



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno electrónico como herramienta para la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Montalvo Santisteban, Rusbeyra Nataly (orcid.org/0000-0002-6761-1602)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (orcid.org/0000-0002-2599-2558)

CO-ASESOR

Dr. García Altamirano, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-9822-7438)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Quiero dedicar el presente trabajo de investigación a Dios por brindarme el don de la vida, fortaleza y salud para poder continuar con mi tesis.

A mi padre Milton Montalvo Santisteban que en paz descansa y mi madre María Dalinda Santisteban Suyon, por ser mi fuente de inspiración para continuar con mis metas, e inculcar en mí, valores como el respeto, lealtad, responsabilidad y honestidad que han contribuido en mi desarrollo personal y profesional.

A mis hermanos Ronaldiny Salome y Briseyra Benedicta por su apoyo y motivación; así como a mis demás familiares por brindarme su cariño y acompañarme en las distintas etapas de mi vida.

Rusbeyra Nataly

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por guiarme y brindarme valentía para vencer los distintos obstáculos que se me presentan en la vida. A mis padres, hermanos y resto de familiares, por su cariño, comprensión y apoyo para poder cumplir con mis metas trazadas. Asimismo, a mis amigos, docentes y asesor por sus aportes con sus conocimientos que han contribuido en el desarrollo de mi investigación.

La autora

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1: Porcentajes de las respuestas de los trabajadores en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.....	21
--	----

Índice de figuras

Figura 1: Porcentaje del nivel de la dimensión del planeamiento estratégico.....	18
Figura 2: Porcentaje del nivel de la dimensión de presupuesto por resultados.....	19
Figura 3: Porcentaje del nivel de la variable modernización de la gestión pública...	20

Resumen

La investigación tuvo como objetivo proponer la implementación del gobierno electrónico como herramienta para la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque; con enfoque cuantitativo, descriptivo, propositivo y de diseño no experimental. La población y muestra estuvieron conformada por 25 trabajadores de una municipalidad de la provincia de Lambayeque. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, y para el análisis de datos se empleó el Software SPSS. Los resultados nos indican que en la variable de modernización de la gestión pública el 36% de los encuestados lo clasifica en un nivel malo, al considerar que la entidad no cuenta con TIC que permitan impulsar una gestión pública moderna, asimismo en la dimensión de planeamiento estratégico, el 56% señala que está en un nivel bueno, al estar de acuerdo con la implementación del gobierno electrónico y en el presupuesto por resultados, se obtiene que el 60% de la población lo considera en un nivel malo. Concluyendo que la entidad carece de políticas públicas que coadyuven a contar con un plan estratégico adecuado que permita contar con una herramienta innovadora a fin de crear un Estado más moderno.

Palabras clave:

Gobierno electrónico, modernización de la gestión pública, uso de las TIC.

Abstract

The objective of the research was to propose the implementation of electronic government as a tool for the modernization of public management in a municipality in the province of Lambayeque; with a quantitative, descriptive, purposeful and non-experimental design approach. The population and sample consisted of 25 workers from a municipality in the province of Lambayeque. The survey was used as the data collection technique and the questionnaire as the instrument, and the SPSS Software was used for data analysis. The results indicate that in the variable of modernization of public management, 36% of the respondents classify it at a bad level, considering that the entity does not have ICTs that allow promoting modern public management, also in the planning dimension. strategic, 56% indicate that it is at a good level, by agreeing with the implementation of electronic government and in the budget for results, it is obtained that 60% of the population considers it to be at a bad level. Concluding that the entity lacks public policies that help to have an adequate strategic plan that allows having an innovative tool in order to create a more modern State.

Keywords:

Electronic government, modernization of public management, use of Tic.

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la tecnología y globalización a nivel mundial, ha originado que varios países impulsen la implementación del gobierno electrónico, como una herramienta que permita mejorar las funciones del Estado, por ello a través del uso la TIC, se busca lograr que las entidades gubernamentales presten sus servicios a la ciudadanía de manera idónea. (Manríquez, 2018).

Entonces, debemos indicar que se requiere el uso de las (TIC), a fin de proporcionar servicios sin importar el tiempo, ni tampoco la complejidad que pueda existir en una organización. Por ello se dice que cumple una función importante, pues puede configurar la estructura organizacional, ofreciendo respuestas inmediatas, transparentes al ciudadano. (Simon, 2018).

A nivel internacional, según Mohammed et al. (2020) precisan que la falencia que existe entre todos los países, para la implementación del gobierno electrónico, es la ausencia de acciones que imposibilitan que las entidades presten de manera eficiente sus servicios. De la misma manera Gonzales et al. (2020) explica que en Chile, a pesar de la ejecución de estrategias del gobierno central, existe un gran porcentaje de déficit en uso de la tecnología.

Por ello, a fin de lograr entidades eficientes y eficaces, muchos países han implementado la adaptación de la tendencia e-Gov, en donde las acciones del Estado, están orientadas a contribuir la relación entre Estado y ciudadano (Morales et al., 2020).

En el contexto nacional, según Roseth (2021) precisa que, la transformación electrónica es muy importante para los gobiernos, pues se convierte en un medio para brindar servicios idóneos y tener mayor accesibilidad a los ciudadanos. Por lo que indica, que en base a los pilares sobre lo que se construye un gobierno digital, se encuentra la firma digitalizada e identidad, los servicios digitales y la ciberseguridad.

Cabe indicar que Henao (2019) afirma que el gobierno electrónico se inicia en nuestro país, con el acceso del servicio de internet, instrumento en el cual fue implementado en algunas entidades públicas, a fin de permitirles obtener datos informáticos actualizados de lo que sucede en todo el Perú. Asimismo, permite interrelacionar con otros países, empleando instrumentos digitales en la modernización del Estado. Asimismo, Patrón et al. (2019) explican que nuestro país viene realizando esfuerzos para que, a través del empleo de las TIC, se inicie la transformación digital, a fin de interrelacionar el gobierno con la población, y lograr cambios favorables para la gestión, y donde las instituciones comiencen adecuarse a las nuevas tendencias. Del mismo modo, Aspajo (2019) afirma que, para mejorar las condiciones de una entidad gubernamental, es necesario efectuar la digitalización de los documentos, a fin de obtener más rápido la información.

Asimismo, en el ámbito local Calderón (2020) sostiene que las entidades públicas locales enfrentan ciertas dificultades que limitan la ejecución del gobierno electrónico tales como: la ausencia de autonomía funcional para la toma de decisiones, la poca asignación presupuestaria para la implementación de herramientas digitales, el desinterés de la ciudadanía, y la falta de capacitación del personal.

Además, Ydrogo (2019) destaca que para la ejecución del gobierno electrónico es necesario establecer estrategias, para educar a la población, a fin de que tengan mayor facilidad de participación en las actividades de sus entidades y obtener los beneficios digitales. Por tanto, los gobiernos a nivel local, deben interrelacionarse con la población y con las políticas del gobierno de turno.

El uso de las tecnologías en la municipalidad materia de estudio de la provincia de Lambayeque, aún no se ha implementado, pudiéndose identificar que el portal web de la entidad, se encuentra desactualizada, con poca información, dificultando que la población tenga acceso a los servicios que brinda y lentitud de los trámites administrativos, por lo que su transitabilidad a la modernización aun no es una realidad.

Por tanto, de lo expuesto, se resume el problema relacionado a la necesidad primordial y fundamental que exista el gobierno electrónico en la entidad, por lo que

surge la enunciación del problema: ¿En qué medida el gobierno electrónico como herramienta permite la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque?

Cabe indicar que como problemas específicos tenemos ¿Cuál es el estado actual de la modernización de la gestión pública? y ¿Qué características deben tener una estrategia de solución para mejorar la modernización de la gestión pública?

El estudio tiene una justificación teórica, por las teorías que sustentan y justifican las variables de estudio, cuya información fue recopilada de teorías, artículos científicos, revistas entre otros, a fin de poder determinar si la aplicación del gobierno electrónico, es una herramienta indispensable, que permita tener una gestión moderna y adecuada.

Asimismo, tiene una justificación práctica, pues se analizó como la falta del uso de la TIC, ha ocasionado lentitud en los distintos procedimientos administrativos, pues las políticas públicas no se han realizado con la gradualidad necesaria que garantice su correcta aplicación.

Se plantea como objetivo general: Proponer el gobierno electrónico como herramienta para la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.

Como objetivos específicos tenemos: Diagnosticar la situación actual de la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque, analizar la percepción de la ciudadanía sobre la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque, diseñar el gobierno electrónico para la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.

Como hipótesis general se planteó: La implementación del gobierno electrónico como herramienta mejora significativamente la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación como antecedentes de estudio, a nivel internacional se tiene a Barbosa et al. (2022) en su investigación cuantitativa, con enfoque transversal, donde se planteó estudiar sobre la adopción y utilización del gobierno electrónico. Concluyendo que el e-gov es un medio rápido y práctico que permite al ciudadano acceder a los servicios gubernamentales, pero que requiere de una correcta implementación a fin de no afectar la privacidad y seguridad de la población.

Además, Ordoñez et al. (2021) en su estudio sobre los elementos jurídicos del gobierno electrónico, en busca de una administración abierta, cercana y eficiente. Concluyó que su implementación es un mecanismo adecuado que permite a los distintos niveles de gobierno, fomentar políticas específicas sobre participación electrónica, a través del uso de las TICs, que permita participar en los procesos para obtener información, control y sobre todo ejecución.

Por tanto, para Khademi et al. (2021) las TIC es uno de los fenómenos más importantes que origina un cambio en la gestión en los distintos países de Latinoamérica. Su implementación traerá consigo transparencia, agilidad, ahorro de tiempo y sobre todo facilidad en el acceso de los servicios proporcionados por las entidades, siendo necesario cuatro requisitos: la relación entre la población y el gobierno, la transacción, integridad y presencia web.

Según, Toro et al. (2020) en su investigación con enfoque cuantitativo, buscó determinar el impacto que tiene el gobierno digital para tener estados más transparentes y proactivos. Concluyó que tiene un gran impacto en la entidad gubernamental, generando eficacia, transparencia, confidencialidad, siendo necesario que todas las entidades de manera obligatoria la implementen.

Además, Dallabona (2020) en su estudio con enfoque mixto, planteó como objeto identificar cual es la utilidad que tienen las herramientas digitales. Concluyendo que las municipalidades en su mayoría han ejecutado herramientas digitales para poder relacionar el ciudadano con el Estado. Por ello, a través de su implementación a través de procedimientos, programas, servicios y otros, se pretende lograr una

gestión eficiente y eficaz, a fin de transformar lo tradicional por lo moderno, que permita una mejor interacción entre el ciudadano y Estado impulsando de esa forma la modernización pública (Ziyadin et al., 2020).

Además, Suradi et al. (2020) indica que con la inserción del gobierno electrónico se busca lograr una atención eficiente y sencilla, sin embargo, es necesario que se tomen acciones adecuadas para su difusión mediante anuncios y programas, a fin de que los ciudadanos hagan aplicación de la tecnología.

Del mismo modo, Gonzales et al. (2020) en su estudio buscó determinar la importancia del capital político, así como la infraestructura, como determinantes para poder desarrollar algunas iniciativas que conlleven a implementar el gobierno electrónico a nivel municipal. Concluyendo que mientras más recursos económicos existan, las autoridades tendrán más probabilidades de implementar dispositivos digitales.

Asimismo, Oltra et al. (2020) en su investigación sobre la evolución del e-gobierno, concluye que es necesario contar con herramientas digitales que permitan que la administración pública sea más cercana a la ciudadanía, a fin de disminuir la brecha digital en los municipios, y sobre todo aumentar la transparencia pública.

Para Rodríguez et al. (2020) en su estudio pretendió analizar el estado de accesibilidad a las principales plataformas del gobierno electrónico en Latinoamérica. Concluyendo que en dichos países están apostando por los proyectos del GE, a fin de facilitarle información al ciudadano, independientemente de su capacidad, lugar, acceso y tecnología.

Seguidamente, Lizardo (2018) en su estudio cuantitativo, con alcance explicativo, de diseño del tipo no experimental, realizado a una muestra a 18 países latinoamericanos, donde investigo sobre el vínculo que existe entre la corrupción y el gobierno electrónico en la población de Latinoamérica. Concluyó que el gobierno electrónico en américa latina, de manera autónoma no tiene un impacto tan relevante, siendo necesario aunar esfuerzos para que las implementaciones de políticas de gobierno relacionadas con lo electrónico concuerden con las variables de institucionalización, democracia y confianza respecto a lo político.

Por ello, para lograr la modernización de la gestión pública, se requiere de un medio innovador, pues constituye el impulso de un nuevo modelo de gobierno, que requiere de cambios en materia estructural, y sobre todo el compromiso de las gobernantes y ciudadanía, a fin de poder transformar y modernizar el Estado, cuyos efectos beneficiaran a todos, pues se reducirá la ineficiencia, habrá mejor interacción y sobre todo la reducción de actos ilícitos enmarcados dentro del ámbito de la corrupción. (Zamora et al., 2018).

Para Fernández (2018) en su estudio con enfoque cuantitativo, investigó si el gobierno electrónico mejora la interacción del Estado y el Administrado. Concluyendo que es necesario el uso de nuevas tecnologías, que permitan la satisfacción al usuario y mejorar la interrelación con las entidades públicas. Sin embargo, su implementación se encuentra vinculado con los recursos económicos que distribuyan la entidad (Wairiuko et al., 2018).

A nivel nacional, Pillaca (2022) en su investigación sobre la utilización del gobierno electrónico ante la presencia del Covid 19, como un sistema en la gestión pública que permita interactuar con los distintos agentes de la sociedad. Concluyó que los gobiernos buscan la transformación de las instituciones mediante la aplicación del gobierno electrónico, pues permite la innovación y mejorar el rendimiento de los trabajadores, al convertirse en un medio que permite a la ciudadanía obtener información a través de las distintas plataformas electrónicas. Pero también hace hincapié que para lograr la correcta utilización de dichas herramientas es necesario dotar de infraestructura y de capital humano capacitado.

Es preciso señalar que en nuestro país para lograr la modernidad de la estructura institucional del Estado, es necesario adoptar una serie de acciones e implementar políticas públicas que permitan contar con una red de banda ancha, lograr la interconexión electrónica entre las distintas instituciones gubernamentales. Dichas medidas permitirán tener un gobierno transparente, abierto, con infotecnología, donde exista autonomía funcional para la toma de decisiones, y sobre todo donde el ciudadano tenga un rol protagónico al tener mayor participación y contar la información adecuada e inmediata (Blas et al., 2022).

Para Mejía (2021) a través de la aplicación de metodologías ágiles se puede lograr la modernización del aparato estatal, pues va permitir que exista un acercamiento de la entidad con el ciudadano, convirtiéndose este último en el actor principal que define la oferta de los servicios, interactuando con diversas instituciones del Estado. Por ende, es indispensable la implementación de dispositivos tecnológicos que permitan almacenar, intercambiar datos entre los distintos sistemas de información, que originen un cambio tecno económico, que ocasione la reducción de la brecha digital y se adopten nuevos enfoques de gestión pública.

Por ello, incorporar las Tics en los distintos gobiernos de nuestro país, implica una serie de cambios, los mismos que requieren de reingeniería de procesos que permitan la transformación gubernamental desde el ámbito tradicional hasta la virtual. Por ende se requiere del apoyo de las autoridades, para poder dar cumplimiento a los objetivos institucionales, y constituir un gobierno abierto, inclusivo y descentralizado (Díaz, 2021).

Del mismo modo para Vargas (2021) en su artículo sobre el gobierno digital y su implementación en el Estado, busco dar a conocer los beneficios que se pueden obtener al implementarlo en las entidades del Estado. Concluyendo que la gobernanza digital permite subsanar ciertos problemas en algunos sectores del Estado, logrando la eficiencia y eficacia. Asimismo, que permitirá cerrar brechas digitales y sobre todo mantener el vínculo con la población al poder dar respuesta inmediata sobre los servicios brindados por las diversas instituciones de nuestro país.

Asimismo, Sopamoyo et al. (2021) en su estudio cuantitativo, hipotético y deductivo, buscó dar a conocer sobre los cambios que deben realizarse para lograr una gestión pública moderna. Concluyendo que la administración pública funcionaría en forma adecuada si las Tics se convirtieran en medios de apoyo para el Estado, originando que se tenga un alto nivel de rendimiento tanto internamente como de manera externa; por ello es necesario que nuestros legisladores implementen políticas públicas adecuadas a fin de lograr dicho objetivo.

Entonces, garantizar la modernización en el ámbito municipal, implica implementar el e-Gobierno, pues tendrá un impacto positivo dentro de la gestión, al mejorar el servicio al usuario, integrar los trabajadores de las diferentes oficinas de la entidad, para poder adaptarse a la utilización de la tecnología, e interactuar entre instituciones públicas. (Quispe, 2020)

Para Cosquillo (2020) en su artículo, mediante un estudio descriptivo, analítico de meta finita y de instrumento el cuestionario. Concluyó que el Gobierno digital y las TIC, son medios que permiten poder transformar la administración gubernamental en la MPT, en donde el gobierno regional ha aumentado el empleo de plataformas electrónicas, fáciles de entender por los usuarios, permitiendo la interacción de ciudadano y gobierno local, reduciendo brechas que existen entre ambos.

Para Infante (2019) en su estudio básico, con diseño no experimental, utilizando como muestra a 48 trabajadores del RENIEC. Concluyó que la implementación del gobierno electrónico tiene mucha relevancia en la gestión de la entidad, al permitir el acceso de manera más factible, de los documentos y banda ancha. Sin embargo, es necesario capacitar de manera constante a los trabajadores sobre el uso de herramientas informáticas, así como también la implementación de la firma electrónica para el control.

Seguidamente Carrión (2019) en su estudio tipo mixto, propositivo, no experimental, considerando una población de 39 servidores públicos, planteó proponer la implementación del gobierno electrónico a fin de mejorar la prestación del servicio al administrado en la gestión pública. Concluyendo luego de un análisis FODA, que el trabajador no puede brindar de manera idónea los servicios al administrado por cuanto existe limitaciones tecnológicas (TIC), aunado la falta de compromiso de los gestores públicos en implementar acciones que conlleven a lograr los objetivos institucionales.

Para Yáñez (2019) en su estudio con método empírico, busca determinar la importancia del gobierno electrónico como un plan para lograr una eficiente gestión pública. Concluyendo que es necesario contar con un plan estratégico que incluya una parte operativa institucional, donde se plantee la visión y misión de la entidad. Por ello

para poder llevar a cabo dichas estrategias, se debe poseer recursos económicos, que permitan su aplicación y buen funcionamiento, que conlleven al empleo de la tecnología, y sobre el cumplimiento de las metas institucionales.

Para Simón (2018) en su estudio cuantitativo, transversal, con diseño no experimental, cuya población materia de estudio fue 182 colaboradores internos del gobierno local de Yanacocha, donde buscó determinar cuáles son las determinantes del gobierno electrónico que influyen para lograr un Estado moderno, a fin de proponer un plan estratégico del gobierno electrónico. Concluyendo que existe predominio significativo entre ambos, convirtiéndose indispensable que los gestores tomen decisiones que contribuyan al mejoramiento del sistema administrativo, en donde se tenga acceso de manera adecuada de la información.

Según Przeybilovicz (2018) en su estudio sobre el empleo de las TIC en los gobiernos locales, con sus resultados obtenidos llegó a concluir que un gobierno municipal es el principal responsable de proponer y sobre todo plantear políticas públicas, conforme la realidad de cada lugar, y de emplear de forma adecuada las Tics, a fin de poder lograr un cambio significativo en materia económica, para la gobernación, abriendo nuevos accesos hacia el exterior, y poder innovar la gestión pública a municipalidades.

Entonces, para lograr un cambio es el sector público, se deben enfrentar las limitaciones para su implementación como el presupuesto y recursos humanos, siendo necesario contar con un plan estratégico apropiado, que contenga cinco determinantes: Un proceso detallado de los servicios optimizados, uso de tecnología de punta, accesibilidad ágil, conciencia y confianza. Dicho modelo permitirá que los implementadores (gobierno) como los adoptantes (usuarios) se beneficien. (Joshi et al., 2018).

En el ámbito local, tenemos Sánchez (2021) quien en su estudio tipo básica, cuantitativo, transversal, con diseño no experimental, realizando una muestra a 20 colaboradores de administrativos del establecimiento penal de Chiclayo, investigó sobre el avance del gobierno electrónico en el establecimiento penal de Chiclayo –

INPE. Concluyó el nivel de avance del gobierno electrónico en los servidores administrativos del penal de Chiclayo, es bueno con un 55%, donde el nivel de satisfacción laboral es de 70%, por lo que, a mayor utilización, el porcentaje de complacencia aumenta.

Para Perales (2021) en su investigación descriptivo, propositivo, realizando una muestra de 381 habitantes de Guadalupe, plantea un prototipo de gobierno electrónico. concluyendo que dicho modelo permitirá robustecer la organización edil, mejorar la atención al usuario y modernizar la gestión municipal.

Según Rivera (2020) en su estudio con metodología mixta, con enfoque no experimental, con un diseño de investigación de enfoque mixto, explicativo, utilizando una muestra de 50 pobladores, el cual planteó determinar si el gobierno electrónico incide en la participación ciudadanía en el distrito de Pacasmayo. Concluyo que el 94% de la población encuestada, desconocen sobre el D.L N° 1412, a ello solo el 88% de la población encuestada, realizan participación ciudadana.

En relación a las distintas teorías que sustentan la presente investigación, sobre la variable de gobierno electrónico, debemos indicar que nuestro Estado señala que debe ser promovido a través del empleo de las TIC, pues se convierten en soporte de los procesos de producción y planificación, permitiendo reforzar propuestas para un gobierno abierto, con servicios en línea y acceso a la información, integrando los diferentes sistemas de comunicación de la institución gubernamental con las diversas plataformas en todo el país, en relación con el Plan Nacional del Gobierno Electrónico (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2021).

Entonces, es indispensable contar con un dispositivo tecnológico interactivo, rápido y confiable, que permita almacenar información, datos y otros, a fin de que sea accesible a la población y sobre todo que garantice la transparencia gubernamental (Obesity, et al., 2021). Por ello, se deben diseñar acciones estratégicas que busquen fortalecer la gobernanza estatal, a través de portables amigables, que permitan tener un gobierno abierto, con disponibilidad de datos y sobre todo con participación activa

del ciudadano, orientada a lograr la transparencia en la administración pública (Yejin, 2021).

Por tanto, implementar en la administración del Estado, nuevas tendencias de carácter tecnológico, permite contar con nuevos instrumentos en la gestión pública, logrando tener un mayor orden de la información, mejorar las operaciones de carácter gubernamental, y sobre todo brindar un mejor servicio a la población (Menacho et al., 2020).

Cabe indicar que para Morillo (2020) el empleo del gobierno electrónico ha contribuido en la interacción de operaciones en los sistemas administrativos, fortaleciendo el gobierno abierto, como parte importante del enfoque de la nueva gestión pública, en donde exista la transparencia y responsabilidad social.

Para, Naser (2019) el gobierno electrónico, es concebido como una herramienta de carácter innovador, encargada que los procesos tradicionales sean mejorados, utilizando las TICs, plataformas con servicios en línea, tramites en forma virtual, que permitan mejorar la interrelación entre el usuario y el trabajador, y por ende lograr modernizar la gestión pública.

Entonces, utilizar la TIC implica grandes impactos, los mismos que requieren de planificación, estrategias, organización por parte de los funcionarios o directivos a fin de poder transformar un gobierno básico a electrónico y generar una gestión que involucre a la ciudadanía, en donde se puedan brindar servicios empleando el uso de la tecnología. (Velasco, 2019).

En tal sentido el gobierno electrónico al poseer un carácter innovador, contribuirá a obtener la efectividad en la gestión, porque permitirá realizar un cambio estructural, una reforma del Estado, en donde los objetivos deben estar alineados a las políticas públicas planteadas por el gobierno, con el objetivo que los servicios prestados sean de calidad, transparente, eficaces y sobre todo eficientes. (Sotelo et al, 2019).

Por otro lado, la PCM (2013) define al Gobierno Electrónico como el uso de las Tecnologías de la información y Comunicación (TIC) en los órganos de la

administración pública, a fin de mejorar la información y los servicios que se ofrecen al ciudadano, el mismo que está orientado a obtener la eficacia, eficiencia, la transparencia; así como también una mayor intervención de los ciudadanos. Es decir, su implementación resulta muy importante como parte para lograr la modernización del Estado, pues a través de las TIC como herramientas de transformación, se facilite el acceso de los procesos administrativos, logrando agilizar, transparentar, evaluar, hacer seguimiento de la gestión por procesos y sobre todo impulsar el gobierno abierto, accesible a todos.

Respecto a la variable de modernización de la gestión pública, se rige bajo tres aspectos: como gobierno electrónico, simplificación administrativa y gobernabilidad (Presidencia del Consejo de Ministros, 2022). Para Zaconetta (2020) se deben aplicar mecanismos o herramientas de gestión donde las organizaciones burocráticas, jerárquicas sean más adaptables y no se pierdan los valores que orientan al servicio público.

Además, comprende una serie de elementos que interactúan entre sí, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de la ciudadanía, a través de una serie de propuestas innovadoras. Entonces es necesario aunar esfuerzos para la aplicación de políticas públicas, centrado en las estructuras internas del sistema administrativo (Bonifacio, 2018).

Entonces, la modernización de la gestión pública, se refiere a las acciones de cambio que debe realizar el Estado, principalmente los órganos encargados de impulsar su modernización, basado en los principios y políticas públicas, que tiene varios reflejos, incluidos los estructurales, así como el uso de diferentes tecnologías, de gestión, entrelazados con el gobierno y la sociedad (García, 2018).

Asimismo, mediante Ley N° 27658, de la modernización del Estado, indica que, para lograr la modernidad en las distintas instituciones, es necesario construir una nación descentralizada, democrática, donde se brinde adecuado servicio al ciudadano. Por ello, para obtener un alto nivel de eficacia en el aparato estatal, es necesario priorizar el uso de recursos públicos, que permita tener un Estado transparente, con

canales efectivos de participación ciudadana, desconcentrado y descentralizado, con servidores públicos capacitados, bien remunerados (Congreso de la República, 2018).

Por ende, debe ser una tarea permanente y continua, en donde todas las propuestas que se planteen ya sea en los procesos de planificación estratégica, rendición de cuentas, control, transparencia, deben ir alineadas en busca de la reforma estructural, que permita reducir los tramites, agilizar la ejecución presupuestal, responder a las expectativas del ciudadano, satisfacer sus necesidades, optimizando una mejor calidad de vida. (Berner, 2018)

Mediante D.S. N° 004-2013-PCM, se afirma que una gestión pública moderna, busca una nación descentralizada, democrática, con resultados en beneficio del ciudadano. Por ello los servidores públicos tienen la obligación de comprender y atender lo solicitado por el administrado, tomando acciones que fomenten la comunicación y coordinación entre ambos, a fin de lograr una mayor satisfacción a los ciudadanos, asegurando que no se vulneren sus derechos. (Presidencia del Consejo de Ministros[PCM], 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, cuyo objeto es la búsqueda de nuevos conocimientos, sin una finalidad práctica e inmediata (Sánchez et al., 2015). Es decir, teniendo como referencia las variables de estudio se obtuvo diferente información que predijo y explicó hechos que permitieron tener un nuevo enfoque de la realidad.

Tuvo un enfoque cuantitativo, por cuanto utilizó técnicas para recolectar información y analizar la hipótesis planteada. Tal como lo señala De la Cruz (2022) nos va permitir recolectar y analizar los datos para poder verificar las hipótesis.

3.1.2 Diseño de investigación

La investigación utilizó un diseño no experimental, cuyas variables no se han alterado ni generado algún tipo de cambio. Además, es descriptivo y propositivo por cuanto luego de realizar la investigación en base a la realidad problemática se elaboró una propuesta sobre la implementación del gobierno electrónico que contribuyó a lograr la modernización de la gestión pública (Cabezas, Andrade et al., 2018). Cabe indicar que el esquema a seguir en el estudio se encuentra como anexo en la tesis.

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Gobierno electrónico

- **Definición conceptual:** El gobierno electrónico es la aplicación de las TICs, por parte de los estados en sus tres niveles de gobierno, cuyo objetivo es brindar una correcta información a los habitantes, así como ofrecer servicios de manera idónea, aumentando de esta forma la eficiencia, eficacia, y transparencia en el sector público (Montesinos, 2017).
- **Definición operacional:** Son una serie de procedimientos que se desarrollan para entender y medir la variable de estudio (Hernandez et

al., 2018). En base a ello las dimensiones son: tecnología de la información y comunicación y transparencia pública.

- **Indicadores:** Se refiere a la unidad de medida que permite cuantificar la variable, indicando como medir cada uno de los factores de las dimensiones y las variables (Arias, 2021). Dentro de ello tenemos: portal web institucional, tecnología e innovación, trámites en línea, correo electrónico, infraestructura tecnológica, rendición de cuentas.
- **Escala de medición:** La escala de medición fue la ordinal, pues manifiesta una cualidad, en forma ordenada (Arias, 2021).

Variable dependiente: Modernización de la gestión pública.

- **Definición conceptual:** Se refiere a las acciones de cambio que debe realizar el Estado, especialmente los organismos encargados de impulsar su modernización, basado en los principios y políticas públicas, que tiene varios reflejos, incluidos los estructurales, así como el uso de diferentes tecnologías, de gestión, entrelazados con el gobierno y la sociedad (García, 2018).
- **Definición operacional:** Es un conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para la medición de la variable (Hernandez et al., 2018). Por tanto, tenemos como dimensiones: el planeamiento estratégico a fin de generar valor público orientado al presupuesto por resultados.
- **Indicadores:** Los indicadores son medibles y forman parte de la descomposición de las dimensiones (Arias, 2021). Dentro del estudio tenemos: políticas públicas, mecanismos de participación, planificación de las estrategias de atención, presupuesto institucional de apertura y gasto público.
- **Escala de medición:** Es un proceso en que una variable es medida (Hernandez et al., 2018). La escala de medición a considerarse en la Ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población:

Para Robles (2019) define a la población como el conjunto de personas que integran un fenómeno. Es decir, son el conjunto de unidades que son objeto de estudio. Por ello la población estuvo compuesta por los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Lambayeque. No se aplicaron criterios de inclusión y exclusión.

3.3.2 Muestra:

Para Lopez y Fachelli (2015) la muestra es una proporción específica que representa a la población que es materia de estudio, la cual es seleccionada de forma aleatoria, a fin de obtener resultados para validar el universo investigado. En base a ello la muestra estuvo compuesta por 25 trabajadores indicados en la población.

3.3.3 Muestreo:

Es el proceso de determinación de las muestras a inspeccionar. (Ventura, 2017). En esta investigación el muestreo fue no probabilístico pues quedó a conveniencia de la investigadora.

3.3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis indica quiénes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición (Hernandez et al., 2018). En el estudio lo constituyó los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Lambayeque.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica se caracteriza por la codificación numérica de los enunciados o expresiones (Hernandez et al., 2018). Es decir, la técnica es el medio que le permite al investigador recoger una serie de datos, confiables sobre las variables. En el desarrollo de la investigación se utilizó como técnica a la encuesta.

Como instrumento se utilizó el cuestionario, con escala ordinal, el cual se encuentra codificado con los siguientes valores: De acuerdo, en desacuerdo, indiferente, no opinan.

3.5 Procedimientos

En el estudio se realizó una serie de actividades, procediendo como primera instancia solicitar el permiso al Alcalde de una municipalidad distrital de la provincia de Lambayeque, donde se indicó cual es la finalidad y que beneficios traerá la aplicación de la presente investigación en la entidad. Posteriormente a la aprobación se procedió aplicar el instrumento que es el cuestionario, a los 25 trabajadores de la institución, conteniendo preguntas en relación a las dos variables de estudio (Hernandez et al., 2018). Dicho procedimiento duro el tiempo de 8 minutos de duración, el cual una vez terminada se procedió a procesar la información a través de un software informático.

3.6 Método de análisis de datos

En la investigación se realizaron estudios descriptivos, cuyos resultados fueron obtenidos mediante el empleo del software SPSS, la misma que fueron plasmados mediante tablas dinámicas y gráficos. Allí se establecieron y exhibieron datos de manera explicativa, organizada y resumida (Ñaupas et al., 2018). Posteriormente se procedió a realizar un análisis de los resultados, los mismos que han permitido plantear conclusiones y soluciones que va repercutir en la población materia de estudio.

3.7 Aspectos éticos

La investigación según Álvarez (2018) se rige por protocolos éticos, a fin de garantizar el respeto a las creaciones intelectuales y generar probidad e integridad. Por ende, a través del principio de la autenticidad se garantiza que no se transgreda el derecho del autor y con el consentimiento el permiso para la aplicación del cuestionario. También se consideró el principio de beneficencia, pues la información obtenida no fue empleada malintencionadamente en contra de la entidad donde se realizó la investigación, ya que fue recolectada solo para uso académico manteniendo en forma confidencial los datos otorgados por los trabajadores.

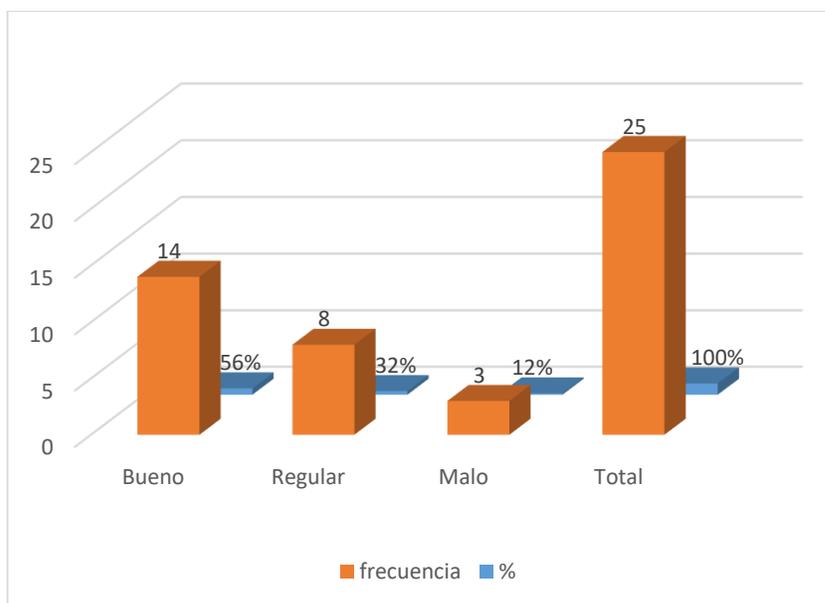
IV. RESULTADOS

Diagnosticar la situación actual de la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.

Luego de aplicar el cuestionario a la población materia de estudio, se realizó el procesamiento de la información, a fin de poder precisar la situación actual sobre la modernidad en la administración pública, obteniendo como resultado lo siguiente:

Figura 1

Porcentaje del nivel de la dimensión planeamiento estratégico

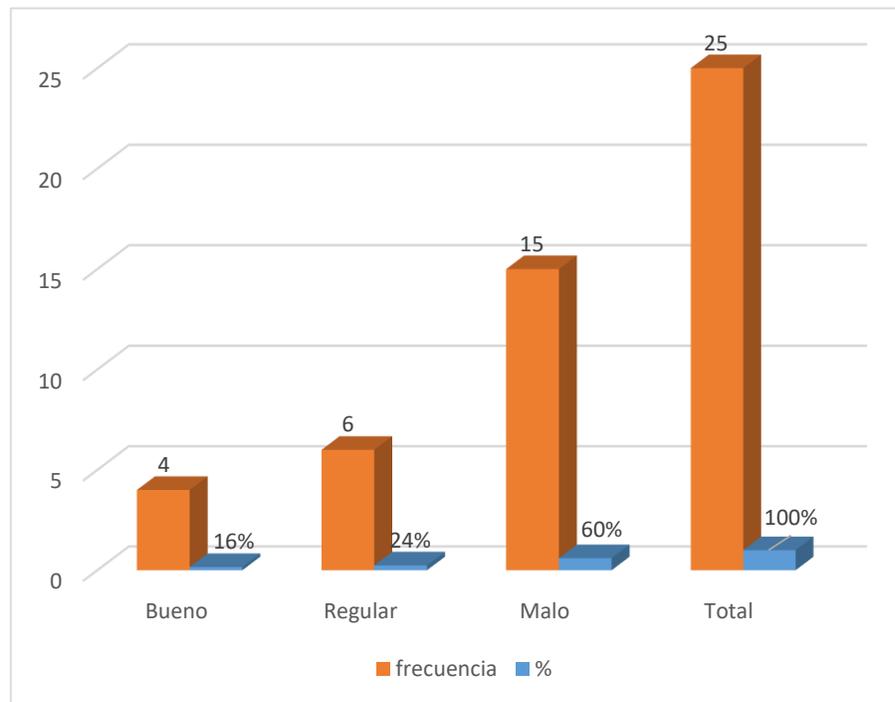


Nota: Información obtenida del cuestionario

En figura 1, se verificó que la población que ha sido encuestada sobre la dimensión de planeamiento estratégico en una municipalidad de la provincia de Lambayeque, considera que predomina el nivel bueno, con un 56%; asimismo que el 32% está en un nivel regular y el 12% se encuentra en un nivel bajo, lo cual nos permite conocer que hay una aceptación favorable sobre dicha dimensión.

Figura 2

Porcentaje del nivel de dimensión presupuesto por resultados



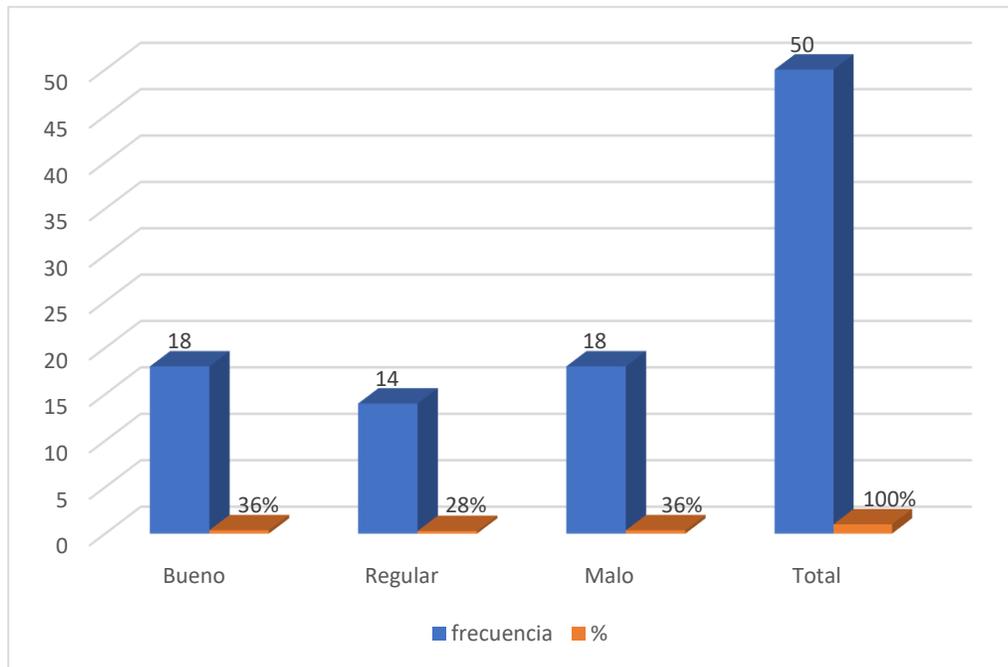
Nota: información obtenida del cuestionario.

Conforme la figura 2, que corresponde a la dimensión sobre presupuesto por resultados, se puede apreciar que de los encuestados el 16% lo clasificó en un nivel bueno, al estar de acuerdo con lo planteado, asimismo el 60% indica que está en un nivel malo, pues considera que no se han establecido las acciones idóneas que permitan ampliar y utilizar de forma adecuada el presupuesto en el sector público, a fin de reducir la brecha tecnológica, predominando sobre el resto al tener un mayor porcentaje, frente al 24% que menciona que está en un nivel regular, demostrando de esta forma que existe mucha negativa sobre dicha dimensión.

Analizar la percepción de la ciudadanía sobre la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque

Figura 3

Nivel de porcentaje de la variable modernización de la gestión pública



Nota: Información obtenida del cuestionario

En lo referente a la figura 3, se obtuvo como resultado de la variable modernización de la gestión pública, que el 36% de la población encuestada lo clasificó en un nivel bueno, pero que dicho porcentaje tiene similitud con el nivel malo, existiendo entre ambos una igualdad, y el 28% indicó que está en un nivel regular. De manera similar en el análisis de la dimensión de planeamiento estratégico se identificó que el 56% de los encuestados está de acuerdo con lo planteado, clasificándolo en un nivel bueno y en lo que respecta a la dimensión de presupuesto por resultados resaltó el nivel malo con un 60%, predominando sobre el resto.

Tabla 1: *Porcentaje de las respuestas de los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Lambayeque*

N°	Preguntas	TED	ED	DA	I	TDA
01	La entidad ha implementado políticas públicas para mejorar la gestión pública	0.0%	38.5%	50%	3.8 %	7.7%
02	Se gestiona de manera oportuna los medios materiales para lograr la modernización de la administración pública	3.8%	11.5%	50%	15.4%	19,2%
03	La entidad difunde de manera idónea información sobre los mecanismos de participación	11.5%	19.2%	50%	7.7%	11.5%
04	La tramitación y servicios que brinda la entidad son accesibles a los ciudadanos	3.8%	11.5%	69.2%	3.8%	11.5%
05	La entidad desempeña su rol de manera adecuada sobre la participación ciudadana	0.0%	11.5%	46.2%	15.4%	26.9%
06	Los trabajadores identifican las prioridades y objetivos establecidos en el planeamiento estratégico institucional	0.0%	3.8%	61.5%	23.1%	11.5%
07	El planeamiento estratégico de la entidad ha sido elaborado a fin de mejorar la gestión pública	0.0%	3.8%	80.8%	3.8%	11.5%
08	Es relevante el uso de las TIC como política pública para lograr la transformación del Estado	0.0%	7.7%	53.8%	3.8%	34.6%
09	El empleo de la tecnología de la información facilitará que las entidades ofrezcan información relevante a la ciudadanía	0.0%	0.0%	65.4%	3.8%	30.8%
10	Se debe promover y gestionar proyectos para la implementación de tecnologías digitales	0.0%	3.8%	53.8%	26.9%	15.4%
11	Se reduce la brecha de la burocracia promoviendo un gobierno electrónico	0.0%	3.8%	65.4%	7.7%	23.1%
12	Considera usted que se viene promoviendo la implementación de medios electrónicos	3.8%	11.5%	65.4%	7.7%	11.5%
13	La entidad tiene como política institucional la gestión por resultados	0.0%	7.7%	53.8%	19.2%	19.2%

14	El PIA de la entidad establece programas para el logro de los objetivos institucionales	0.0%	15.4%	50%	11.5%	23.1%
15	El presupuesto por resultados permite que aumente la transparencia y rendición de cuentas en las entidades públicas	0.0%	7.7%	57.7%	19.2%	15.4%
16	Los objetivos del plan institucional cuentan con una visión sobre la transformación digital para mejorar la calidad de servicio	0.0%	0.0%	76.9%	11.5%	11.5%
17	La entidad tiene un enfoque sistemático que garantiza el correcto uso de los recursos económicos	0.0%	30.8%	38.5%	15.4%	15.4%
18	Existe un sistema de seguimiento y evaluación del desempeño para analizar los resultados de la entidad	0.0%	0.0%	73.1%	15.4%	11.5%
19	Se realiza de manera adecuada el seguimiento del gasto público en la entidad	3.8%	11.5%	65.4%	11.5%	7.7%
20	Se ejecuta el gasto público en el desarrollo y diseño del portal web institucional	3.8%	3.8%	57.7%	19.2%	15.4%

En la tabla 4 se aprecia que las preguntas del 1 al 12 están relacionadas con la dimensión de planeamiento estratégico, los numerales del 13 al 20 relacionadas con el presupuesto por resultados, en donde los porcentajes más elevados se encuentran en las escalas de valoración de indiferente (I) y en menor escala en totalmente en desacuerdo (TED), demostrando de esta forma que los trabajadores de la municipalidad desconocen sobre la implementación de plataformas electrónicas, así como también consideran que no se han venido realizando el seguimiento y el cumplimiento de los objetivos institucionales que permitan lograr una gestión pública moderna y transparente.

V. DISCUSIÓN

En la investigación se analizó los antecedentes y teorías que han sido planteadas dentro del marco teórico, referente a las variables de estudio como gobierno electrónico y la modernización de la gestión pública, realizado en una municipalidad de la provincia de Lambayeque, que han servido como sustento para la propuesta de implementación de una plataforma electrónica, pues la entidad no está capacitada para aplicar de manera idónea políticas públicas que garanticen su transitabilidad a la modernidad, pues el titular y funcionarios de la institución, desconocen sobre los beneficios de su aplicación, convirtiéndose las TICS, en un medio idóneo para lograr mayores niveles de eficacia, eficiencia y sobre todo una gestión oportuna y moderna siendo el más beneficiado el ciudadano.

Respecto a la variable analizada en el presente estudio sobre la modernización de la gestión pública, a través del instrumento de recolección se realizó el procesamiento de la información, en donde se obtiene que el 36% de la población encuestada lo clasifica en un nivel malo, al considerar que la entidad no está capacitada para brindar servicios en línea, con mayor accesibilidad a la ciudadanía, debido a que existen falencias que no permiten impulsar una gestión pública moderna y transparente, mientras que el 28 % considera que esta en un nivel regular. Por ello están de acuerdo que es necesario contar con un plan de gobierno electrónico que permitan la interoperabilidad con la población y sobre todo con otras instituciones del Estado, el mismo que va permitir tener acceso oportuno a la información y servicios de calidad.

Por tanto, estamos de acuerdo con lo que indica Blas et al (2022) que en nuestro país para lograr la modernidad de la estructura institucional del Estado, es necesario adoptar una serie de acciones e implementar políticas públicas que permitan contar con una red de banda ancha, lograr la interconexión electrónica entre las distintas instituciones gubernamentales. Dichas medidas permitirán tener un gobierno abierto, con infotecnología, donde exista autonomía funcional para la toma de decisiones, y sobre todo donde el ciudadano tengo un rol protagónico al tener mayor participación y contar la información adecuada e inmediata.

Amparado en la teoría de la modernización de la gestión pública, que refiere sobre las acciones de cambio que debe realizar el Estado, principalmente los órganos encargados de impulsar su modernización, basado en los principios y políticas públicas, que tiene varios reflejos, incluidos los estructurales, así como el uso de diferentes tecnologías, de gestión, entrelazados con el gobierno y la sociedad (García, 2018).

Planteado además en la Ley N° 27658, de la modernización del Estado, donde se indica que, para lograr la modernidad en las distintas instituciones, es necesario construir una nación descentralizada, democrática, donde se brinde adecuado servicio al ciudadano. Por ello, para obtener un alto nivel de eficacia en el aparato estatal, es necesario priorizar el uso de recursos públicos, que permita tener un Estado transparente, con canales efectivos de participación ciudadana, desconcentrado y descentralizado, con servidores públicos capacitados, bien remunerados. (Congreso de la República, 2018).

En cuanto al primer objetivo específico se buscó diagnosticar la situación actual de la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque, cuyo sustento se basa en que existe poca interacción entre el ciudadano y la entidad, pues no se fomenta la implementación del gobierno electrónico como una herramienta de carácter innovador, generando lentitud en los tramites, un portal web desactualizado, y por ende una mala calidad de prestación del servicio.

Dicho planteamiento se asemeja a lo indicado por Carrión (2019) en su estudio tipo mixto, propositivo, no experimental, donde luego de un análisis FODA, concluyó que el trabajador no puede brindar de manera idónea los servicios al administrado por cuanto existe limitaciones tecnológicas aunado la falta de compromiso de los gestores públicos en implementar acciones que conlleven a lograr los objetivos institucionales.

Sin embargo, lo planteado difiere con lo señalado por Sánchez (2021) quien en su estudio tipo básica, cuantitativo, transversal, con diseño no experimental, concluyó que el nivel de avance del gobierno electrónico en los servidores administrativos en la localidad es bueno con un 55%, donde el nivel de

satisfacción laboral es de 70%, por lo que a mayor utilización, el porcentaje de complacencia aumenta. Discrepando con lo planteado, pues en Lambayeque, es necesario promover espacios de coordinación con las entidades gubernamentales, a fin de articular acciones que permitan contar con instrumentos tecnológicos adecuados, con una mejor infraestructura, con capital humano capacitado, que permitan tener una mejor cercanía con el ciudadano y sobre todo reducir la burocracia.

Concordante con el estudio de Zamora et al (2018) donde concluye que para lograr la modernización de la gestión pública, se requiere de un medio innovador, pues constituye el impulso de un nuevo modelo de gobierno, que requiere de cambios en materia estructural, y sobre todo el compromiso de las gobernantes y ciudadanía, a fin de poder transformar y modernizar el Estado, cuyos efectos beneficiaran a todos, pues se reducirá la ineficiencia y habrá mejor interacción con la población.

Por ello, se deben diseñar acciones estratégicas que busquen fortalecer la gobernanza estatal, a través de portales amigables, que permitan tener un gobierno abierto, con disponibilidad de datos y sobre todo con participación activa del ciudadano, orientada a lograr la transparencia en la administración pública (Yejin, 2021).

Entonces, garantizar la modernización implica implementar el e-Gobierno, pues tendrá un impacto positivo dentro de la gestión, al mejorar el servicio al usuario, integrar los trabajadores de las diferentes oficinas de la entidad, para poder adaptarse a la utilización de la tecnología, e interactuar entre instituciones públicas. (Quispe, 2020).

Sobre los datos obtenidos en la dimensión de planeamiento estratégico, nos revela en la Tabla y figura 1, que el 56% de la población encuestada se muestra a favor al considerarlo en un nivel bueno, pues expresan que es necesario contar con plataformas electrónicas que cuenten con un diseño que permitan realizar trámites en forma virtual, con fácil navegación y accesibilidad, en donde a través del correo electrónico y el uso de software se pueda difundir y obtener información de manera inmediata. Asimismo, el 32% considera que los objetivos de la entidad

están alineados dentro del PEI, siendo indiferentes sobre la necesidad de promover y gestionar el uso de las TIC, como un medio para lograr la modernización del Estado, aunado a ello la falta de interés para la capacitación del personal sobre el empleo de la tecnología, para reducir la brecha de la burocracia. Dichos resultados se relaciona con lo señalado por Infante (2019) en su estudio básico, con diseño no experimental, donde concluyó que la implementación del gobierno electrónico tiene mucha relevancia en la gestión de la entidad, al permitir el acceso de manera más factible, de los documentos y banda ancha. Sin embargo, es necesario capacitar de manera constante a los trabajadores sobre el uso de herramientas informáticas.

Entonces, para lograr un cambio es el sector público, se deben enfrentar las limitaciones para su implementación como el presupuesto y recursos humanos, siendo necesario contar con un plan estratégico apropiado, que contenga cinco determinantes: Un proceso detallado de los servicios optimizados, uso de tecnología de punta, accesibilidad ágil, conciencia y confianza (Joshi et al., 2018).

Análogo, al estudio de Pillaca (2022), quien concluyó que los gobiernos buscan la transformación de las instituciones mediante la aplicación del gobierno electrónico, pues permite la innovación y mejorar el rendimiento de los trabajadores, al convertirse en un medio que permite a la ciudadanía obtener información a través de las distintas plataformas electrónicas. Pero también hace hincapié que para lograr la correcta utilización de dichas herramientas es necesario dotar de infraestructura y de capital humano capacitado.

En relación al procesamiento de información de la dimensión de presupuesto por resultados, se obtiene que el 60% de la población lo considera en un nivel malo, al manifestar que los lineamientos del Plan Institucional de Apertura, no tiene enfoque sistemático sobre cómo lograr los objetivos planteados. Además, la ejecución del gasto público no está orientado a la implementación del gobierno electrónico, ni tampoco al seguimiento y evaluación de los resultados que la entidad plantea lograr cada año. Lo obtenido es concordante con lo dicho por Yáñez (2019) en su estudio con método empírico, donde concluyó que es necesario contar con un plan estratégico que incluya una parte operática institucional, donde se

plantee la visión y misión de la entidad. Entonces, para poder llevar a cabo dichas estrategias, se debe poseer recursos económicos, que permitan su aplicación y buen funcionamiento, que conlleven al empleo de la tecnología, y sobre el cumplimiento de las metas institucionales.

Amparado por Sopamoyo et al. (2021) en su estudio cuantitativo, hipotético y deductivo, buscó dar a conocer sobre los cambios que deben realizarse para lograr una gestión pública moderna. Concluyendo que la administración pública funcionaría en forma adecuada si las Tics se convirtieran en medios de apoyo para el Estado, originando que se tenga un alto nivel de rendimiento tanto internamente como de manera externa; por ello es necesario que nuestros legisladores implementen políticas públicas adecuadas a fin de lograr dicho objetivo.

Del mismo modo, Gonzales et al. (2020) en su estudio buscó determinar la importancia del capital político, así como la infraestructura, como determinantes para poder desarrollar algunas iniciativas que conlleven a implementar el gobierno electrónico a nivel municipal. Concluyendo que mientras más recursos económicos existan, las autoridades tendrán más probabilidades de implementar dispositivos digitales.

Asimismo, afirmado por Fernández (2018) en su estudio con enfoque cuantitativo, investigó si el gobierno electrónico mejora la interacción del Estado y el Administrado. Concluyendo que es necesario el uso de nuevas tecnologías, que permitan la satisfacción al usuario y mejorar la interrelación con las entidades públicas. Sin embargo, su implementación se encuentra vinculado con los recursos económicos que distribuyan la entidad (Wairiuko et al., 2018).

Respecto al segundo objetivo específico propone diseñar el gobierno electrónico para la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque, con la finalidad de contar con un dispositivo tecnológico interactivo, rápido y confiable, que permita almacenar información, datos y otros que garantice la transparencia gubernamental (Obesity, et al., 2021).

Lo planteado se ampara en la teoría de Naser (2019) donde señala que el gobierno electrónico, es concebido como una herramienta de carácter innovador,

encargada de mejorar los procesos tradicionales, utilizando las TICs, plataformas con servicios en línea, tramites en forma virtual, que permitan mejorar la interrelación entre el usuario y el trabajador, y por ende lograr modernizar la gestión pública.

Por tanto, implementar en la administración del Estado, nuevas tendencias de carácter tecnológico, permite contar con nuevos instrumentos en la gestión pública, logrando tener un mayor orden de la información, mejorar las operaciones de carácter gubernamental, y sobre todo brindar un mejor servicio a la población (Menacho et al., 2020).

En tal sentido el gobierno electrónico al poseer un carácter innovador, contribuirá a obtener la efectividad en la gestión, porque permitirá realizar un cambio estructural, una reforma del Estado, en donde los objetivos deben estar alineados a las políticas gubernamentales, con el objetivo que los servicios prestados sean de calidad, transparente, eficaces y sobre todo eficientes. (Sotelo et al, 2019).

Concordante con lo señalado por Perales (2021) en su investigación descriptivo, propositivo, donde plantea un prototipo de gobierno electrónico. concluyendo que dicho modelo permitirá robustecer la organización edil, mejorar la atención al usuario y modernizar la gestión municipal. En tal sentido, el uso de las plataformas electrónicas originará un gran cambio en las entidades públicas, pues su implementación traerá consigo transparencia, agilidad, ahorro de tiempo y sobre todo facilidad en el acceso de los servicios proporcionados por las entidades, siendo necesario cuatro requisitos: la relación entre la población y el gobierno, la transacción, integridad y presencia web. (Khademi et al., 2021).

VI. CONCLUSIONES

1. La propuesta de implementar el modelo de gobierno electrónico en una municipalidad de la provincia de Lambayeque, permitirá lograr la transitabilidad a la modernización, al mejorar la efectividad de la administración pública, y sobre todo la interacción entre el gobierno y la ciudadanía.
2. Determine en función al diagnóstico realizado sobre la situación actual de la modernización de la gestión pública, en una municipalidad de la provincia de Lambayeque, que la entidad carece de lineamientos y políticas públicas que permita implementar una estrategia de gobierno electrónico, pues no existe una cultura organizacional que propicie la innovación, generando lentitud en los trámites administrativos, difícil acceso a la información que no permiten lograr un gobierno moderno y eficiente.
3. Luego de realizar el análisis sobre la percepción que tiene la ciudadanía sobre la modernización de la gestión pública, mediante la encuesta se obtuvo como resultado que el 36% de la población determina que se encuentra en un nivel malo, contra un 28 % que señala que esta en un nivel regular. Por tanto, la mayoría considera que no se propician espacios de dialogo entre la sociedad civil y el Estado, trayendo como consecuencia poca participación ciudadana, y falta de difusión sobre el uso de las herramientas tecnológicas.
4. Se diseña un modelo de gobierno electrónico, como una herramienta innovadora, en donde a través de las TIC, se pretende reformar la estructura interna de la institución, fortalecer la gobernanza, interactuar con otras entidades del Estado, ahorrar tiempo, facilitar el acceso del ciudadano a los servicios públicos, y sobre todo reducir la brecha digital, impulsando un gobierno accesible a toda la población.

VII. RECOMENDACIONES

1. Los directivos y los servidores administrativos de la municipalidad deben tener la predisposición y el compromiso necesario para poder utilizar los métodos adecuados para la correcta aplicación de la propuesta del gobierno electrónico, a fin de lograr las metas y prioridades establecidas dentro del plan estratégico institucional que coadyuven a modernizar la gestión pública.
2. El titular de la entidad, cuando tenga que emitir normativa en materia de gobierno electrónico, debe establecer una efectiva política pública, en donde se establezca con qué recursos económicos aplicaran las TIC, las mismas que deben estar alienadas a los planes de desarrollo y programas planteados por el gobierno, que permitan mejorar los servicios públicos.
3. La Oficina de Recursos Humanos, debe capacitar al personal administrativo de la municipalidad, sobre el manejo de las TIC u otros medios tecnológicos, debido que el proceso de integración se realizará de manera gradual y serán los encargados de atender a los usuarios y replicar lo aprendido con el resto de trabajadores.
4. Se recomienda a la Gerencia Municipal, que elabore un plan de acción para la difusión de publicidad sobre la implementación de la plataforma electrónica, con la finalidad de despertar el interés de la ciudadanía y por ende se encuentre enterada sobre las innovaciones de la entidad, que le permitirá tener acceso oportuno de la información, originando que exista un gobierno inclusivo.

VIII. PROPUESTA

MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

FUNDAMENTACIÓN:

El gran avance de la tecnología en nuestra sociedad, ha originado que las entidades públicas sufran cambios vertiginosos en el desarrollo de sus procesos administrativos, colocándolo frente a un nuevo escenario que implica adoptar una serie de acciones para cambiar el modelo tradicional de gestión pública, convirtiéndose las TIC en un medio idóneo para lograr dicho cambio. Por eso en la investigación conforme a los resultados obtenidos se ha determinado que no existen medios tecnológicos idóneos, que permitan tener una gestión pública moderna, razón por la cual he procedido a plantear una propuesta que tiene como objetivo implementar un modelo de gobierno electrónico como una herramienta para lograr la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque, el mismo que consta de cuatro fases:

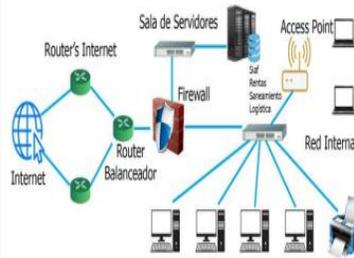
- **FASE I - PRESENCIA:** En esta fase se debe designar a la oficina de recursos humanos, para que a través de su responsable se encargue de capacitar a los trabajadores administrativos sobre el manejo de las diferentes herramientas electrónicas, a fin de que se puedan dotar de conocimientos y atender las necesidades de la población.
- **FASE II- INTERACCION:** implica abrir un espacio que permita mejorar la comunicación con la ciudadanía, en donde a través de las distintas plataformas electrónicas como: portal web, correo electrónico, tramite en línea, el uso de software se logre incrementar la calidad, accesibilidad y rapidez para el intercambio de información, así como un adecuado control social. En esta etapa se recomienda que la oficina de Informática implemente y configure las distintas aplicaciones, asimismo mesa de partes sea la encargada de atender las diversas interacciones con la ciudadanía.

- FASE III- TRANSACCIÓN:** Implica fortalecer la interacción al incorporar aplicaciones web en la entidad que mejore la prestación de los servicios al ciudadano, en donde pueda iniciar, seguir y poner fin a un trámite administrativo en línea, sin que requiera la presencialidad. Por ello se sugiere que se implemente una ventanilla virtual, en donde se deriven las solicitudes de los administrados, así como también la implementación del SisGedo (Sistema de Gestión Documentaria), para llevar el control de los plazos del trámite administrativo.
- FASE IV- TRANSFORMACIÓN:** En esta etapa se realizará un rediseño de infraestructura tecnológica, en base al Plan Estratégico Institucional, a fin de contar con una plataforma que permita brindar servicios públicos en línea, la digitalización de los datos, así como la interoperabilidad con diferentes instituciones del Estado, a través del internet, telefonía móvil, que permitirá lograr a corto plazo una gestión pública moderna, accesible, transparente, confiable, con ahorro de tiempo y costos.

Gobierno electrónico

Modernización de la gestión Pública

Presencia	Capacitación y conocimiento para el manejo de herramientas electrónicas.
Interacción	Rapidez, accesibilidad del intercambio de información, para tener un adecuado control social.
Transacción	Interaccionar e incorporar aplicaciones web en la entidad que mejore la prestación de los servicios al ciudadano
Transformación	Rediseño de infraestructura tecnológica en base al Plan Estratégico Institucional, que permita un cambio en la gestión pública.



Planeamiento Estratégico.	Políticas Públicas. Mecanismos de participación. Planificación de las estrategias de atención. Transformación digital.
Presupuesto por Resultados	Presupuesto institucional de Apertura. Gasto Público.

FASES

RESULTADOS

REFERENCIAS

- Aspajo, G, & Villegas, F. (2019). Gap of implementation of the E-Government in the regional hospital of Moquegua. *Revista Médica Basadrina*, 12(1), 35–41. <https://doi.org/10.33326/26176068.2018.1.631>
- Álvarez, , P. (2018). Cartilla ética e investigación. Universidad De Santiago de Cali. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-EticaEInvestigacion-6312423.pdf
- Arias Gonzales, J. (2021). Proyecto de tesis, Guía para la elaboración. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2020-AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Barbosa, J. D. S., & Mota, F. P. B. (2022). Adoption of e-government: a study on the role of trust. *Revista de Administracao pública*, 56(4), 441–464. <https://doi.org/10.1590/0034-761220220027x>
- Bedoya, P. P. & Mónica D. G. (2019). *Procedimiento administrativo electrónico*. 105–117. DOI: <https://doi.org/10.33539/lumen.2018.v14n1.1209>
- Berner, H. (2018) Modernización del Estado: los aportes de la flexibilidad en el manejo presupuestario, la evaluación y el presupuesto por resultado. *Estudios Públicos*, 151(151), 185–202. <https://doi.org/10.38178/cep.vi151.68>
- Blas, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho, A., y Valqui, J. M. (2022). Modernization of the State in public management: Systematic review. *Journal of Social Sciences*, XXVIII(Spe, 290-301. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/38164.Texto%20del%20art%C3%ADculo-71202-2-10-20220607.pdf
- Bonifacio, J. (2018). Formulación basada en evidencia en las políticas de modernización administrativa en Argentina. *GIGAPP Estudios Working Papers*, 5(100), 442–456. <http://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/117>
- Calderón, A. (2020). Perú Digital el camino hacia la Transformación. *Amcham Perú*, 1–37. https://d1.awsstatic.com/institute/Peru_Digital-El_camino_hacia_la_transformacion_20210317.pdf
- Carrión Barco, G. (2019). *Estrategias en la implementación de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque*. 1–95. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6320>
- Catherine, D., & Vargas, O. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado.

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(6), 13767–13777.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356

Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25944w/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf>

Congreso de la República. (2018). Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. *Decreto Supremo Con La Ley 27658 En El Marco de La Modernización de La Gestión Pública.*, 1–4.
https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf

Dallabona Fariniuk Tharsila Maynardes. (2020). Smart cities and the pandemic: Digital technologies on the urban management of Brazilian cities. *Revista de Administracao pública*, 54(4), 860–873. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/0034-761220200272>

De la Cruz Llatas, O. Y. (2022). *El voluntariado como estrategia para mejorar la calidad de vida del Adulto Mayor en una Municipalidad distrital de Chiclayo*. 0–21.
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Proyecto_mestria_yoel_12_(2).pdf

Díaz Calderón Ricardo. (2021). *Satisfaction with e-government implementation* (p. 14).
<https://unach.edu.pe/rcnorandina/index.php/ciencianorandina/article/view/12/122>

Fernández García, E. (2018). Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú. *Universidad César Vallejo*, 102.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17579/Fernandez_GER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García Capcha Guillermo Alan. (2018). *El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016)*. 105.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12417>

González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública*, 29(1).
<https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Documents/foro/Morales.pdf>
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13365906004>

- Henao Jaramillo, J. (2019). Asociaciones Público Privadas en la actividad contractual: nuevo modelo de gestión pública dirigido a la concreción de los fines del Estado. *Ratio Juris*, 14(28), 67–108. https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Documents/foro/Gobierno Digital_5 pilares para tener servicios públicos sin salir de casa.html
- Hernandez Sampieri Roberto, F. C. C. y B. P. (2018). Metodología de la investigación. In McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. (Ed.), *News.Ge*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Infante, Z. (2019). *Aplicación del Gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la Procuraduría Pública del RENIEC*. [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871/INFANTE C%0AABRERA ZARELA SUSAN -%0A MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871/INFANTE%20AABRERA%20ZARELA%20SUSAN-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Joshi, P. R., & Islam, S. (2018). E-government maturity model for sustainable E-government services from the perspective of developing countries. *Sustainability*, 10(6), 1882. <https://doi.org/10.3390/su10061882>
- Khademi, S. R., & Khademi, S. M. (2021). Investigating electronic government maturity models Investigación de modelos de madurez de gobierno electrónico. *Sociología y Tecnociencia*, 11(EXTRA 1), 160–176. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Investigating-electronic-government-maturity-modelsSociologia-y-Tecnociencia.pdf>
- Lizardo Galva, R. (2018). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. *Universidad Complutense De Madrid*, 413. <http://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>
- López-Roldán Pedro y Fachelli Sandra. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa, primera edición digital. *Dipost Digital de La Universidad Autónoma de Barcelona*, 1 edición, 1–58. <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Manríquez Fonseca, A. D. (2018). El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía, diagnostico de portales web gobiernos locales en Mexico. *Tesis Doctoral*, 318. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/1/T40750.pdf>
- Mejía Márquez Luis Abel. (2021). *Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores*. 151. [http://repositorio.adp.edu.pe/bitstream/handle/ADP/188/2021 Tesis Mejia Marquez%2C Luis Abel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.adp.edu.pe/bitstream/handle/ADP/188/2021%20Tesis%20Mejia%20Marquez%20Luis%20Abel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Menacho, I; Camarena , J; Fernandez , E; Ibarguen, F; Supo, F. (2020). *Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú- Revista Inclusiones* (p. 20). <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1201>
- Mohammed, K. N., & Atua, T. T. (2020). E-government strategies as a modern perspective of learning organizations: Practical study in the directorate of work-iraq of anbar. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(Extra1), 65–78. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3766118>
- Montesinos, L. (2017). El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017. *Políticas Públicas*, 1–118. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9036/Montesinos_BLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales-Urrutia, X., Morales-Urrutia, D., Simbaña-Taípe, L., & Guerrero-Valástegui, C. (2020). Desempeño del gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, E29, 214–224. https://www.researchgate.net/publication/341216665_Desempeno_del_gobierno_electronico_desde_una_perspectiva_comparada_a_nivel_mundial/link/5eb43afe299bf1287f7416c2/download
- Morillo Revelo, J., Morales Puruncaja, I., & Tobar Cazares, L. (2020). Gobierno Digital En América Latina: ¿Un Reto De La Gestión Pública De Gobierno Abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 1(2), 32–41. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Naser, G. (2019). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, H., & Paitán, Marcelino Raúl Valdivia Dueñas, Jesús Josefa Palacios Vilela, H. E. R. D. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Obesity, F. & Wellness, W. (2021). " *Method And System For Fast Access To Advanced Visualization Of Medical Scans Using A Dedicated Web Portal* " in Patent Application Approval Process (USPTO). <link.gale.com/apps/doc/A666606618/AONE?u=univcv&sid=bookmarkAONE&xid=0c5df1>

- Oltra, L. C., & Verdú, C. P. (2020). The development of e-government in the small municipalities of region of valencia (Spain): More mirror than glass. In *Ager* (Vol. 2020, Issue 29). <https://doi.org/10.4422/ager.2020.02>
- Ordoñez, S. J. E., Toledo, D. A. D., & Campoverde, M. I. A. (2021). Reflections on e-government and citizen participation in Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1), 77–98. <https://doi.org/10.14409/REDOEDA.V8I1.9562>
- Perales Quiroz de Cerna, J. I. (2021). *Gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe, 2020*. 74. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55220/Perales_QDCJI-SD.pdf?sequence=4
- Pillaca Samora, P. A. (2022). *E-government for the development of latin american public service quality in times of covid - 19 : Systematic review of the literature*. 6(4), 3293–3315. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834 Ciencia
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *DECRETO SUPREMO N° 004-2013-PCM. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. 71–102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7316309>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943>
- Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. (2021). *Plan de Gobierno Digital 2021 - 2023 - MIMP*. 1–89. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2139311/Anexo-PLAN-DE-GOBIERNO-DIGITAL-2021-2023-MIMP.pdf>
- Przebylłowicz, E., Cunha, M. A., & Meirelles, F. S. (2018). The use of information and communication technology to characterize municipalities: Who they are and what they need to develop e-government and smart city initiatives | O uso da tecnologia da informação e comunicação para caracterizar os municípios: Quem. *Revista de Administracao pública*, 52(4), 630–649. <https://www.scielo.br/ij/rap/a/5wHzDB68Tp7H7STqVkjTd8B/?lang=en&format=pdf>
- Quispe, O. (2020). Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*, 0–2.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41463/Quispe_VOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera, C. E. L. (2020). *Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, 2019*. 1–23.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42826/Layza_RCE.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Robles Flor. (2019). *Población y muestra*. 30(1), 245–246.
<http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/1269/1099>

Rodríguez, Y. S., Calderón, E. Á., Pérez, L. B., & Anlas, C. A. S. (2020). State of web accessibility of e-government portals in Latin America. *Bibliotecas, Anales de Investigacion*, 16(1), 7–22. DOI:10.33936/rehuso.v6iEspecial.4690

Roseth, B. (2021). *Gobierno Digital: 5 pilares para tener servicios públicos sin salir de casa*.
<https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/gobierno-digital-5-pilares-que-permiten-al-gobierno-ofrecer-servicios-sin-salir-de-casa/>

Sánchez Carlessi, H., Carlos, R. R., & Katia, M. S. (n.d.). *Metodología y diseños de la investigación científica*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sanchez Sanchez de Fernandez Devy Karina. (2021). *Gobierno Electrónico y Satisfacción Laboral en los Colaboradores Administrativos del Establecimiento Penal de Chiclayo – INPE*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72815/Sanchez_FDK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Simón Aylas, W. A. (2018). Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión pública de la Municipalidad D istrictal de Yanacancha - Pasco , 2016. *Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion*, 113.

http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf

Sofía Gabriela Cosquillo Lavado. (2020). Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma-Junin en el periodo 2019-2020 (Artículo Científico) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.

https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/831/1343

- Sopamoyo Cordova, R. E., Emilio, V. E. F., & Llerena, S. S. L. (2021). *Revisión de la modernización en la gestión pública*. 2215, 14357–14369. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1404
- Sotelo, C; Wilches, V. (2019). *An Overview of ICTs and Sustainable Development*. 242. [https://www.unapcict.org/sites/default/files/2021-03/An Overview of ICTs and Sustainable Development.pdf](https://www.unapcict.org/sites/default/files/2021-03/An%20Overview%20of%20ICTs%20and%20Sustainable%20Development.pdf)
- Suradi, Z., H. Yusoff, N., & Al Mashiki, K. S. M. (2020). Factors Affecting the Use of E-Government Services Among Youths in Oman. *SAR Journal - Science and Research*, 3(1), 17–23. <https://doi.org/10.18421/sar31-03>
- Toro, A., Gutiérrez, C., & Correa, L. (2020). Digital government strategy for building more transparent and proactive states. *Trilogy Science Technology Society*, 12(22), 71–102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7316309>
- Velasco-Sánchez, E. (2019). Dirigir la Revolución Digital en el sector público. Nuevas estructuras organizativas y perfiles directivos. *Revista Buen Gobierno*, 0–15. https://doi.org/10.35247/buengob_27_5
- Ventura-León, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tIng=en
- Wairiuko, J. W., Nyonje, D. R., & Omulo, D. E. O. (2018). Human Resource Capacity and Adoption of E-Government for Improved Service Delivery in Kajiado County, Kenya. *International Journal of Business and Social Science*, 9(10). <https://doi.org/10.30845/ijbss.v9n10p10>
- Yáñez, R. J. F. (2019). *El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública*. 5–10. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>
- Ydrogo Diaz, M. A. (2019). Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. In *Repositorio Institucional - UCV*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43239/Ydrogo_DMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Yejin, Y. (2021). Toward sustainable governance: strategic analysis of the smart city seoul portal in korea. *Sustainability (Switzerland)*, 13(11). <https://doi.org/10.3390/su13115886>
- Zaconetta Zevallos Jennyfer N. (2020). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019. *Universidad César Vallejo*, 1–5. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2018). El gobierno electrónico en Ecuador: La innovación en la administración pública. *Espacios*, 39(6), 15. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>
- Ziyadin, S., Malayev, K., Fernández-Plazaola, I., Gulim, I., & Beyzhanova, A. (2020). Digital Modernization of the System of Public Administration: Prerogatives and Barriers. *E3S Web of Conferences*, 159. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015905003>

ANEXOS

Anexo. Tabla: Matriz Operacionalización de variables

Título: Gobierno electrónico como herramienta para la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gobierno electrónico	El gobierno electrónico es la aplicación de las TICs, por parte de los estados en sus tres niveles de gobierno, cuyo objetivo es brindar una correcta información a los habitantes, así como ofrecer servicios de manera idónea, aumentando de esta forma la eficiencia, eficacia, y transparencia en el sector público (Montesinos, 2017)	Usa la tecnología de la información y Comunicación en los procedimientos de la administración pública, relacionado con la transparencia pública.	Tecnología de la información y Comunicación.	Portal web institucional.	Escala ordinal.
				Tecnología e innovación	
				Tramites en línea.	
				Correo electrónico.	
			Transparencia pública.	Infraestructura tecnológica.	
				Acceso a la información pública.	
				Participación Ciudadana	
Rendición de cuentas.					
Modernización de la gestión pública.	Se refiere a las acciones de cambio que debe realizar el Estado, principalmente los órganos encargados de impulsar su modernización, basado en los principios y políticas públicas, que tiene varios reflejos, incluidos los estructurales, así como el uso de diferentes tecnologías, de gestión, entrelazados con el gobierno y la sociedad(García, 2018).	Es necesario el planeamiento estratégico a fin de generar valor público orientado al presupuesto por resultado	Planeamiento Estratégico.	Políticas Públicas.	Escala Ordinal.
				Mecanismos de participación.	
				Planificación de las estrategias de atención.	
			Presupuesto por Resultados	Transformación digital.	
				Presupuesto institucional de Apertura.	
Gasto Público.					

Anexo. Tabla: Matriz de consistencia

Título: Gobierno electrónico como herramienta para la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal: ¿En qué medida el gobierno electrónico como herramienta permite la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el estado actual de la Modernización de la gestión pública? 2. ¿Qué características deben tener una estrategia de solución para mejorar la modernización de la gestión pública? 	<p>Objetivo Principal: Proponer el gobierno electrónico como herramienta para la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Diagnosticar la situación actual de la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.</p> <p>Analizar la percepción de la ciudadanía sobre la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.</p> <p>Diseñar el gobierno electrónico para la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.</p>	<p>Hipótesis Principal: La implementación del gobierno electrónico como herramienta mejora significativamente la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.</p>	<p>V.I.: Gobierno electrónico.</p> <p>V.D.: Modernización de la gestión pública.</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS Los trabajadores en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.</p> <p>POBLACIÓN Está compuesta por trabajadores de una municipalidad de la provincia de Lambayeque.</p> <p>MUESTRA La muestra está compuesta por 25 trabajadores de una municipalidad de la provincia de Lambayeque.</p> <p>CRITERIO DE INCLUSION No se aplicará criterio de inclusión.</p> <p>CRITERIO DE EXCLUSION No se aplicará criterio de exclusión.</p> <p>MUESTREO El muestreo fue no probabilístico a conveniencia de la investigadora.</p>	<p>Tipo de Investigación: Tipo Básico.</p> <p>Enfoque de Investigación: De acuerdo a la investigación tiene un enfoque cuantitativo.</p> <p>Diseño de investigación: Propositivo -No experimental.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>M----O-----P</p> </div> <p>M: Muestra O: Observación o estudio de las variables. P: Propuesta.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: Microsoft Excel 2020 Programa Estadístico SPSS V23.0</p>

Anexo. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario para medir la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque

Autor: Montalvo Santisteban, Rusbeyra Nataly.

Se agradece anticipadamente la colaboración de los 25 trabajadores de una municipalidad provincial de Lambayeque.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Variables	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN						
				Totalmente en desacuerdo (01)	En desacuerdo (02)	Indiferente (03)	De Acuerdo (04)	Totalmente de acuerdo (05)		
Modernización de la gestión pública	Planeamiento Estratégico	Políticas públicas.	La entidad ha implementado políticas públicas para mejorar la gestión pública.							
			Se gestiona de manera oportuna los medios materiales para lograr la modernización de la administración pública.							
		Mecanismos de participación	La entidad difunde de manera idónea información sobre los mecanismos de participación.							
			La tramitación y servicios que brinda la entidad son accesibles a los ciudadanos.							
			La entidad desempeña su rol de manera adecuada sobre la participación ciudadana.							
		Planificación de las estrategias de atención	Los trabajadores identifican las prioridades y objetivos establecidos en el planeamiento estratégico institucional.							
			El planeamiento estratégico de la entidad ha sido elaborado a fin de mejorar la gestión pública.							
		Transformación digital	Es relevante el uso de las TIC como política pública para lograr la transformación del Estado.							
			El empleo de la tecnología de la información y comunicación facilitará que las entidades ofrezcan información relevante a la ciudadanía.							
			Se debe promover y gestionar proyectos para la implementación de tecnologías digitales.							
					Se reduce la brecha de la burocracia por falta de promoción del gobierno electrónico.					
					Considera usted que se viene promoviendo la implementación de medios electrónicos.					
	Presupuesto por Resultados	Presupuesto Institucional de Apertura	La entidad tiene como política institucional la gestión por resultados.							
			El PIA de la entidad establece programas para el logro de los objetivos institucionales.							
			El presupuesto por resultados permite que aumente la transparencia y rendición de cuentas en las entidades públicas.							
			Los objetivos del plan institucional cuentan con una visión sobre la transformación digital para mejorar la calidad de servicio.							
		Gasto pública	La entidad tiene un enfoque sistemático que garantiza el correcto uso de los recursos económicos.							
			Existe un sistema de seguimiento y evaluación del desempeño para analizar los resultados de la entidad.							
			Se realiza de manera adecuada el seguimiento del gasto público en la entidad.							
			Se ejecuta el gasto público en el desarrollo y diseño del portal web institucional.							

Calculo del tamaño de la muestra

La muestra utilizada en la presente investigación está compuesta por 25 trabajadores de una municipalidad de la provincia de Lambayeque, la misma que representa una parte específica de la población materia de estudio, en donde el esquema a seguir en el siguiente:

M----O-----P

Leyenda:

M: Muestra de estudio.

O: Es la observación o estudio de las variables.

P: Propuesta de solución.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.

2. Autor original:

Br. Montalvo Santisteban, Rusbeyra Nataly.

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 25 trabajadores de una municipalidad de la provincia de Lambayeque.

5. Estructura detallada:

En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: **Gobierno electrónico como herramienta para la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.**

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Modernización de la gestión pública.</i>	<i>1. Planeamiento Estratégico</i>	<i>1. Políticas públicas</i>	<i>2</i>
		<i>2. Mecanismos de participación</i>	<i>3</i>
		<i>3. Planificación de las estrategias de atención</i>	<i>2</i>
		<i>4. Transformación digital.</i>	<i>5</i>
	<i>2. Presupuesto por Resultados</i>	<i>5. Presupuesto Institucional de Apertura</i>	<i>4</i>
		<i>6. Gasto público.</i>	<i>4</i>

Primera validación de instrumento por juicio de experto

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 19 de octubre de 2022

Señor.

Dr. José del Carmen Baldera Chapoñan.

Ciudad. – *Chiclayo.*

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente;



Br. Montalvo Santisteban, Rusbeyra Nataly

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico como herramienta para la modernización de la gestión pública en una municipalidad provincial de Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Modernización de la gestión pública	Planeamiento Estratégico	Políticas Públicas	La entidad ha implementado políticas públicas para mejorar la gestión pública	X		X		X		X		
			Se gestiona de manera oportuna los medios materiales para lograr la modernización de la administración pública	X		X		X		X		
		Mecanismos de participación	La entidad difunde de manera idónea información sobre los mecanismos de participación	X		X		X		X		
			La tramitación y servicios que brinda la entidad son accesibles a los ciudadanos	X		X		X		X		
			La entidad desempeña su rol de manera adecuada sobre la participación ciudadana	X		X		X		X		
		Planificación de las estrategias de atención	Los trabajadores identifican las prioridades y objetivos establecidos en el planeamiento estratégico institucional	X		X		X		X		
			El planeamiento estratégico de la entidad ha sido elaborado a fin de mejorar la gestión pública	X		X		X		X		
		Transformación digital	Es relevante el uso de las TIC como política pública para lograr la transformación del Estado	X		X		X		X		
			El empleo de la tecnología de la información y comunicación facilitará que las entidades ofrezcan información relevante a la ciudadanía	X		X		X		X		

			Se debe promover y gestionar proyectos para la implementación de tecnologías digitales	X		X		X		X	
			Se reduce la brecha de la burocracia promoviendo un gobierno electrónico	X		X		X		X	
			Considera usted que se viene promoviendo la implementación de medios electrónicos	X		X		X		X	
	Presupuesto por resultados	Presupuesto Institucional de Apertura	La entidad tiene como política institucional la gestión por resultados	X		X		X		X	
			El PIA de la entidad establece programas para el logro de los objetivos institucionales	X		X		X		X	
			El presupuesto por resultados permite que aumente la transparencia y rendición de cuentas en las entidades públicas	X		X		X		X	
			Los objetivos del plan Institucional cuentan con una visión sobre la transformación digital para mejorar la calidad de servicio	X		X		X		X	
		Gasto público	La entidad tiene un enfoque sistemático que garantiza el correcto uso de los recursos económicos	X		X		X		X	
			Existe un sistema de seguimiento y evaluación del desempeño para analizar los resultados de la entidad	X		X		X		X	
			Se realiza de manera adecuada el seguimiento del gasto público en la entidad	X		X		X		X	
			Se ejecuta el gasto público en el desarrollo y diseño del portal web institucional.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Dr. José del Carmen Baldera Chapoñan

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno electrónico como herramienta para la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.

3. TESISISTA:

Br.: Montalvo Santisteban, Rusbeyra Nataly.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 19 de OCTUBRE de 2022



Dr. José del Carmen Baldera Chapoñan
Juez Experto
DNI: 17636936

Registro de SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BALDERA CHAPOÑAN**
Nombres **JOSE DEL CARMEN**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **17636936**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **21/04/21**
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**
Diploma **052-109886**
Fecha Matrícula **04/01/2018**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001050964

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 05/01/2023 17:33:34-0500

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

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

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

Segunda validación de instrumento por juicio de experto

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 19 de octubre de 2022

Señor.

Mg. Pedro Pablo Valdera Sandoval.

Ciudad. – Chiclayo.

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente;



Br. Montalvo Santisteban, Rusbeyra Nataly

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico como herramienta para la modernización de la gestión pública en una municipalidad provincial de Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Modernización de la gestión pública	Planeamiento Estratégico	Políticas Públicas	La entidad ha implementado políticas públicas para mejorar la gestión pública	X		X		X		X		
			Se gestiona de manera oportuna los medios materiales para lograr la modernización de la administración pública	X		X		X		X		
		Mecanismos de participación	La entidad difunde de manera idónea información sobre los mecanismos de participación	X		X		X		X		
			La tramitación y servicios que brinda la entidad son accesibles a los ciudadanos	X		X		X		X		
			La entidad desempeña su rol de manera adecuada sobre la participación ciudadana	X		X		X		X		
		Planificación de las estrategias de atención	Los trabajadores identifican las prioridades y objetivos establecidos en el planeamiento estratégico institucional	X		X		X		X		
			El planeamiento estratégico de la entidad ha sido elaborado a fin de mejorar la gestión pública	X		X		X		X		
		Transformación digital	Es relevante el uso de las TIC como política pública para lograr la transformación del Estado	X		X		X		X		
			El empleo de la tecnología de la información y comunicación facilitará que las entidades ofrezcan información relevante a la ciudadanía	X		X		X		X		

			Se debe promover y gestionar proyectos para la implementación de tecnologías digitales	X		X		X		X	
			Se reduce la brecha de la burocracia promoviendo un gobierno electrónico	X		X		X		X	
			Considera usted que se viene promoviendo la implementación de medios electrónicos	X		X		X		X	
	Presupuesto por resultados	Presupuesto Institucional de Apertura	La entidad tiene como política institucional la gestión por resultados	X		X		X		X	
			El PIA de la entidad establece programas para el logro de los objetivos institucionales	X		X		X		X	
			El presupuesto por resultados permite que aumente la transparencia y rendición de cuentas en las entidades públicas	X		X		X		X	
			Los objetivos del plan Institucional cuentan con una visión sobre la transformación digital para mejorar la calidad de servicio	X		X		X		X	
		Gasto público	La entidad tiene un enfoque sistemático que garantiza el correcto uso de los recursos económicos	X		X		X		X	
			Existe un sistema de seguimiento y evaluación del desempeño para analizar los resultados de la entidad	X		X		X		X	
			Se realiza de manera adecuada el seguimiento del gasto público en la entidad	X		X		X		X	
			Se ejecuta el gasto público en el desarrollo y diseño del portal web institucional.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Pedro Pablo Valdera Sandoval

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno electrónico como herramienta para la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.

7. TESISISTA:

Br.: Montalvo Santisteban, Rusbeyra Nataly.

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 19 de OCTUBRE de 2022



Dr. Pedro Pablo Valdera Sandoval.

Juez Experto

DNI: 45027224

Registro de SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VALDERA SANDOVAL**
Nombres **PEDRO PABLO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **45027224**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **11/09/18**
Resolución/Acta **0298-2018-UCV**
Diploma **052-041905**
Fecha Matrícula **01/07/2016**
Fecha Egreso **24/06/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001050983

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 05/01/2023 17:42:50-0500

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

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

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

Tercera validación de instrumento por juicio de experto

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 19 de octubre de 2022

Señor.

Mg. Jorge Poliser Tarrillo Bustamante.

Ciudad. – *Chiclayo.*

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente;



Br. Montalvo Santisteban, Rusbeyra Nataly

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico como herramienta para la modernización de la gestión pública en una municipalidad provincial de Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Modernización de la gestión pública	Planeamiento Estratégico	Políticas Públicas	La entidad ha implementado políticas públicas para mejorar la gestión pública	X		X		X		X			
			Se gestiona de manera oportuna los medios materiales para lograr la modernización de la administración pública	X		X		X		X			
		Mecanismos de participación	La entidad difunde de manera idónea información sobre los mecanismos de participación	X		X		X		X			
			La tramitación y servicios que brinda la entidad son accesibles a los ciudadanos	X		X		X		X			
			La entidad desempeña su rol de manera adecuada sobre la participación ciudadana	X		X		X		X			
		Planificación de las estrategias de atención	Los trabajadores identifican las prioridades y objetivos establecidos en el planeamiento estratégico institucional	X		X		X		X			
			El planeamiento estratégico de la entidad ha sido elaborado a fin de mejorar la gestión pública	X		X		X		X			
		Transformación digital	Es relevante el uso de las TIC como política pública para lograr la transformación del Estado	X		X		X		X			
			El empleo de la tecnología de la información y comunicación facilitará que las entidades ofrezcan información relevante a la ciudadanía	X		X		X		X			
			Se debe promover y gestionar proyectos para la implementación de tecnologías digitales	X		X		X		X			

			Se reduce la brecha de la burocracia promoviendo un gobierno electrónico	X		X		X		X	
			Considera usted que se viene promoviendo la implementación de medios electrónicos	X		X		X		X	
	Presupuesto por resultados	Presupuesto Institucional de Apertura	La entidad tiene como política institucional la gestión por resultados	X		X		X		X	
			El PIA de la entidad establece programas para el logro de los objetivos institucionales	X		X		X		X	
			El presupuesto por resultados permite que aumente la transparencia y rendición de cuentas en las entidades públicas	X		X		X		X	
			Los objetivos del plan Institucional cuentan con un visión sobre la transformación digital para mejorar la calidad de servicio	X		X		X		X	
		Gasto público	La entidad tiene un enfoque sistemático que garantiza el correcto uso de los recursos económicos	X		X		X		X	
			Existe un sistema de seguimiento y evaluación del desempeño para analizar los resultados de la entidad	X		X		X		X	
			Se realiza de manera adecuada el seguimiento del gasto público en la entidad	X		X		X		X	
			Se ejecuta el gasto público en el desarrollo y diseño del portal web institucional.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Dr. Jorge Poliser Tarrillo Bustamante

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

9. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno electrónico como herramienta para la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.

10. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.

11. TESISISTA:

Br.: Montalvo Santisteban, Rusbeyra Nataly.

12. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 19 de OCTUBRE de 2022



Dr. Jorge Poliser Tarrillo Bustamante

Juez Experto

DNI: 76383575

Registro de SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **TARRILLO BUSTAMANTE**
Nombres **JORGE POLISER**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **76383575**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **11/04/22**
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**
Diploma **052-156612**
Fecha Matrícula **01/04/2019**
Fecha Egreso **22/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001051022

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 05/01/2023 18:00:16-0500

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

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

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

MATRIZ DE DATOS DE LA CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA.

Variable: Modernización de la gestión pública																					
Encuestados	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	Suma
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	93
2	2	2	2	2	4	2	5	5	5	5	5	1	2	5	2	4	4	4	4	1	66
3	3	5	1	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1	5	82
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
6	2	4	3	3	2	3	3	5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	61
7	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	66
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	5	3	3	2	3	3	3	59
9	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	60
10	3	5	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	67
11	3	3	1	3	5	4	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	69
12	3	3	1	3	5	4	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	69
13	2	2	5	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
14	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	67
15	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
16	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	57
17	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	55
18	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	5	3	5	69
19	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	60
20	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	57
21	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	2	3	3	3	56
22	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	58
23	1	2	1	1	2	2	2	1	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	62
24	2	1	2	3	1	3	1	3	2	4	3	2	5	5	5	5	4	5	5	4	65
25	1	3	2	3	2	1	3	1	3	4	2	1	5	5	4	5	5	4	5	5	64
Sumatoria de varianzas de los ítems	0.9216	1.3824	1.3824	0.7936	1.3664	0.8576	0.7456	1.6096	0.9504	0.6464	0.8896	0.9984	0.9376	1.1264	0.8096	0.6496	1.1104	0.5696	0.8224	0.9696	
Varianza de la suma de los ítems																					19.54
																					121.41

Número de ítem
 Sumatoria de varianzas de los ítems
 La varianza de la suma de ítem
 Coeficiente de Alfa de Cronbach

k: 20
 Si: 19.54
 St: 121.41
 $\alpha=0.883$

Prueba de confiabilidad del instrumento

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach para la variable modernización de la gestión pública.

α de Cronbach	
escala	0,883

La prueba de confiabilidad de la variable modernización de la gestión pública obtuvo un puntaje de 0.883, interpretándose como excelentemente confiable.

Resumen de procesamiento de casos

N	%
25	100,0
0	,0
25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Carta de aceptación

POSGRADO

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chiclayo, 4 de Octubre del 2022

SEÑOR: Econ. Carlos Otto Santamaría Baldera
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Túcume
Ciudad.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

REFERENCIA : SOLICITUD de el (la) interesado(a) FECHA 04 DE Octubre DEL 2022



Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **Montalvo Santisteban, Rusbeyra Nataly**
- 2) Programa de estudios : **Posgrado**
- 3) Mención : **Maestría**
- 4) Ciclo de estudios : **III**
- 5) Título de la investigación : **Gobierno electrónico como herramienta para la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque.**
- 6) Asesor : **Dr. Erick Carlo Figueroa Coronado**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

A circular stamp from the University of César Vallejo, Faculty of Education, Chiclayo. The text around the circle reads 'UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO', 'FACULTAD DE EDUCACIÓN', 'CHICLAYO'. In the center, it says 'DIRECCIÓN POSGRADO'. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink.

Mg. Yosip Ibrahim Mejía Díaz

Jefe de la Escuela de Posgrado - Chiclayo

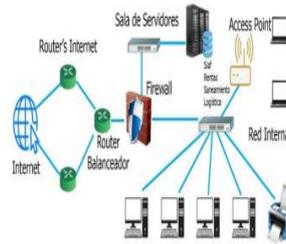
arp (CI).

MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE.

GOBIERNO ELECTRÓNICO

MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

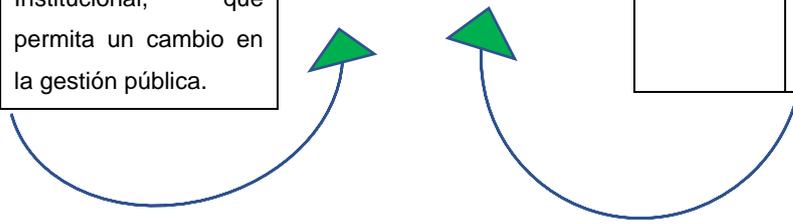
Presencia	Capacitación y conocimiento para el manejo de herramientas electrónicas.
Interacción	Rapidez, accesibilidad del intercambio de información, para tener un adecuado control social.
Transacción	Interaccionar e incorporar aplicaciones web en la entidad que mejore la prestación de los servicios al ciudadano
Transformación	Rediseño de infraestructura tecnológica en base al Plan Estratégico Institucional, que permita un cambio en la gestión pública.



Planeamiento Estratégico.	Políticas Públicas. Mecanismos de participación. Planificación de las estrategias de atención. Transformación digital.
Presupuesto por Resultados	Presupuesto institucional de Apertura. Gasto Público.

FASES

RESULTADOS





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico como herramienta para la modernización de la gestión pública en una municipalidad de la provincia de Lambayeque", cuyo autor es MONTALVO SANTISTEBAN RUSBEYRA NATALY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 12 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO DNI: 27422969 ORCID: 0000-0002-2599-2558	Firmado electrónicamente por: FCORONADOE el 16-01-2023 20:15:22

Código documento Trilce: TRI - 0485190