | Promoción del gobierno electrónico |                    |
|                                     |  |   | Articulación interinstitucional | Interoperabilidad institucional    |                    |
|                                     |  |   |                                 | Coordinación vertical              |                    |
|                                     |  |   |                                 | Coordinación horizontal            |                    |

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos de ambas variables

**INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL**

**DATOS INFORMATIVOS: (Análisis descriptivo)**

**INSTRUCCIONES:** La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa el gobierno digital de tu entidad, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente.

|           |                |             |                  |             |
|-----------|----------------|-------------|------------------|-------------|
| (1) NUNCA | (2) CASI NUNCA | (3) A VECES | (4) CASI SIEMPRE | (5) SIEMPRE |
|-----------|----------------|-------------|------------------|-------------|

| Nº  | ÍTEMS  | ESCALA ORDINAL |          |          |          |          |
|---|--|----------------|----------|----------|----------|----------|
|   |  | 1              | 2        | 3        | 4        | 5        |
| <b>DIMENSIÓN 1: Servicio externo de información</b>       |  | <b>1</b>       | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 1   | El servicio que brinda la municipalidad cuenta con el uso de las TIC                                   |                |          |          |          |          |
| 2   | Los servicios de la municipalidad son más rápidos con el uso de las TIC                                |                |          |          |          |          |
| 3   | Percibe que los usuarios están satisfechos con el servicio que brinda la municipalidad.                |                |          |          |          |          |
| 4   | El nivel de quejas en la municipalidad ha disminuido con el gobierno electrónico.                      |                |          |          |          |          |
| 5   | La municipalidad cuenta con canales de información y comunicación adecuada.                            |                |          |          |          |          |
| <b>DIMENSIÓN 2: Servicio interno de información</b>       |  | <b>1</b>       | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 6   | El servicio que realiza la institución ha mejorado con el gobierno digital                             |                |          |          |          |          |
| 7   | El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios                         |                |          |          |          |          |
| 8   | Se adecua a los cambios que demanda el gobierno.   |                |          |          |          |          |
| 9   | En la municipalidad se ha adquirido equipos para hacer más eficientes el uso del gobierno electrónico. |                |          |          |          |          |
| 10  | El sistema no pierde conexión, se cuelga mientras se realiza el trabajo.                               |                |          |          |          |          |
| <b>DIMENSIÓN 3: Intercambio relacional de información</b> |  | <b>1</b>       | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 11  | Compartes los recursos con otras áreas en la municipalidad.  |                |          |          |          |          |
| 12  | Compartes recursos e información con otras instituciones del Estado.                                   |                |          |          |          |          |
| 13  | Puedes realizar actividades de manera conjunta con otras áreas.  |                |          |          |          |          |

|   |  |          |          |          |          |          |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 14                                      | Con el gobierno digital los usuarios pueden realizar trámites en línea.  |          |          |          |          |          |
| 15                                      | La cantidad de servicios realizados se ha incrementado en la era del gobierno digital.   |          |          |          |          |          |
| <b>DIMENSIÓN 4: Promoción de imagen</b> |  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 16                                      | Consideras que el sistema es amigable para el usuario.   |          |          |          |          |          |
| 17                                      | La plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a realizar trámites en la municipalidad.     |          |          |          |          |          |
| 18                                      | El sistema electrónico amerita un cambio de paradigma para adecuarse al nuevo sistema.   |          |          |          |          |          |
| 19                                      | Te sientes satisfecho de hacer mejor tu trabajo con el nuevo sistema electrónico.  |          |          |          |          |          |
| 20                                      | Cuenta la municipalidad con una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindar un mejor servicio al usuario. |          |          |          |          |          |

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

**INSTRUCCIONES:** La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa la modernización de la gestión pública de tu entidad, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los cuadros correspondiente a la escala siguiente.

|           |                |             |                  |             |
|-----------|----------------|-------------|------------------|-------------|
| (1) NUNCA | (2) CASI NUNCA | (3) A VECES | (4) CASI SIEMPRE | (5) SIEMPRE |
|-----------|----------------|-------------|------------------|-------------|

| Nº                                       | ÍTEMS  | ESCALA ORDINAL |          |          |          |          |
|--|--|----------------|----------|----------|----------|----------|
| <b>DIMENSIÓN 1: Gobierno abierto</b>     |  | <b>1</b>       | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 1  | La municipalidad brinda municipalidad periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.   |                |          |          |          |          |
| 2  | La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.   |                |          |          |          |          |
| 3  | Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.   |                |          |          |          |          |
| 4  | Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.   |                |          |          |          |          |
| 5  | La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página, web, Facebook, otros).   |                |          |          |          |          |
| 6  | La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.                                     |                |          |          |          |          |
| <b>DIMENSIÓN 2: Gobierno electrónico</b> |  | <b>1</b>       | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 7  | La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).                                    |                |          |          |          |          |
| 8  | La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, Facebook, Whatss App, otros), que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano |                |          |          |          |          |
| 9  | La municipalidad cuenta con una plataforma web institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.   |                |          |          |          |          |
| 10                                       | La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.  |                |          |          |          |          |
| 11                                       | Considera que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.   |                |          |          |          |          |

|   |  |          |          |          |          |          |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 12  | Estima usted, que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduce la brecha digital.                         |          |          |          |          |          |
| <b>DIMENSIÓN 3: Articulación Interinstitucional</b> |  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 13  | Considera que la municipalidad colabora en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.  |          |          |          |          |          |
| 14  | Considera que la municipalidad participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.   |          |          |          |          |          |
| 15  | Piensa usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad. |          |          |          |          |          |
| 16  | Considera que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno nacional, regionales y locales).  |          |          |          |          |          |
| 17  | Estima que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.                       |          |          |          |          |          |
| 18  | Considera que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir pproyectos comunes o desarrollar políticas afines.   |          |          |          |          |          |

**GRACIAS POR TU VALIOSA COLABORACIÓN**

### Anexo 3: Cálculo del Tamaño de la Muestra

N: Población: N = 110 empleados  
NC: Nivel de confianza: 95% - Valor decimal asociado al nivel de confianza: Z = 1,96  
Criterio Conservador: p = 0,50  
Margen de error muestral: e = 0,05 (5%)  
n: Muestra n = ?

$$n = \frac{Z^2 p (1-p) N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p (1 - p)}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (1 - 0,5) 110}{(0,05)^2 (110 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{(3,8416) (0,5) (0,5) 110}{(0,0025) (109) + (3,8416) (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{105,644}{(0,2725) + (0,9604)}$$

$$n = \frac{105,644}{1,2329}$$

$$n = 85,6874037$$

|        |
|--------|
| n = 86 |
|--------|

Anexo 4. Certificados de Validez y fiabilidad de ambas variables, firmadas por los expertos (son 06 en total).



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO DIGITAL**

| N°  | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|   |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: SERVICIO EXTERNO DE INFORMACIÓN</b>       |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1   | El servicio que brinda la municipalidad cuenta con el uso de las TIC.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2   | Los Servicios de la Municipalidad son más rápidos con el uso de las TIC.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3   | Percibe que los usuarios están satisfechos con el servicio que brinda la municipalidad.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4   | El nivel de quejas en la municipalidad ha disminuido con el gobierno electrónico.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5   | La municipalidad cuenta con canales de información y comunicación adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: SERVICIO INTERNO DE INFORMACIÓN</b>       |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 6   | El servicio que realiza la institución ha mejorado con el gobierno digital.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7   | El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8   | Se adecua a los cambios que demanda el gobierno.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9   | En la municipalidad se ha adquirido equipos para hacer más eficiente el uso del gobierno electrónico.                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10  | El sistema no pierde conexión, se cuelga mientras se realiza el trabajo.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: INTERCAMBIO RELACIONAL DE INFORMACIÓN</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 11  | Compartes los recursos con otras áreas en la municipalidad.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12  | Compartes recursos e información con otras instituciones de Estado.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 13  | Puedes realizar actividades de manera conjunta con otras áreas.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14  | Con el gobierno digital los usuarios pueden realizar trámites en línea.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15  | La cantidad de servicios realizados se ha incrementado en la era del gobierno digital.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 4: PROMOCIÓN DE IMAGEN</b>                   |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 16  | Consideras que el sistema es amigable para el usuario.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17  | La plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a realizar trámites en la municipalidad.     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18  | El sistema electrónico amerita un cambio de paradigma para adecuarse al nuevo sistema.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 19  | Te sientes satisfecho de hacer mejor tu trabajo con el nuevo sistema electrónico.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 20  | Cuenta la municipalidad con una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindar un mejor servicio al usuario. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el instrumento evidencia suficiencia SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE    DNI: 25451905

Especialidad del validador: Estadístico..... CERTIFICACIÓN EDUCACIONAL

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

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

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

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



Firma del Experto validador

Especialidad

[ORCID: 0000-0003-1182-3398](https://orcid.org/0000-0003-1182-3398)

Chantal Juan Jara Aguirre

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

| N°                                       | DIMENSIONES / items  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|  |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: GOBIERNO ABIERTO</b>     |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5  | La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook, otros).  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.                                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7  | La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).                                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, Facebook, WhatsApp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10                                       | La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11                                       | Considera que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12                                       | Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.                                    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

| DIMENSIÓN 3: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL |  | Si | No | Si | No | Si | No |
|--|--|----|----|----|----|----|----|
| 13   | Considera que la municipalidad colabora en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.  | X  |    | X  |    | X  |    |
| 14   | Considera que la municipalidad participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.   | X  |    | X  |    | X  |    |
| 15   | Piensa usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad. | X  |    | X  |    | X  |    |
| 16   | Considera que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).  | X  |    | X  |    | X  |    |
| 17   | Estima que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.                       | X  |    | X  |    | X  |    |
| 18   | Considera que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.    | X  |    | X  |    | X  |    |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el instrumento evidencia suficiencia SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: DR. CHANTAL JARA AGUIRRE    DNI: 25451905

Especialidad del validador: Estadístico CERTIFICACIÓN EDUCACIONAL

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

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto validador  
 Especialidad

[ORCID: 0000-0003-1182-3398](https://orcid.org/0000-0003-1182-3398)

Chantal Juan Jara Aguirre

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO DIGITAL**

| N° | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: SERVICIO EXTERNO DE INFORMACIÓN</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | El servicio que brinda la municipalidad cuenta con el uso de las TIC.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | Los Servicios de la Municipalidad son más rápidos con el uso de las TIC.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | Percibe que los usuarios están satisfechos con el servicio que brinda la municipalidad.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | El nivel de quejas en la municipalidad ha disminuido con el gobierno electrónico.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5  | La municipalidad cuenta con canales de información y comunicación adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: SERVICIO INTERNO DE INFORMACIÓN</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 6  | El servicio que realiza la institución ha mejorado con el gobierno digital.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7  | El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | Se adecua a los cambios que demanda el gobierno.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | En la municipalidad se ha adquirido equipos para hacer más eficiente el uso del gobierno electrónico.                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10 | El sistema no pierde conexión, se cuelga mientras se realiza el trabajo.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 3: INTERCAMBIO RELACIONAL DE INFORMACIÓN</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 11 | Compartes los recursos con otras áreas en la municipalidad.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12 | Compartes recursos e información con otras instituciones de Estado.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 13 | Puedes realizar actividades de manera conjunta con otras áreas.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14 | Con el gobierno digital los usuarios pueden realizar trámites en línea.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15 | La cantidad de servicios realizados se ha incrementado en la era del gobierno digital.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 4: PROMOCIÓN DE IMAGEN</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 16 | Consideras que el sistema es amigable para el usuario.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17 | La plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a realizar trámites en la municipalidad.     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18 | El sistema electrónico amerita un cambio de paradigma para adecuarse al nuevo sistema.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 19 | Te sientas satisfecho de hacer mejor tu trabajo con el nuevo sistema electrónico.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 20 | Cuenta la municipalidad con una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindar un mejor servicio al usuario. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el instrumento evidencia suficiencia Se hay suficiencia

✓ Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ x ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Guillermina Ramos Reyes    DNI: 25420831

Especialidad del validador: Estadístico Gestión Pública

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

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

  
-----  
Firma del Experto validador  
Especialidad

[ORCID: 0000-0002-9421-3781](https://orcid.org/0000-0002-9421-3781)

Guillermina Máxima Ramos Reyes

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

| N°                                       | DIMENSIONES / items  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|  |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: GOBIERNO ABIERTO</b>     |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5  | La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook, otros).  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.                                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7  | La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).                                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, Facebook, WhatsApp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10                                       | La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11                                       | Considera que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12                                       | Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.                                    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

| DIMENSIÓN 3: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL |  | Si | No | Si | No | Si | No |
|--|--|----|----|----|----|----|----|
| 13   | Considera que la municipalidad colabora en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.  | X  |    | X  |    | X  |    |
| 14   | Considera que la municipalidad participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.   | X  |    | X  |    | X  |    |
| 15   | Piensa usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad. | X  |    | X  |    | X  |    |
| 16   | Considera que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).  | X  |    | X  |    | X  |    |
| 17   | Estima que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.                       | X  |    | X  |    | X  |    |
| 18   | Considera que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.    | X  |    | X  |    | X  |    |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el instrumento evidencia suficiencia Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Guillermina Ramos Reyes DNI: 25480831

Especialidad del validador: Estadístico Gestión Pública

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

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

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

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto validador  
 Especialidad

[ORCID: 0000-0002-9421-3781](https://orcid.org/0000-0002-9421-3781)

Guillermina Máxima Ramos Reyes

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO DIGITAL**

| N° | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: SERVICIO EXTERNO DE INFORMACIÓN</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | El servicio que brinda la municipalidad cuenta con el uso de las TIC.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | Los Servicios de la Municipalidad son más rápidos con el uso de las TIC.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | Percibe que los usuarios están satisfechos con el servicio que brinda la municipalidad.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | El nivel de quejas en la municipalidad ha disminuido con el gobierno electrónico.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5  | La municipalidad cuenta con canales de información y comunicación adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: SERVICIO INTERNO DE INFORMACIÓN</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 6  | El servicio que realiza la institución ha mejorado con el gobierno digital.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 7  | El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | Se adecua a los cambios que demanda el gobierno.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | En la municipalidad se ha adquirido equipos para hacer más eficiente el uso del gobierno electrónico.                                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10 | El sistema no pierde conexión, se cueiga mientras se realiza el trabajo.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 3: INTERCAMBIO RELACIONAL DE INFORMACIÓN</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 11 | Compartes los recursos con otras áreas en la municipalidad.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12 | Compartes recursos e información con otras instituciones de Estado.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 13 | Puedes realizar actividades de manera conjunta con otras áreas.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 14 | Con el gobierno digital los usuarios pueden realizar trámites en línea.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 15 | La cantidad de servicios realizados se ha incrementado en la era del gobierno digital.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 4: PROMOCIÓN DE IMAGEN</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 16 | Consideras que el sistema es amigable para el usuario.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 17 | La plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a realizar trámites en la municipalidad.     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 18 | El sistema electrónico amerita un cambio de paradigma para adecuarse al nuevo sistema.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 19 | Te sientas satisfecho de hacer mejor tu trabajo con el nuevo sistema electrónico.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 20 | Cuenta la municipalidad con una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindar un mejor servicio al usuario. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el instrumento evidencia suficiencia SI, HAY SUFICIENCIA

✓ Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Lapoint Montes Victorio    DNI: 03546743

Especialidad del validador: Estadístico..... GESTION EDUCATIVA

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

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



Firma del Experto validador  
Especialidad

[ORCID: 0000-0003-3280-2983](https://orcid.org/0000-0003-3280-2983)

Victorio Alfredo Lapoint Montes

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

| N°                                       | DIMENSIONES / items  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|  |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: GOBIERNO ABIERTO</b>     |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5  | La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook, otros).  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.                                   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7  | La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).                                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, Facebook, WhatsApp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano. | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10                                       | La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11                                       | Considera que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12                                       | Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.                                    | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

| DIMENSIÓN 4: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL |  | Si | No | Si | No | Si | No |
|--|--|----|----|----|----|----|----|
| 13   | Considera que la municipalidad colabora en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.  | X  |    | X  |    | X  |    |
| 14   | Considera que la municipalidad participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.   | X  |    | X  |    | X  |    |
| 15   | Piensa usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad. | X  |    | X  |    | X  |    |
| 16   | Considera que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).  | X  |    | X  |    | X  |    |
| 17   | Estima que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.                       | X  |    | X  |    | X  |    |
| 18   | Considera que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.    | X  |    | X  |    | X  |    |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el instrumento evidencia suficiencia SI, HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ms. LAPOINT MONTES VICTORIO    DNI: 08506140

Especialidad del validador: Estadístico Gestión Educativa

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

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

  
 Firma del Experto validador  
 Especialidad

[ORCID: 0000-0003-3280-2983](https://orcid.org/0000-0003-3280-2983)

Victorio Alfredo Lapoint Montes

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

| GRADUADO  | GRADO O TÍTULO  | INSTITUCIÓN  |
|---|---|--|
| LAPOINT MONTES,<br>VICTORIO ALFREDO<br>DNI 08566742 | <b>LICENCIADO EN EDUCACION<br/>SECUNDARIA</b><br>MATEMATICA Y FISICA<br>Fecha de diploma: 05/09/2003<br>Modalidad de estudios: -  | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN<br>CIVIL<br><b>PERU</b>   |
| LAPOINT MONTES,<br>VICTORIO ALFREDO<br>DNI 08566742 | <b>BACHILLER EN EDUCACION</b><br>Fecha de diploma: 26/03/2003<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***)  | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN<br>CIVIL<br><b>PERU</b>   |
| LAPOINT MONTES,<br>VICTORIO ALFREDO<br>DNI 08566742 | <b>MAESTRO EN CIENCIAS DE LA<br/>EDUCACIÓN CON MENCION EN<br/>MEDICION Y EVALUACION DE LA<br/>CALIDAD EDUCATIVA</b><br>Fecha de diploma: 18/05/18<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matrícula: 17/03/2005<br>Fecha egreso: 12/01/2007 | UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN<br>Y VALLE<br><b>PERU</b> |

## Anexo 5: Resultado de la Confiabilidad de Alfa de Cronbach

### Resultado de la confiabilidad de la variable gobierno digital

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,946             | 20             |

#### Estadísticas de total de elemento

|          | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|---|--|---|
| VAR00001 | 59,3000  | 222,233   | ,451                                     | ,947  |
| VAR00002 | 59,4000  | 226,933   | ,411                                     | ,947  |
| VAR00003 | 59,3000  | 223,122   | ,534                                     | ,945  |
| VAR00004 | 60,1000  | 231,433   | ,199                                     | ,950  |
| VAR00005 | 59,0000  | 227,111   | ,548                                     | ,945  |
| VAR00006 | 59,5000  | 199,389   | ,826                                     | ,941  |
| VAR00007 | 60,3000  | 203,344   | ,836                                     | ,940  |
| VAR00008 | 60,0000  | 198,444   | ,860                                     | ,940  |
| VAR00009 | 60,0000  | 211,111   | ,861                                     | ,940  |
| VAR00010 | 60,0000  | 222,222   | ,645                                     | ,944  |
| VAR00011 | 59,6000  | 213,822   | ,887                                     | ,940  |
| VAR00012 | 59,4000  | 222,489   | ,506                                     | ,946  |
| VAR00013 | 59,8000  | 217,733   | ,759                                     | ,942  |
| VAR00014 | 59,7000  | 219,344   | ,734                                     | ,943  |
| VAR00015 | 59,6000  | 212,933   | ,816                                     | ,941  |
| VAR00016 | 58,9000  | 218,767   | ,615                                     | ,944  |
| VAR00017 | 58,5000  | 224,500   | ,529                                     | ,945  |
| VAR00018 | 59,5000  | 214,056   | ,829                                     | ,941  |
| VAR00019 | 59,0000  | 211,333   | ,775                                     | ,941  |
| VAR00020 | 58,5000  | 208,722   | ,774                                     | ,941  |

## Resultado de la confiabilidad de la variable modernización de gestión pública

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,876             | 18             |

### Estadísticas de total de elemento

|          | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|---|--|---|
| VAR00001 | 55,6000  | 107,822   | ,331                                     | ,875  |
| VAR00002 | 56,8000  | 109,067   | ,276                                     | ,876  |
| VAR00003 | 57,8000  | 98,400  | ,666                                     | ,863  |
| VAR00004 | 56,2000  | 108,844   | ,092                                     | ,889  |
| VAR00005 | 57,1000  | 91,878  | ,794                                     | ,856  |
| VAR00006 | 57,6000  | 102,711   | ,424                                     | ,873  |
| VAR00007 | 56,9000  | 94,989  | ,657                                     | ,863  |
| VAR00008 | 56,0000  | 93,333  | ,756                                     | ,858  |
| VAR00009 | 55,6000  | 114,489   | -,149                                    | ,884  |
| VAR00010 | 55,2000  | 114,178   | -,138                                    | ,883  |
| VAR00011 | 57,8000  | 100,178   | ,574                                     | ,867  |
| VAR00012 | 57,8000  | 100,178   | ,657                                     | ,865  |
| VAR00013 | 56,8000  | 91,733  | ,844                                     | ,854  |
| VAR00014 | 56,1000  | 90,322  | ,864                                     | ,852  |
| VAR00015 | 57,6000  | 103,156   | ,460                                     | ,871  |
| VAR00016 | 56,6000  | 102,489   | ,580                                     | ,868  |
| VAR00017 | 56,3000  | 102,456   | ,508                                     | ,869  |
| VAR00018 | 56,2000  | 103,067   | ,311                                     | ,879  |

## Anexo 6. Base de dato de la muestra de estudio

|    | Gobierno digital                |   |   |   |   |                                 |   |   |   |    |                                       |    |    |    |    |                     |    |    |    |    |   |   |   |    |    |
|----|---------------------------------|---|---|---|---|---------------------------------|---|---|---|----|---------------------------------------|----|----|----|----|---------------------|----|----|----|----|---|---|---|----|----|
|    | Servicio externo de información |   |   |   |   | Servicio interno de información |   |   |   |    | Intercambio relacional de información |    |    |    |    | Promoción de imagen |    |    |    |    |   |   |   |    |    |
|    | 1                               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6                               | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                                    | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                  | 17 | 18 | 19 | 20 |   |   |   |    |    |
| 1  | 3                               | 3 | 3 | 2 | 3 | 14                              | 1 | 1 | 1 | 2  | 2                                     | 7  | 2  | 2  | 2  | 2                   | 3  | 11 | 4  | 3  | 3 | 2 | 2 | 14 | 46 |
| 2  | 4                               | 3 | 4 | 3 | 4 | 18                              | 4 | 4 | 5 | 3  | 3                                     | 19 | 4  | 4  | 4  | 3                   | 4  | 19 | 4  | 5  | 4 | 5 | 5 | 23 | 79 |
| 3  | 1                               | 4 | 3 | 1 | 3 | 12                              | 3 | 1 | 2 | 3  | 2                                     | 11 | 2  | 4  | 3  | 3                   | 3  | 15 | 4  | 4  | 3 | 4 | 4 | 19 | 57 |
| 4  | 5                               | 4 | 5 | 3 | 5 | 22                              | 4 | 5 | 5 | 4  | 3                                     | 21 | 4  | 3  | 3  | 4                   | 4  | 18 | 5  | 5  | 4 | 4 | 5 | 23 | 84 |
| 5  | 4                               | 3 | 3 | 2 | 3 | 15                              | 5 | 2 | 4 | 4  | 3                                     | 18 | 4  | 4  | 4  | 4                   | 3  | 19 | 5  | 5  | 4 | 5 | 5 | 24 | 76 |
| 6  | 3                               | 3 | 2 | 1 | 3 | 12                              | 1 | 2 | 1 | 2  | 3                                     | 9  | 3  | 4  | 3  | 3                   | 2  | 15 | 2  | 4  | 2 | 2 | 3 | 13 | 49 |
| 7  | 3                               | 4 | 4 | 3 | 4 | 18                              | 4 | 3 | 3 | 3  | 4                                     | 17 | 4  | 4  | 3  | 3                   | 4  | 18 | 4  | 4  | 4 | 4 | 5 | 21 | 74 |
| 8  | 2                               | 1 | 2 | 2 | 3 | 10                              | 3 | 1 | 1 | 1  | 1                                     | 7  | 2  | 3  | 2  | 3                   | 2  | 12 | 4  | 5  | 3 | 4 | 5 | 21 | 50 |
| 9  | 4                               | 4 | 3 | 4 | 4 | 19                              | 5 | 3 | 2 | 3  | 3                                     | 16 | 3  | 3  | 3  | 3                   | 4  | 16 | 3  | 3  | 3 | 4 | 5 | 18 | 69 |
| 10 | 4                               | 3 | 4 | 4 | 4 | 19                              | 1 | 1 | 2 | 1  | 2                                     | 7  | 2  | 1  | 1  | 1                   | 1  | 6  | 2  | 3  | 1 | 2 | 2 | 10 | 42 |
| 11 | 5                               | 3 | 1 | 5 | 1 | 15                              | 3 | 3 | 5 | 5  | 5                                     | 21 | 5  | 4  | 4  | 5                   | 1  | 19 | 5  | 5  | 4 | 1 | 3 | 18 | 73 |
| 12 | 5                               | 4 | 1 | 5 | 5 | 20                              | 3 | 4 | 5 | 5  | 5                                     | 22 | 5  | 2  | 5  | 5                   | 1  | 18 | 5  | 5  | 4 | 1 | 3 | 18 | 78 |
| 13 | 1                               | 1 | 1 | 1 | 1 | 5                               | 3 | 1 | 5 | 4  | 5                                     | 18 | 5  | 1  | 3  | 5                   | 1  | 15 | 5  | 5  | 5 | 1 | 1 | 17 | 55 |
| 14 | 5                               | 3 | 2 | 5 | 4 | 19                              | 2 | 3 | 5 | 4  | 5                                     | 19 | 3  | 4  | 4  | 5                   | 3  | 19 | 5  | 5  | 5 | 3 | 3 | 21 | 78 |
| 15 | 2                               | 2 | 1 | 1 | 1 | 7                               | 1 | 1 | 2 | 3  | 5                                     | 12 | 1  | 1  | 4  | 3                   | 2  | 11 | 4  | 3  | 3 | 2 | 3 | 15 | 45 |
| 16 | 4                               | 3 | 2 | 3 | 2 | 14                              | 1 | 3 | 3 | 3  | 4                                     | 14 | 3  | 2  | 3  | 3                   | 3  | 14 | 4  | 3  | 4 | 1 | 2 | 14 | 56 |
| 17 | 3                               | 2 | 1 | 2 | 2 | 10                              | 1 | 2 | 3 | 3  | 4                                     | 13 | 2  | 1  | 4  | 1                   | 1  | 9  | 2  | 2  | 2 | 1 | 1 | 8  | 40 |
| 18 | 5                               | 2 | 1 | 3 | 1 | 12                              | 5 | 1 | 5 | 5  | 5                                     | 21 | 2  | 2  | 3  | 5                   | 3  | 15 | 5  | 1  | 5 | 3 | 4 | 18 | 66 |
| 19 | 2                               | 1 | 1 | 2 | 1 | 7                               | 2 | 1 | 3 | 2  | 5                                     | 13 | 2  | 1  | 2  | 1                   | 2  | 8  | 1  | 2  | 1 | 2 | 1 | 7  | 35 |
| 20 | 4                               | 3 | 3 | 5 | 4 | 19                              | 1 | 5 | 5 | 5  | 5                                     | 21 | 3  | 3  | 5  | 5                   | 3  | 19 | 5  | 4  | 4 | 5 | 5 | 23 | 82 |
| 21 | 3                               | 3 | 1 | 3 | 1 | 11                              | 1 | 1 | 2 | 5  | 5                                     | 14 | 1  | 1  | 1  | 1                   | 1  | 5  | 3  | 2  | 2 | 3 | 2 | 12 | 42 |
| 22 | 4                               | 3 | 4 | 5 | 5 | 21                              | 3 | 2 | 4 | 5  | 5                                     | 19 | 2  | 3  | 5  | 4                   | 2  | 16 | 4  | 3  | 4 | 3 | 3 | 17 | 73 |
| 23 | 4                               | 3 | 2 | 4 | 4 | 17                              | 3 | 4 | 4 | 4  | 4                                     | 19 | 4  | 3  | 3  | 4                   | 4  | 18 | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 20 | 74 |
| 24 | 5                               | 4 | 3 | 4 | 3 | 19                              | 4 | 4 | 5 | 4  | 5                                     | 22 | 2  | 2  | 4  | 5                   | 3  | 16 | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 20 | 77 |
| 25 | 5                               | 4 | 2 | 3 | 3 | 17                              | 2 | 2 | 5 | 5  | 5                                     | 19 | 1  | 2  | 3  | 4                   | 2  | 12 | 3  | 3  | 5 | 2 | 3 | 16 | 64 |
| 26 | 5                               | 3 | 1 | 5 | 1 | 15                              | 1 | 3 | 2 | 4  | 5                                     | 15 | 1  | 1  | 2  | 3                   | 3  | 10 | 3  | 3  | 4 | 4 | 2 | 16 | 56 |
| 27 | 5                               | 4 | 2 | 3 | 3 | 17                              | 3 | 4 | 5 | 4  | 5                                     | 21 | 3  | 3  | 3  | 5                   | 2  | 16 | 3  | 5  | 5 | 3 | 4 | 20 | 74 |
| 28 | 4                               | 2 | 1 | 5 | 2 | 14                              | 3 | 2 | 3 | 4  | 5                                     | 17 | 2  | 3  | 3  | 3                   | 1  | 12 | 2  | 5  | 5 | 3 | 2 | 17 | 60 |
| 29 | 5                               | 3 | 3 | 1 | 3 | 15                              | 3 | 4 | 5 | 4  | 4                                     | 20 | 3  | 1  | 3  | 5                   | 3  | 15 | 3  | 4  | 1 | 4 | 4 | 16 | 66 |
| 30 | 4                               | 3 | 2 | 2 | 1 | 12                              | 1 | 3 | 4 | 2  | 2                                     | 12 | 1  | 1  | 1  | 4                   | 2  | 9  | 5  | 2  | 1 | 1 | 1 | 10 | 43 |
| 31 | 5                               | 1 | 1 | 5 | 1 | 13                              | 1 | 5 | 5 | 5  | 5                                     | 21 | 1  | 1  | 1  | 5                   | 5  | 13 | 5  | 5  | 1 | 1 | 1 | 13 | 60 |
| 32 | 5                               | 3 | 4 | 1 | 1 | 14                              | 1 | 5 | 3 | 1  | 5                                     | 15 | 4  | 1  | 1  | 5                   | 1  | 12 | 1  | 5  | 5 | 4 | 2 | 17 | 58 |
| 33 | 3                               | 1 | 2 | 3 | 1 | 10                              | 1 | 2 | 3 | 3  | 4                                     | 13 | 3  | 3  | 2  | 3                   | 1  | 12 | 3  | 2  | 3 | 2 | 2 | 12 | 47 |
| 34 | 3                               | 2 | 1 | 2 | 1 | 9                               | 1 | 1 | 3 | 4  | 5                                     | 14 | 1  | 1  | 2  | 2                   | 2  | 8  | 4  | 4  | 4 | 1 | 2 | 15 | 46 |
| 35 | 5                               | 5 | 3 | 4 | 4 | 21                              | 1 | 3 | 5 | 5  | 5                                     | 19 | 3  | 1  | 4  | 5                   | 5  | 18 | 5  | 5  | 3 | 4 | 4 | 21 | 79 |
| 36 | 4                               | 4 | 3 | 4 | 3 | 18                              | 3 | 2 | 2 | 3  | 4                                     | 14 | 3  | 4  | 3  | 4                   | 3  | 17 | 4  | 4  | 4 | 2 | 4 | 18 | 67 |
| 37 | 3                               | 4 | 3 | 3 | 3 | 16                              | 2 | 3 | 5 | 4  | 5                                     | 19 | 3  | 2  | 4  | 5                   | 3  | 17 | 4  | 4  | 5 | 3 | 4 | 20 | 72 |
| 38 | 5                               | 1 | 5 | 3 | 4 | 18                              | 1 | 1 | 3 | 3  | 5                                     | 13 | 5  | 5  | 5  | 5                   | 5  | 25 | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 | 24 | 80 |
| 39 | 5                               | 4 | 5 | 4 | 5 | 23                              | 4 | 5 | 5 | 5  | 5                                     | 24 | 4  | 5  | 5  | 5                   | 5  | 24 | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 | 24 | 95 |
| 40 | 5                               | 3 | 3 | 3 | 3 | 17                              | 2 | 3 | 2 | 4  | 4                                     | 15 | 1  | 3  | 3  | 3                   | 3  | 13 | 4  | 3  | 3 | 3 | 3 | 16 | 61 |
| 41 | 5                               | 4 | 5 | 4 | 5 | 23                              | 3 | 5 | 5 | 5  | 5                                     | 23 | 4  | 5  | 5  | 5                   | 5  | 24 | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 | 24 | 94 |
| 42 | 5                               | 5 | 5 | 5 | 5 | 25                              | 3 | 5 | 5 | 5  | 5                                     | 23 | 5  | 5  | 5  | 5                   | 5  | 25 | 5  | 5  | 5 | 5 | 4 | 24 | 97 |
| 43 | 5                               | 3 | 1 | 5 | 1 | 15                              | 3 | 3 | 5 | 5  | 5                                     | 21 | 5  | 4  | 4  | 5                   | 1  | 19 | 5  | 5  | 4 | 1 | 3 | 18 | 73 |

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|----|
| 44 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 20 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 22 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 18 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 18 | 78 |
| 45 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 15 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 17 | 55 |
| 46 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 19 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 19 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 19 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 21 | 78 |
| 47 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7  | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 12 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 11 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | 45 |
| 48 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 14 | 56 |
| 49 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 13 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 9  | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8  | 40 |
| 50 | 5 | 2 | 1 | 3 | 1 | 12 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 21 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 15 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 18 | 66 |
| 51 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7  | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 13 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 8  | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 7  | 35 |
| 52 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 19 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 21 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 19 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 82 |
| 53 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 11 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | 42 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 19 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 16 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 73 |
| 55 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 74 |
| 56 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 77 |
| 57 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 17 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 19 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 12 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 16 | 64 |
| 58 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 15 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 15 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 16 | 56 |
| 59 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 17 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 21 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 16 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 20 | 74 |
| 60 | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 14 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 17 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 12 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 17 | 60 |
| 61 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 15 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 20 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 15 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 16 | 66 |
| 62 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 12 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 12 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 9  | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 10 | 43 |
| 63 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 13 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 21 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 13 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 13 | 60 |
| 64 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 14 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 15 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 12 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 17 | 58 |
| 65 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 10 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 47 |
| 66 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 9  | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 14 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8  | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 15 | 46 |
| 67 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 21 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 19 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 21 | 79 |
| 68 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 18 | 67 |
| 69 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 19 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 17 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 20 | 72 |
| 70 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 18 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 80 |
| 71 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 95 |
| 72 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 15 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 61 |
| 73 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 94 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 97 |
| 75 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 15 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 21 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 19 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 18 | 73 |
| 76 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 20 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 22 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 18 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 18 | 78 |
| 77 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 15 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 17 | 55 |
| 78 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 19 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 19 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 19 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 21 | 78 |
| 79 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7  | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 12 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 11 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | 45 |
| 80 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 14 | 56 |
| 81 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 13 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 9  | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8  | 40 |
| 82 | 5 | 2 | 1 | 3 | 1 | 12 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 21 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 15 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 18 | 66 |
| 83 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7  | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 13 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 8  | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 7  | 35 |
| 84 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 19 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 21 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 19 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 82 |
| 85 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 11 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | 42 |
| 86 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 19 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 16 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 73 |

| Modernización de la gestión pública |   |   |   |   |   |   |                      |   |   |    |    |    |                                 |    |    |    |    |    |   |   |    |    |
|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|----------------------|---|---|----|----|----|---------------------------------|----|----|----|----|----|---|---|----|----|
| Gobierno abierto                    |   |   |   |   |   |   | Gobierno electrónico |   |   |    |    |    | Articulación interinstitucional |    |    |    |    |    |   |   |    |    |
|                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7                    | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13                              | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |   |   |    |    |
| 1                                   | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 20                   | 5 | 5 | 5  | 5  | 3  | 3                               | 26 | 5  | 5  | 3  | 5  | 4 | 4 | 26 | 72 |
| 2                                   | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 12                   | 1 | 2 | 5  | 5  | 1  | 1                               | 15 | 1  | 1  | 1  | 3  | 2 | 2 | 10 | 37 |
| 3                                   | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 24                   | 2 | 4 | 5  | 5  | 2  | 3                               | 21 | 5  | 4  | 2  | 4  | 3 | 4 | 22 | 67 |
| 4                                   | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 20                   | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3                               | 23 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 23 | 66 |
| 5                                   | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 23                   | 4 | 5 | 4  | 5  | 2  | 2                               | 22 | 4  | 5  | 3  | 4  | 4 | 4 | 24 | 69 |
| 6                                   | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 19                   | 2 | 5 | 5  | 5  | 1  | 2                               | 20 | 3  | 4  | 2  | 3  | 3 | 5 | 20 | 59 |
| 7                                   | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 16                   | 3 | 2 | 4  | 5  | 1  | 1                               | 16 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3 | 4 | 18 | 50 |
| 8                                   | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 20                   | 4 | 5 | 4  | 5  | 3  | 3                               | 24 | 3  | 5  | 2  | 3  | 5 | 5 | 23 | 67 |
| 9                                   | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 17                   | 2 | 3 | 4  | 5  | 2  | 3                               | 19 | 3  | 3  | 1  | 2  | 5 | 5 | 19 | 55 |
| 10                                  | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 18                   | 4 | 5 | 4  | 4  | 3  | 1                               | 21 | 3  | 5  | 3  | 3  | 4 | 1 | 19 | 58 |
| 11                                  | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 27                   | 3 | 1 | 1  | 3  | 3  | 3                               | 14 | 3  | 2  | 3  | 3  | 4 | 4 | 19 | 60 |
| 12                                  | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26                   | 3 | 1 | 1  | 3  | 3  | 3                               | 14 | 3  | 4  | 3  | 5  | 5 | 4 | 24 | 64 |
| 13                                  | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 13                   | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 3                               | 8  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3 | 1 | 10 | 31 |
| 14                                  | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 15                   | 3 | 3 | 3  | 2  | 2  | 3                               | 16 | 3  | 3  | 3  | 2  | 4 | 3 | 18 | 49 |
| 15                                  | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 15                   | 1 | 1 | 1  | 1  | 2  | 2                               | 8  | 1  | 1  | 1  | 2  | 4 | 2 | 11 | 34 |
| 16                                  | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16                   | 1 | 1 | 1  | 3  | 3  | 3                               | 12 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4 | 3 | 19 | 47 |
| 17                                  | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 12                   | 1 | 1 | 1  | 2  | 2  | 2                               | 9  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3 | 2 | 14 | 35 |
| 18                                  | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 19                   | 4 | 3 | 2  | 3  | 2  | 3                               | 17 | 2  | 3  | 4  | 5  | 5 | 4 | 23 | 59 |
| 19                                  | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13                   | 3 | 2 | 3  | 2  | 1  | 2                               | 13 | 1  | 1  | 3  | 2  | 1 | 2 | 10 | 36 |
| 20                                  | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 24                   | 3 | 4 | 4  | 3  | 4  | 4                               | 22 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5 | 3 | 25 | 71 |
| 21                                  | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 15                   | 1 | 1 | 2  | 2  | 2  | 2                               | 10 | 2  | 2  | 3  | 4  | 3 | 3 | 17 | 42 |
| 22                                  | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22                   | 4 | 5 | 3  | 3  | 4  | 4                               | 23 | 4  | 3  | 4  | 4  | 5 | 4 | 24 | 69 |
| 23                                  | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 15                   | 1 | 2 | 3  | 2  | 2  | 4                               | 14 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4 | 3 | 20 | 49 |
| 24                                  | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 26                   | 5 | 5 | 4  | 3  | 4  | 3                               | 24 | 3  | 4  | 4  | 5  | 5 | 4 | 25 | 75 |
| 25                                  | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 20                   | 2 | 4 | 4  | 3  | 4  | 4                               | 21 | 4  | 4  | 3  | 5  | 5 | 4 | 25 | 66 |
| 26                                  | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 13                   | 2 | 1 | 2  | 3  | 3  | 4                               | 15 | 3  | 3  | 2  | 2  | 4 | 2 | 16 | 44 |
| 27                                  | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22                   | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 4                               | 21 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4 | 4 | 22 | 65 |
| 28                                  | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13                   | 1 | 1 | 1  | 1  | 2  | 3                               | 9  | 2  | 3  | 2  | 4  | 5 | 3 | 19 | 41 |
| 29                                  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 24                   | 3 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3                               | 17 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3 | 3 | 19 | 60 |
| 30                                  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 20                   | 1 | 2 | 1  | 2  | 2  | 1                               | 9  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3 | 1 | 9  | 38 |
| 31                                  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 10                   | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1                               | 6  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5 | 1 | 14 | 30 |
| 32                                  | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 16                   | 1 | 2 | 3  | 2  | 3  | 1                               | 12 | 1  | 5  | 3  | 5  | 5 | 4 | 23 | 51 |
| 33                                  | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 13                   | 3 | 1 | 1  | 1  | 1  | 2                               | 9  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3 | 2 | 15 | 37 |
| 34                                  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 8                    | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1                               | 6  | 1  | 1  | 1  | 4  | 3 | 2 | 12 | 26 |
| 35                                  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 13                   | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 5                               | 10 | 3  | 3  | 4  | 5  | 5 | 5 | 25 | 48 |
| 36                                  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17                   | 2 | 2 | 2  | 2  | 3  | 4                               | 15 | 3  | 3  | 2  | 3  | 4 | 4 | 19 | 51 |
| 37                                  | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 20                   | 4 | 4 | 2  | 4  | 4  | 4                               | 22 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4 | 4 | 22 | 64 |
| 38                                  | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 22                   | 1 | 2 | 5  | 1  | 4  | 3                               | 16 | 2  | 5  | 4  | 5  | 5 | 1 | 22 | 60 |
| 39                                  | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29                   | 4 | 4 | 1  | 3  | 4  | 5                               | 21 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 29 | 79 |
| 40                                  | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 19                   | 2 | 3 | 3  | 1  | 3  | 3                               | 15 | 3  | 3  | 3  | 5  | 5 | 3 | 22 | 56 |
| 41                                  | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29                   | 4 | 4 | 1  | 4  | 4  | 5                               | 22 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 29 | 80 |
| 42                                  | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26                   | 3 | 4 | 3  | 3  | 3  | 3                               | 19 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 29 | 74 |
| 43                                  | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 27                   | 3 | 1 | 1  | 3  | 3  | 3                               | 14 | 3  | 2  | 3  | 3  | 4 | 4 | 19 | 60 |

|    |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 44 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 24 | 64 |
| 45 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 8  | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 10 | 31 |
| 46 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 18 | 49 |
| 47 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8  | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 11 | 34 |
| 48 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 | 47 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 12 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9  | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 14 | 35 |
| 50 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 19 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 17 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 59 |
| 51 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 13 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 10 | 36 |
| 52 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 25 | 71 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 15 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 42 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 24 | 69 |
| 55 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 15 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 | 49 |
| 56 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 26 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 24 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 25 | 75 |
| 57 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 20 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 25 | 66 |
| 58 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 13 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 16 | 44 |
| 59 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 21 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 | 65 |
| 60 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 9  | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 19 | 41 |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 24 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 19 | 60 |
| 62 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 20 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9  | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 9  | 38 |
| 63 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6  | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 14 | 30 |
| 64 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 16 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 12 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 23 | 51 |
| 65 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 13 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 9  | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | 37 |
| 66 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 8  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6  | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 12 | 26 |
| 67 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 10 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 25 | 48 |
| 68 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 19 | 51 |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 20 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 | 64 |
| 70 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 22 | 1 | 2 | 5 | 1 | 4 | 3 | 16 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 22 | 60 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 79 |
| 72 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 19 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 22 | 56 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 80 |
| 74 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 74 |
| 75 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 27 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 19 | 60 |
| 76 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 24 | 64 |
| 77 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 8  | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 10 | 31 |
| 78 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 18 | 49 |
| 79 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8  | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 11 | 34 |
| 80 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 | 47 |
| 81 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 12 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9  | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 14 | 35 |
| 82 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 19 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 17 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 59 |
| 83 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 13 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 10 | 36 |
| 84 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 25 | 71 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 15 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 42 |
| 86 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 24 | 69 |



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y modernización de la gestión pública en trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022", cuyo autor es LEON SOLANO MANUEL RICARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 13 de Enero del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN<br><b>DNI:</b> 09142246<br><b>ORCID:</b> 0000-0003-3586-8371 | Firmado electrónicamente<br>por: CVILCAPOMAP el<br>17-01-2023 08:08:02 |

Código documento Trilce: TRI - 0518834