



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno digital y transparencia de la información de una
Municipalidad del Departamento de Amazonas, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Yopan Linares, Ronald (orcid.org/0000-0003-1549-2274)

ASESORA:

Mg. Cieza Calderón, María Elena (orcid.org/0000-0002-1531-6484)

CO-ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia que siempre está presente para cumplir mis sueños, metas y que me enseñaron a respetar y valorar a las personas.

Agradecimiento

Sobre todo, a Dios, que está conduciendo nuestro camino día a día, a los maestros de nuestra universidad que transmiten su conocimiento para lograr la meta de ser una persona preparada.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo	17
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	43

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Gobierno digital	21
Tabla 2 Transparencia de la Información	22
Tabla 3 Gobierno digital y transparencia de la información	23
Tabla 4 Gobierno digital y participación ciudadana	24
Tabla 5 Gobierno digital y gestión de la calidad	25
Tabla 6 Gobierno digital y eficacia	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Gráfico de diseño correlacional	15

Resumen

La investigación que se realizó estuvo como objetivo general determinar la relación entre gobierno digital y la transparencia de la información en una Municipalidad de Amazonas, 2023.

Una investigación tipo básica, con un enfoque cuantitativo, correlacional, transversal, la población estuvo conformado por 45 servidores públicos, la recolección de datos se llevó mediante encuesta y cuestionario conformado por 21 preguntas, que fueron validados por a juicio de expertos y sometiendo a la prueba de confiabilidad de Alfa y Cronbach, se empleó el método de correlación r de Pearson. Los resultados fue una media positiva significativa entre el gobierno digital y transparencia de la información ($r=0.592$) y una significancia bilateral de ($p=0,029$), se concluyó el vínculo entre gobierno digital y transparencia de la información es directamente proporcional, esto significa que cuando hay mayor implementación en la municipalidad de gobierno digital aumentará la transparencia de la información.

Palabras clave: Gobierno digital, transparencia de la información, participación ciudadana, gestión de la calidad, eficacia

Abstract

The research that was carried out had as a general objective the relationship between digital government and the transparency of information in a Municipality of Amazonas- 2023.

A basic research type, with a quantitative correlational, cross- sectional approach, the population was made up of 45 public servants, the data collection was carried out through a survey, which were validated by expert judgment and submitted to the Alpha and Cronbach's reliability was used. The results were a significant positive mean between digital government and information transparency ($r=0.592$) and a bilateral significance of ($p=0.029$), it was concluded that the link between digital government and information transparency is directly proportional, this means that when there is greater implementation in the municipality of digital government, the transparency of information will increase.

Keywords: Digital government, transparency of information, citizen participation, quality management, effectiveness

I. INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación, está dirigido al Gobierno Digital y Transparencia en la Gestión de una Municipalidad del departamento de Amazonas, 2023, cuyo objetivo es determinar en qué medida el Gobierno Digital va a contribuir en la Transparencia de la información.

A nivel internacional, Barbero, López, Vancauwenberghe, Vandenbroucke (2019) Europa en estos últimos años está desempeñando un papel clave en la transformación digital del gobierno, la infraestructura de los datos informáticos ha contribuido a la transformación digital, construyendo plataformas de datos y realizar políticas en beneficio de la población en uso de la tecnología digital.

Barcevičius, Cibaitė, Codagnone, Gineikytė, Klimavičiūtė, Liva y Vanini (2019) Los obstáculos burocráticos reducen el uso de nuevas tecnologías en el sector público. Junto con una visión a largo plazo, los gobiernos deben establecer metas concretas y comunicar de manera efectiva los resultados obtenidos a la ciudadanía. Los gobiernos deben establecer una visión a largo plazo en avance de la gobernanza basada en la innovación tecnológica para tener un gobierno digital con plataformas de datos al servicio de los ciudadanos.

En el continente africano, Daniels, Erforth y Teevan (2023) Mayor esfuerzo en democratizar las tecnologías digitales, esto se realiza con mayor inversión en la infraestructura digital y con una alfabetización digital a las entidades y a la población, esto debe de ser con una invocación o cooperación entre Unión Europea y la Unión Africana. Evans (2018). El desarrollo en África de un gobierno digital debe de tener una inversión financiera y buscar alianzas de los gobiernos locales, regionales e internacionales que son los beneficiados y lograr un gobierno digital, con la utilización de las herramientas en la integración de las TIC en todas las operaciones gubernamentales en beneficio de la población. El Banco Africano de Desarrollo (2019) Un sistema de confianza universal en las naciones africanas garantizarán una economía digital y la inclusión digital para mejorar que los gobiernos sean transparentes.

En el continente asiático, Kuldolheva (2021) los ciudadanos uzbekos deben de involucrarse más activamente en la transformación para una gobernanza digital, este indicador se manifiesta en el bajo nivel de participación ciudadana, mediante una encuesta realizada, donde los ciudadanos tienen bajo nivel de experiencia de usar plataformas digitales que el gobierno ha implementado. Gaspar y Rhee (2018) la digitalización esta transformado a los gobiernos en la forma como funcionan, las autoridades tienen datos más precios y el acceso más oportuno a las fuentes de información, al tener mejor información se planifica las políticas de gobierno en beneficio de la ciudadanía; por ejemplo, lograr mayor cumplimiento tributario y mayor control en el gasto público contribuye a tener equilibrio fiscal, es así el uso de las tecnologías digitales por parte de los gobiernos asiáticos ha conllevado al manejo de las finanzas públicas con responsabilidad, con esta gestión del gobierno esta transformado la vida de los ciudadanos directamente y a las autoridades buscar políticas para afrontar con éxito los cambios que procede la tecnología.

En Norte de América, Joe Biden presidente de Estados Unidos de Norte de América (2021) la misión principal de los gobiernos democráticos es servir a la ciudadanía. Canadá, México y EE. UU. Están para que aprendan de unos y de los otros cómo utilizar la tecnología digital y una reforma del sector público en servir a sus ciudadanos, Gobierno de Canadá (2020) mediante la carta digital de protección a la información personal y documentos electrónicos, busca garantizar una automatización en el desarrollo de una inteligencia artificial que sea justa, transparente y explicable.

México, Valdez (2022) en la cuarta transformación pública que fomenta el gobierno del señor presidente Andrés López Obregón, el gobierno abierto es un enfoque que ofrece una forma de entender los procesos de gobierno a partir de los principios de transparencia y participación ciudadana. Este punto de vista se basa en tres fenómenos observados en los últimos años: la globalización, porque la política se ha vuelto dinámicas en algunos países y regiones que están determinadas por factores que van más allá de las fronteras nacionales, conciencia creciente es identificar y satisfacer las necesidades cada vez más completas de la

sociedad y los mecanismos político- administrativo tradicionales en fortalecer la legitimidad del Estado después de las elecciones.

América Latina y el Caribe, Enríquez (2022) si bien es cierto que las iniciativas e instalación de gobernanza digital en las subregiones del sistema de la integración centroamericana son relativamente nuevas y aún no han hecho contribuciones significativas los países que conforman, esta perspectiva los países deben de implementar, consolidar y desarrollar el uso de las TIC. Morales, Morillo y Tobar (2020) en los procesos de contratación pública donde se utiliza plataformas digitales, se está construyendo mecanismo de un gobierno digital en brindar al ciudadano servicios públicos óptimos, transparencia por parte de los gobiernos en américa latina, llevando a consolidarse como un paradigma en la nueva administración pública como un modelo de gobierno abierto en américa latina.

Gobierno de la República dominicana (2021) mediante la fomentación de políticas de desarrollo de la tecnología de la información e inclusión digital, el estado contribuye a reforzar la democracia, facilitar el diálogo y la participación de la ciudadanía para profundizar la transparencia mediante plataformas digitales. Naser, Fideleff y Tognoli (2020) Con gobiernos abiertos se verá un cambio en la gestión pública, donde la ciudadanía sea el centro del accionar en tomas de decisiones para la vigilancia del gobierno de turno.

En Uruguay, la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (2020) emite una visión holística, buscando mejorar la relación entre el ciudadano y el Estado, aprovechando los datos, información para optimizar los servicios públicos integrando la transparencia al ciudadano mediante los canales digitales. Díaz y Ospina (2023) en Colombia ha desarrollado su modelo de administración pública de acuerdo perspectiva de las necesidades de la sociedad, un ejemplo es que actualmente se ha paso de un enfoque de gobierno electrónico a una política de gobierno digital, para que haga una transformación en las entidades de gobierno.

En Colombia, Martínez (2018) la adopción de un gobierno digital esta dependiente a la transformación sociopolíticas, que se establezcan un régimen

realmente democrático para tener una transparencia y así en Chile el gobierno ha realizado un estudio sobre las dimensiones y variables que son frecuentes en el intercambio de información entre los diferentes órganos del Estado, con el fin de realizar un mapa de Inter funcionamiento para desarrollar proyectos de gobierno digital (División de Gobierno Digital/Centro de Estudios de Tecnologías de Información de la Pontificia Universidad Católica,2017)

En Perú encontramos, Morales, Coyla, Morillos y Quispe (2023) el modelo de gobierno abierto influye en la confianza de los ciudadanos de las municipalidades del Perú, apoyándose en los principios de transparencia, colaboración y participación. Navarro, Chacón, Guerra, Panduro y Becerra (2022) en el contexto que ha sido la pandemia, los países impulsaron modelo de gobernanza digital como una estrategia para aumentar la eficiencia y eficacia, facilita al ciudadano ciertas actividades, partiendo de la importancia que tiene la gobernanza digital para el Perú y varios países. Gobierno digital plante construir considerando la relación entre usuarios, el sector público y el privado, y no solamente en el sector público donde el gobierno conduce programas sociales y las políticas públicas que afecta a todos sus ciudadanos (Tuesta-Panduro, 2021); al promulgar ley de gobierno digital busca incorporar tecnologías digitales para que las entidades públicas ofrezcan a favor de la reactivación económica del país (Arana, 2021).

Pérez, Rodríguez, Cabrera, Raymundo y Santo (2021) los ciudadanos al adoptar un sistema de gobierno electrónico pueden verse influido positivamente a la contribución de un sistema electrónico, y lleva a la conclusión que los ciudadanos están motivados por sus propios intereses y esto conlleva que busquen la utilización de plataformas digitales.

Se promulgó decreto y leyes que para la política de un gobierno digital: Decreto Legislativo N° 1412- establece los lineamientos de una gestión digital para la identidad, servicios, arquitectura, interoperabilidad, seguridad y datos digitales, así como procesos de prestación de servicios de las entidades públicas en los tres

niveles de gobierno, Ley N° 27806- para promover la transparencia y el acceso de la información de la ciudadanía como un derecho que está en constitución política

En ese sentido, se formulará como problema general: ¿Qué relación existe entre la implementación de un Gobierno Digital y la transparencia de la información de una Municipalidad de Amazonas, 2023?; donde se deriva los siguientes problemas específicos: PE1 ¿Qué relación existe entre Gobierno Digital y la participación ciudadana?; PE2 ¿Qué relación existe entre Gobierno Digital y la Gestión de la calidad?; PE3 ¿Qué relación existe entre Gobierno digital y la eficacia?

Con respecto a la justificación del estudio tendrá una gran importancia de una Municipalidad de Amazonas, puesto que permitirá conocer que tanto ha trascendido la relación de la Municipalidad con la ciudadanía teniendo como intermediario canales virtuales u online para una transparencia en la información. En cuanto a la justificación teórica brindar a la autoridad conocimiento sobre los temas más importantes del estudio, para que en su plan de gobierno impulse los medios disponibles en tecnología para que llegue de acuerdo a las necesidades, interés y expectativa de la ciudadanía. Con referencia a la justificación práctica este estudio ayudará a resolver los problemas que ocurren en el Municipio en temas de digitalización de todas sus áreas para que tengan la información eficiente y eficaz para que la ciudadanía tenga conocimiento.

Como objetivo general del trabajo de investigación se planteó lo siguiente: Determinar la relación que existe entre la implementación de un gobierno digital y transparencia de la información de una Municipalidad de Amazonas, 2023, donde se deriva los siguientes objetivos específicos: OE1 Determinar la relación que existe entre gobierno digital y la participación ciudadana; OE2 Determinar la relación que existe entre gobierno digital y la gestión de la calidad; OE3 Determinar la relación que existe entre gobierno digital y la eficacia.

Como hipótesis general se planteó: Existe relación entre el gobierno digital y transparencia de la información de una Municipalidad de Amazonas, 2023; Además, se plantea las hipótesis específicas: HE1 Existe relación gobierno digital

y la participación ciudadana, HE2 Existe relación entre gobierno digital y la gestión de la calidad, HE2 Existe relación entre gobierno digital y eficacia.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación que se va a realizar, dará a la autoridad una visión para establecer los cimientos de su municipalidad, construir un gobierno digital con transparencia, eficiente y eficaz para en beneficio de los ciudadanos.

A nivel internacional se ha encontrado las siguientes investigaciones: SadikZada, Gatto y Niftiyev (2022) al realizar un análisis cuantitativo estable una relación entre gobierno electrónico y reducción de la corrupción en los servicios que ofrece el estado. Encontrando que el desarrollo de un gobierno digital conduce a elevar el ingreso per cápita y a la vez conduce a tener menos corrupción en el sector público.

Villoria (2021) su ámbito de estudio es las condiciones favorecen que las políticas implementadas por el estado español de transparencia tengan impacto positivo en la sociedad, llegando a un resultado que, teniendo unas instituciones de confianza y un capital social, políticas educativas y sanitarias, una administración de meritocracias y prensa libre, el estado asumiría tener una transparencia efectiva y así una gobernanza mejor.

Toro, Gutiérrez y Correa (2020). Identificar aspectos clave y tendencias en las nuevas tecnologías aplicadas a las entidades gubernamentales y su impacto en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios que los gobiernos brindan a sus ciudadanos, concluyendo que un gobierno digital es una técnica de administración pública que pretende un cambio estructural en la administración que integra diversos factores, como la tecnología, los ciudadanos, las empresas, que en su conjunto son importantes para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Lucas (2020) determinar la relación entre los niveles de desarrollo de gobernanza digital y las percepciones de los ciudadanos sobre modernización, concluyendo que cuando alcance un nivel de desarrollo de la administración digital en los países de América Latina, menos será la coincidencia de los ciudadanos sobre la modernización y cuando sea mayor el grado de institucionalización y usos de tecnología de la información, mayor será la comprensión de los ciudadanos sobre modernización del estado.

Ramírez y Cepeda (2020) llegar a un sector público más ágil e inteligente, pero con una expectativa de valores a la ciudadanía actual y las siguientes generaciones digitales, esto es para restaurar la confianza de los ciudadanos en el gobierno con una mejora en la calidad de los servicios públicos, teniendo como motor las soluciones digitales

Rodríguez (2020) la divulgación de información digital a las comunidades autónomas españolas, teniendo como punto de partida la ley 19/2023, acceso a la información pública y un buen gobierno. Resultando de la muestra que los niveles de divulgación no están dando resultado como se espera, pero hay una mejora desde que se dio la ley, se evidencia que gracias al desarrollo de portales de transparencias autónomas esto ensombrece al web desarrolladas por las instituciones públicas.

Lindgren y Van (2018) es demostrar la transformación del gobierno digital para una transparencia en el sector público y los resultados que teniendo mayor transformación digital se brinda mejor los servicios a la ciudadanía, teniendo como base la transparencia de la información. Concluyendo que, si se implementa en las entidades la gestión de TIC, se mejorará la participación de la ciudadanía en los procedimientos de transparencia de la información municipal.

A nivel nacional se ha encontrado las siguientes investigaciones: Navarro, Chacón, Tuesta, y Álvarez (2022) Al medir el gobierno electrónico y la modernización en las entidades públicas, concluye que las entidades peruanas deben de llegar a los ciudadanos con programas de capacitaciones permanente en el uso de las herramientas de las TICs, que les permitirá desde sus hogares la gestionar los servicios, así hacerlo entender que es el único protagonista del cambio económicos. Políticos y educativos que el Perú necesita. Así tenemos a Olivos, Borja, Olivos, Rituay (2022) sus investigaciones realizadas al comprar la implementación de gobierno digital después de implantar en una institución plataformas digitales, concluyeron que al implementar las plataformas digitales mejoró para la población la percepción de gobierno electrónica, es por ello que las

plataformas se vuelven eficaz para resolver problemas en una institución del estado.

Cosquillo (2022) como afecta la implementación del gobierno digital en la dirección municipal. La metodología que aplico es de pesquisas a nivel explicativo, diseño no experimental transversal, descriptivo y correlacional, que el uso de los servicios digitales para los servidores de fácil uso y cada día hay un aumento en la utilización del personal para brindar a la ciudadanía la información requerida y así se logre mayor interacción entre la entidad y la población. Bravo (2021) la transformación digital como impacta en la nueva administración pública en la democracia, transparencia y la organización de una sociedad, concluyó que el Estado peruano ha implementado una gobernanza digital, lo que ha creado una relación de confianza entre el estado y el ciudadano, lo que también ha potenciado en implementar plataformas digitales que sea más dinámica los servicios que les brinda.

Viloria (2021) su investigación fue proponer lineamientos en el marco de gobierno digital en las entidades del Perú, donde su método de estudio fue cualitativo, descriptivo, y su instrumento fue la utilización de documentos y entrevistas. Llegando a la conclusión que hay numerosos aspectos que afectan la búsqueda, identificación de documentos para proporcionar al ciudadano.

La corriente filosofía del humanismo, como gestión humanística es una alternativa al modelo económico tradicional, desde la década del noventa ha empezado el cambio en el paradigma para posicionar al ser humano en el centro de la gestión de cualquier organización (Aktouf y Holford, 2009). Los defensores de esta gestión humanística promueven la dignidad humana para tener un bienestar, mejor condición de vida y sobre todo que la sociedad tenga mayor valor (Pirson y Von Kimakowitz, 2010).

Otra posición filosófica es el liberalismo propone que los seres humanos deben de ser dueños que sí mismo, para ser una sociedad justa y para llegar tener el ideal de que una sociedad sea justa o injusta, el individuo debe de hacer su propio juicio al percibir sus propios objetivos si tener interferencias externas (Nozick,

1974). Un individuo que obligue a otro individuo a ayudar a otro en compartir sus recursos alegando que debemos ser equitativos, es expropiar al individuo de sus derechos en forma violenta. Además, una fuerza externa es el estado que compone de seres humanos, y la expropiación se convierte en un instrumento imperfecto de neutralidad o justicia (Gauthier, 1986).

En un gobierno digital aparece un nuevo aliado: el Govtech (del inglés government y technology), que la modernización del estado ya no es solo gobierno y sus proveedores, sin un ambiente de colaboración entre todos los actores para fomentar las prácticas de eficiencia y eficaz frente a los obstáculos de normas, cultura, tecnología e instituciones (Ramírez, Jolíás y Cepeda, 2020).

La transformación digital del gobierno es dar paso a la modernización, automatizar y digitalizar todo el aparato analógico del estado, en ese sentido trata de pensar en un nuevo diseño, impulsar políticas públicas y avaluar el sector público en su totalidad que sea más ágil e inteligente para que al ciudadano tenga expectativa y restaurar la confianza en el gobierno, al implantar la digitalización se promueve la calidad de los servicios y la transparencia de un gestión manejando de manera eficiente, eficaz y ética (Ramírez et al., 2020).

Los gobiernos a nivel mundial habían realizado avances en introducir la digitalización en la gestión, en algunos países avances y en otros están implementando la digitalización para la transformación digital, a la aparición de la pandemia mundial de covid-19, fue un golpe durísimo, es así empezó un cambio total, en lo digital que se había convertido en algo prioritario para el estado, en países avanzados se vio que los gobiernos digitales funcionan de manera eficiente, esto se observó que los trabajos se volvieron online es así a la implementación telesalud, el teletrabajo, tribunales de justicia virtuales hasta la educación virtual, ocurriendo un salto en las innovaciones digitales (Sullivan et al, 2021).

Teoría de la Nueva Gestión Pública, en América latina surgió en los 90, como opositora a la filosofía de administración tradicional y a la burocracia weberiana (Gómes-Arias, 2019); la principal función es satisfacer las necesidades de la población y para llegar hay que modernizar las instituciones públicas, con una

estructura moderna y administrativo (Restrepo,2017). Lavarría, M. (2017) los ejecutivos mediante el liderazgo y una visión han llevado a un proceso de modernización, cambiando la misión de las entidades y los usuarios, utilizando de forma masiva la tecnología de información y comunicación y gestión estratégica.

Por otro lado, también hay la teoría relacionada con la aceptación de la tecnología, que el éxito viene en la aceptación de la tecnología de la información por parte de la población cuando identificada las ventajas y beneficios de las TICs, esto quiere decir que las innovaciones tecnológicas son aceptables para el uso por parte de los ciudadanos, esta teoría conlleva a relacionar a dos factores interrelacionados, la primera es la unidad percibida, si la tecnología implementada afecta el desempeño de su calidad laboral, el segundo factor es la facilidad de uso que se percibe, es la capacidad de los ciudadanos en creer que al usar un sistema se realizará sin esfuerzo o trabajos de las personas (Davis, 1989). Este modelo es adecuado para verificar y analizar entre los ciudadanos y los servicios administrativos. (Trotta, 2018) que tan dispuesta está la sociedad en incorporar tecnologías, una teoría de la investigación sería que tanto ayudará a comprender como las instituciones del estado se adapta a los cambios tecnológicos.

Otra teoría; es la gestión administrativa de Fayol (1949) define el comportamiento de los gerentes y personal administrativo en un entorno laboral; los elementos que componen esta teoría las funciones gerenciales, el cual el gerente cumple un rol importante donde debe de ser su función de planificar y organizar y esto se complementa con dirigir, coordinar con los empleados en un ambiente de respeto, el otro factor sería la motivación a los empleados no solo con incentivos económicos y sino tener un ambiente de trato justo y de comunicación entre trabajadores y gerentes la cual conlleva a una gestión exitosa

Gobierno Digital: según Mendoza y Delgado (2022) hace referencia que, un gobierno digital es cuando se realiza la utilización de las herramientas digitales conocidos como las TIC's y su implementación es en todas las instituciones gubernamentales con el objetivo de mejorar los procedimientos de gestión y las relaciones entre instituciones, para lograr generar un valor público que beneficie a

la población. Además, por medio de las TIC's se da a conocer de una manera mucha más rápida la información sobre la gestión que realiza las autoridades de las entidades del Estado

Las dimensiones que se refiere a la variable de gobierno digital: Transformación digital, Guere (2020) Proceso continuo de cambios en uso de tecnología digitales, para generar una sistematización en el proceso y generar datos que resaltan en cambios económicos, sociales y generarán valor para las personas, esta herramienta refleja los cambios en los servicios e innovación digital dentro de una institución, Viale Pereira et al. (2020) mejora continua en innovación de los servicios para el beneficio del ciudadano, mejorando los procesos del estado.

También está Eficiencia es el principal fundamento que está sometida la Gestión pública conforme al cual debe alcanzar los objetivos de interés público, mediante el uso del mínimo de medios necesarios (Real Academia Española, 2021), se complementa Le y Lei (1018) cuando se comparte conocimiento se consolida las habilidades y se cumplen las metas de la organización de forma más eficiente; los empleados es el elemento principal y se debe de dar apoyo psicológico relacionados con la actividad, en especial al liderazgo. Por último, una Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC) Tota et al. (2020) las nuevas tecnologías permitirán mejorar y administrar la información y ayudará al progreso de las organizaciones. así también son conjunto de herramientas que nos permite el acceso a la información, mediante nuevas formas de modelo de expresión, acceso y recreación cultural (Cruz Pérez, M. A. et. al., 2019). también Zeller (2019) sostiene las incorporaciones tecnológicas, para la información y comunicación permite la adquisición, producción de acceso de datos.

Dar transparencia al poder promueve un equilibrio porque hay un control social mediante el cual el poder se somete, esto invita a los funcionarios una posición activa de transparencia, es decir para los ciudadanos desarrollen una influencia directa sobre la administración pública (Gomes Filho, 2005)

Cotino (2017) el principio de la transparencia es el derecho al acceso a la información, existen algunas restricciones, pero es de índole secreta, confidencial

y reservada que no implica afectar al individuo o a la nación según las normas peruanas. La transparencia es un tema muy importante porque todo funcionario debe de tener valores éticos para ocupar un cargo público.

La teoría general de sistemas se basa en no crear soluciones al problema ni abordar problemas sencillos, su objetivo principal es crear teorías nuevas e inculcar a pensar al ser humano de otras maneras nuevas para que puedan aplicar a un mundo real que vivimos. Gutiérrez et al. (2017) el libro la nueva gestión pública se basa en dar nuevo direccionamiento de la gestión impersonal a un sistema centrado burocrático estatal, y acopla los principios de una organización privada y pública para buscar una eficiencia en el gobierno, para que se refleje en atender las necesidades de la población.

La teoría del Buen Gobierno, es aquel que utiliza el aprendizaje social, optimiza el desempeño institucional y estimula la eficiencia adaptativa en las comunidades locales asociadas a unidades, prácticas y herramientas que promueven la democracia a este nivel; obviamente su calidad y usabilidad, facilita el intercambio de información entre gobierno y ciudadanos para promover la participación social y los contratos entre los agentes públicos y privados y las organizaciones sociales, y crea redes de compromiso cívico para el uso y aprovechamiento de las potencialidades territoriales (Cañas, 2007).

Transparencia de la información: en la administración pública, la transparencia anticipa actos de corrupción en las autoridades y funcionarios, y permite que los ciudadanos conozcan los manejos del presupuesto público que reciben (Romero, 2017).

Las dimensiones para la variable transparencia de la información: participación ciudadana Rodríguez (2022) una actividad que involucra a los ciudadanos para que formen parte en tomas de decisiones que afectan a la sociedad y su participación es de forma individual o en grupos de organizaciones, manifiesta Montesinos (2019) tiene un efectivo realce de admitir en el tema de la política a los ciudadanos, tendrá un compromiso cívico que la población se unan con el estado en un espacio público. Asimismo, Díaz (2018) involucrar a los

ciudadanos en temas de gestión conlleva a que se sientan escuchados y valorados y acrecentará la confianza. Por otro lado, Villegas (2018) manifestó que hay que poner atención a que los ciudadanos se empoderen para que se involucren mediante el uso de las noticias públicas, sean cuestionadores de las medidas que toman sus representantes y solicitando resultados, sino se lleva ese cambio será difícil la forma de gestionar y resolver problemas de nuestra sociedad.

También está la Gestión de Calidad, amplio concepto por lo tanto, se debe de analizar por partes, calidad es una serie de condiciones propias que tienen los productos y servicios, para poder cumplir con las exigencias o satisfacción de los clientes y usuarios, también le define como el conjunto de recursos que trabajan siguiendo un organigrama definido, finalmente también es un conjunto de recursos organizados que tienen el propósito de cumplir con la satisfacción del cliente (Pacheco, 2021) herramienta que es fundamental para optimizar los procesos que conlleva a la planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad que brinda un organizo empresarial (Zavaleta et al., 2020) y también Hernández et al. (2018) impulsar la competencia entre empresas, integrando a su conjunto de procesos cuyo fin es lograr la satisfacción de los clientes.

Por último esta la Gestión eficaz estudia las formas que una empresa adquiere y utiliza sus recursos disponibles para alcanzar sus metas (Cabanilla, 2021) y en correspondencia Salguera y García (2021) procedimientos en la administración que sean efectivos, se debe de implantar visión de meta específicos para ello se debe de planificar e implantar políticas para lograr los planes, plazos y resultados, esto servirá para reducir el trabajo y riesgo de fracaso, así aseguraremos el éxito corporativo integrando la gestión organizacional y los recursos humanos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Se realizó una investigación de tipo básica, Ñaupas y Humberto (2018) se caracterizan por presentar formalidad y busca la difusión para que su desarrollo de la teoría está basado en principios y leyes, es más analítica y explicativa.

Por el enfoque metodológico fue cuantitativo, los resultados son numéricos y se pueden medir mediante un análisis estadístico, el mismo que concluye que los resultados obtenidos están vinculados con el conocimiento (Carhuancho et al., 2019).

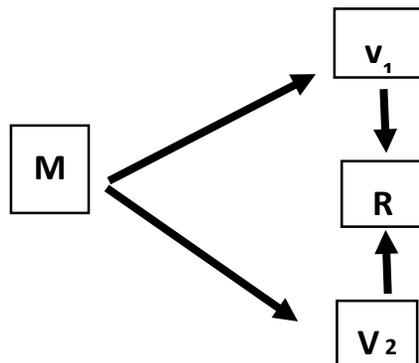
Al mismo se presentó un diseño transversal, según Álvarez (2018) menciona que se denomina investigación transversal cuando para la recolección de los datos el investigador realiza en un tiempo único, es decir no se tiene en cuenta un periodo, más bien los datos son recolectados por única vez.

También presentó un diseño correlacional, según Hernández y Mendoza (2018) recogen datos y se registra la encuesta que permite describir la realidad que sucede entre las variables.

Para la investigación se siguió el esquema siguiente:

Figura 1

Gráfico de diseño correlacional



Componentes:

M: Total de servidores públicos

V1: Gobierno digital

V2: Transparencia de información

R: Relación entre dichas variables

Modelo hipotético: el método que será empleado es hipotético- deductivo, Kant (2013) con la razón práctica se obtiene un conocimiento teórico

3.2 Variables y operacionalización

La investigación consta de dos variables:

Variable independiente: Gobierno Digital

consiste en ofrecer nuevos beneficios al público mediante procedimientos y diseños digitales que sean esenciales, que exige integración de las TICs, en la reforma del sector público, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), 2016.

Definición operación, se desarrollará de 03 dimensiones: calidad del servicio, modernidad de las plataformas, acceso fácil, que serán medidos a través de la escala Likert – ordinal.

Variable dependiente: Transparencia de la información

Según Moreno-López, Porporato y Maharaj (2022) la transparencia de la gestión permite a los ciudadanos gestionar información, ayudando a que el Estado sea un gestor eficiente y eficaz, convirtiendo a la población en partícipe del gobierno.

Definición operación, se desarrollará de 03 dimensiones: medios a utilizar, acceso a las plataformas, documentos originales, que serán medidos a través de la escala Likert – ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo

La población a encuestar será todos los integrantes de interés para la investigación y permitirá tener datos de las variables involucradas en el estudio (Bonamente, 2017).

Para el estudio, la población estará conformada por la totalidad de los trabajadores de una Municipalidad de Amazonas, que son 45 trabajadores y se aplicará una muestra censal.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Se utilizará la encuesta mediante recopilación de datos, Westreicher (2022) una técnica que permite la recolección de los datos de manera sencilla y en menor tiempo.

3.4.2 Validez y confiabilidad

La validez de las evaluaciones está conceptualizado a la comprobación de la calidad de la elaboración y a la congruencia para medir los aspectos a evaluar las variables, Hernández y Mendoza (2018).

3.4.3 Confiabilidad

Sirve para dar la validez de los datos de recopilación, según Ruiz (2018) permite saber cuál es la probabilidad de un resultado de un test, de las variables de estudio.

Se tomará prueba de encuesta piloto con un grupo pequeño que no esté dentro de la investigación y se analizará con el coeficiente alpha de cronbach y el valor mínimo es 0.7

3.4.4 Recolección de datos

Según Pobeá (2018) el cuestionario como instrumento ayuda al levantamiento de la información, su diseño depende del investigador. El instrumento a utilizar será el cuestionario, donde se colocarán una lista de preguntas y alternativas para responder con una escala de Likert de cinco alternativas y con puntuación del 1 al 5.

3.5 Procedimientos

El primer paso es que el cuestionario del censo será validado por tres jueces, que deberán ser magister o doctor en gestión pública o afines, segundo paso es pedir autorización a la entidad para realizar a la encuesta y realizar una charla de consentimiento al personal que será encuestado donde se hablaremos de la importancia del trabajo de investigación y ellos de qué manera van a contribuir a la investigación mediante su participación en realizar la encuesta, tercer paso es en un tiempo determinado de 30 minutos fuera del horario de trabajo rendir dicha encuesta, cuarto punto es procesar la información mediante programas en forma anónima.

3.6 Método de análisis de datos

Se realizará de forma digital con la utilización programas de procesamiento de datos Microsoft Office Excel 2016 y programas relacionados al procesamiento de información recolectado mediante cuestionario, donde se analizará dichos datos obtenidos para emitir un resultado.

Los objetivos que contiene la correlación de las variables, los datos serán analizados mediante tabulaciones para verificar mediante la prueba de normalidad, esto será empleando la prueba de Shapiro- Wilk, Gorge y Mallery (2003) será aplicada para datos de las muestras con menos de 50 individuos, donde al analizar los valores y el resultado indica que no pertenece a la curva normal, correspondería a que correlación se empleará.

Estadística Descriptiva

Tablas de frecuencias y porcentajes

Estadística Inferencial

Prueba de normalidad

Estadístico de correlación de variables

Constatación de hipótesis

Discusión de resultados

3.7 Aspectos éticos

Para Barroso (2020) es la ciencia filosófico-normativa y teórico-práctica que contempla aspectos de estudio individual y social de las personas en derivación del acto moral, manera que cada conocimiento humano y la honestidad sea para un propósito de un bien común en la sociedad, en las investigaciones la ética es el respeto a las personas y una consideración a su diseño mitológico.

Vanegas, E. et al. (2020) refiere a un conjunto de principios, valores y deberes que se aplicaran en nuestra profesión.

En el Perú Villar y Pinto (2019) consideran a la ética en la parte académica y científica como una base de confianza y buena fe entre los investigadores y participantes, cumpliendo con normas y ética de cada investigador.

El trabajo de investigación se planteará con un valor ético, respetando los derechos del autor que ha sido fuente donde se ha consultado, se respetará las leyes y normas APA y se aplicará el programa turnitin.

Se respetará el código de ética de la UCV. Resolución N° 0262-2022/UCV. Que rige para todo alumno investigador de nuestra universidad, para lograr un ambiente de bienestar e integrar.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de nuestra encuesta realizada de forma presencial a la muestra poblacional de 45 servidores públicos, a la misma que respondieron 21 ítems de pregunta.

Se utilizó un análisis descriptivo mediante tablas de frecuencia, y se aplicó una prueba de correlación de r de Pearson para demostrar la hipótesis planteada.

A continuación, se presenta los resultados de acuerdo al objetivo general y objetivos específicos:

Análisis descriptivo

Tabla 1
Gobierno digital

Niveles	n	%
Bajo	23	51
Medio	7	16
Alto	15	33
Total	45	100

Nota: frecuencia de rango de gobierno digital

En la tabla 1 se aprecia predominancia del nivel bajo de gobierno digital con el 51%, seguido del nivel alto con el 33%, finalmente el nivel medio tiene el 16%. Esto indica que más del 65% se ubica en los niveles bajo y medio, para ello es necesario la implementación de políticas, estrategias y medidas correctivas.

Tabla 2
Transparencia de la Información

Niveles	n	%
Bajo	15	33
Medio	16	36
Alto	14	31
Total	45	100

Nota: frecuencia de rango de transparencia de la información

En la tabla 2 se denota predominancia del nivel medio de transparencia de la información con el 35, 6%, seguido del nivel bajo con el 33,3%, finalmente el nivel alto tiene el 31,1%. Esto indica que más del 68% se ubica en los niveles bajo y medio, para ello es necesario la implementación de políticas, estrategias y medidas correctivas.

Análisis Inferencial

Tabla 3
Gobierno digital y transparencia de la información

Gobierno digital – transparencia de la información		Transp. Información
Gobierno digital	Correlación de Pearson	,592
	Sig. (bilateral)	,029
	N	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: análisis inferencial V1- V2

En la tabla 3 se denota relación positiva media significativa entre la variable gobierno digital y transparencia de la información con un coeficiente r de Pearson de ,592 y una significancia bilateral de ,029, a un nivel $p < ,05$. Esto indica asociación directa en las variables; pues al variar el nivel de gobierno digital variará en la misma dirección los niveles de transparencia de la información.

Tabla 4
Gobierno digital y participación ciudadana

Gobierno digital – participación ciudadana		PAR. CUIDADANA
Gobierno digital	Correlación de Pearson	,561*
	Sig. (bilateral)	,024
N		45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: análisis inferencial V1- D1

En la tabla 4 se denota relación positiva media significativa entre la variable gobierno digital y la dimensión participación ciudadana de la variable transparencia de la información con un coeficiente r de Pearson de ,561 y una significancia bilateral de ,024, a un nivel $p < ,05$. Esto indica asociación directa en las variables; pues al variar el nivel de gobierno digital variara en la misma dirección los niveles de la dimensión participación ciudadana de la variable transparencia de la información.

Tabla 5
Gobierno digital y gestión de la calidad

Gobierno digital – gestión de la calidad			GES. CALIDAD	
Gobierno digital (bilateral)	Correlación de Pearson	digital	Sig.	,422** ,004
	N			45

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

Nota: análisis inferencial entre V1- D2

En la tabla 5 se aprecia relación positiva media altamente significativa entre la variable gobierno digital y la dimensión gestión de la calidad de la variable transparencia de la información con un coeficiente r de Pearson de de ,422 y una significancia bilateral de ,004, a un nivel $p < ,01$. Esto indica asociación directa en las variables; pues al variar el nivel de gobierno digital variara en la misma dirección los niveles de la dimensión gestión de la calidad de la variable transparencia de la información.

Tabla 6
Gobierno digital y eficacia

Gobierno digital – eficacia		EFICACIA
Gobierno digital	Correlación de Pearson	,523*
	Sig. (bilateral)	,027
	N	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: análisis inferencial V1 - D3

En la tabla 6 se aprecia relación positiva media altamente significativa entre la variable gobierno digital y la dimensión eficacia de la variable transparencia de la información con un coeficiente r de Pearson de ,523 y una significancia bilateral de ,027, a un nivel $p < ,05$. Esto indica asociación directa en las variables; pues al variar el nivel de gobierno digital variara en la misma dirección los niveles de la dimensión eficacia de la variable transparencia de la información.

V. DISCUSIÓN

Se realizó en el entorno de la discusión de los resultados de las variables V1 y V2 a los trabajadores de la Municipalidad de Amazonas, de forma presencial. Estos datos recopilados mediante encuesta fueron procesados para analizar los niveles de las variables y sus respectivas dimensiones. Llegando al resultado que hay de asociación de las variables de correlación entre gobierno digital y las dimensiones de transparencia, para comprobar se utilizó la prueba de r de Pearson.

La hipótesis general planteada de esta investigación se llegó a determinar entre gobierno digital y la transparencia de la información, en el análisis de correlacional se obtuvo los valores ($r=0.592$, $p=0.029$) y se ha podido determinar que hay una relación de asociación directa, de grado positivo media entre las variables. Esto significa que a medida que se implemente el gobierno digital en la Municipalidad de Amazonas, aumentará el nivel de transparencia de la información de la entidad hacia la ciudadanía, mediante plataformas digitales que informan sobre el presupuesto, actividades de la institución y sobre todo rendición de cuentas. Estos resultados son corroborados Rodríguez (2022) que en su investigación llega a comprobar con los valores obtenidos ($r=0.0364$, $p=0.003$) que demuestra que existe una relación significativa moderada que el gobierno digital favorece al incremento de la calidad del servicio que brinda la Municipalidad.

Los resultados de su investigación por Torres (2022) se encontró un grado de relación moderado en el coeficiente de Pearson ($r=0.604$) y un nivel significativo ($p=0.000$), con estas resultados se demostró que el gobierno digital y la transparencia son dos variables que en una institución van relacionados entre ambos, esto quiere decir que al aumentar en las instituciones un gobierno digital se hace más transparente la gestión y beneficia al ciudadano que ve que agilizar su trámite o información de sus documentos. Por otro lado, en su investigación Silva (2021) en su hipótesis general de su investigación confirma mediante el coeficiente de correlación r de Pearson donde los valores obtenidos ($r=0.542$, $p=0.01$) que las variables de gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad tienen un vínculo positivo medio.

Siguiendo esta perspectiva, Abarca (2021) en su investigación realizada la entidad no estaba preparada tecnológicamente para brindar los servicios virtuales en plataformas digitales, es por eso que la necesidad urgente es implementar un gobierno digital para alcanzar un nivel de transparencia de la gestión y esto conlleva a una modernización de su gobierno, esto se comprueba mediante los valores obtenidos por el coeficiente correlacional r de Pearson cuyo resultado fueron ($r=0.426$, $p=0.019$). Calmett, J. (2021) en sus resultados de su investigación que la importancia del gobierno electrónico en el acceso a la información; llegó a obtener que el 33% señalaron que por medio de la página web tuvieron acceso a la información de la Municipalidad; 30% precisa que los informes que la entidad sube a las plataformas digitales no están actualizados con datos precisos; un 37% que las plataformas de sitios web que informan al ciudadano es útil, pero les falta mejorar y un 30% mencionan que la Municipalidad no tiene una sincronización con los ciudadanos o usuarios. Y concluye con sus valores de correlación que el gobierno digital influye para que tomen la decisión de mejorar la información que brinda a los usuarios, esto permitirá tener un servicio de calidad.

Realizando hincapié del gobierno digital en la transparencia Saldanha et. Al., (2022) corroboran que para un estado democrático electrónico contribuya a un modelo de transparencia se debe de establecer acceso y accesibilidad a los servidores públicos, del mismo modo asociado con el estudio de Toro et al. (2020) analizaron los resultados obtuvieron que el gobierno digital conlleva a las entidades a general eficiencia, transparencia y confiabilidad de las plataformas digitales. Concluyendo que el gobierno debe de invertir en alfabetizar la utilización de gobierno digital en la ciudadanía, y no debería ser una opción sino un deber porque suceden cambios constantes en la velocidad de la tecnología que ayuda a mejorar la vida del ciudadano.

Concordante con la investigación, Delgado (2020) su resultado obtenido, es que cuando empezó a utilizar en las entidades el gobierno digital estuvo directamente relacionado con recolectar, almacenar y procesar cantidades de información, esto permitió que los gobiernos utilicen esta información en beneficio de la ciudadanía ofreciendo eficacia, eficiencia y transparencia. Concluyó que la

utilización de gobierno digital conllevó a incrementar los vínculos entre los ciudadanos y el gobierno, permitiendo que el gobierno se vuelva más eficiente y la ciudadanía más mejorando su calidad de vida. Implementando plan digital en la Municipalidad Distrital de la Punta (2021) dentro de los objetivos es brindar servicios digitales de confianza, con una eficiencia para que los grupos que utilicen, llegando a satisfacer en sus demandas y necesidades al ciudadano, el principal aliado es la tecnología digital y las informaciones que se debe de procesar generando un valor público y así mejorar la interacción en la entidad y el ciudadano.

En el objetivo 1, comprendió determinar la relación entre gobierno digital y la dimensión participación ciudadana, llegando a tener un coeficiente por r de Pearson ($r=0.561$, $p=0.024$) denota una relación positivo medio, con una asociación directa, es significa que en la Municipalidad se implementara el gobierno digital, también se incrementa la participación ciudadana en los planes de gestión. la investigación realizada por Espinoza (2021) el gobierno digital y la participación ciudadana, se comprobó de $p=0.000$ y un R^2 de Nagelkerke de 0,570, demostró que hay una alta influencia que las variables se mueven en una sola dirección, esto quiere decir que, si hay una baja implementación de datos en las plataformas digitales, esto ocasiona que la participación ciudadana sea débil y no tenga el protagonismo en tomas de decisiones para mejorar la vida de la población. Pero si la Municipalidad invirtiera en recolectar, implementar e informar en plataformas digitales el ciudadano seria parte de esa inversión porque se involucraría con la gestión de su Municipio.

Siguiendo en los lineamientos, Salazar (2022) en el estudio realizado señalan que los factores de gobierno digital tienen relación significativa positiva con la participación ciudadana, esto quiere decir que los funcionarios y los vecinos de la Municipalidad Distrital de Yarinacohas, deberían de implementar plataformas digitales para que tengan mayor comunicación y se fortalezcan las TICs y están influyan en la participación del ciudadano. Corrobora Vilela (2022) en su investigación que la participación ciudadana en forma general llegó a la conclusión que los vecinos no participan en el presupuesto participativo por que la Municipalidad no les brinda una adecuada información y más aún cuando la ciudadanía siente que no es transparente, esto quita la relevancia de buscar

mediante la participación las mejoras de su población y la gestión se vuelve carente de una gobernanza.

Siguiendo con los lineamientos, Letona (2020) en su investigación entre las variables aplica el coeficiente correlacional r de Pearson resultando $r=0,065$, $p=0.00$, demostrando entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana hay una correlación significativa en la contraloría General de la República. Esto significa que la contraloría debe de trabajar junto con el ciudadano informando de actos de corrupción que suceden en su población.

En el objetivo 2, determinar la relación entre gobierno digital y la gestión de la calidad, se aprecia una relación positiva media altamente significativa con los resultados de coeficiente de r de Pearson ($r=0.0422$, $p=0.004$), entre las variables se establece que variara en las mismas direcciones, esto significa que al incrementar gobierno digital todas los servicio se vuelven digitales y por tal razón el servicio que brinda al ciudadano se vuelve las eficiente y por lo tanto mejora el servicio de calidad que brinda a los usuarios involucrado. La investigación Campos (2022) demostró que un Municipalidad tenga infraestructura tecnología el usuario que haga uso, estará satisfecho por el grado de calidad en gestionar sus trámites, es así que los servidores deben de tramitar en forma ágil y en menor tiempo, esto se comprobó mediante los resultados que fueron elaborados a través r de Pearson donde $r=0.551$, esto es una relación positiva y significativa entre sus variables.

Siguiendo los lineamientos, Peralta (2022) en su investigación de relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario, los datos resultantes por el coeficiente r de Pearson salió que $r=0.008$ y $p=0.000$, sosteniendo que existe una relación directa y significativa en las variables, esto quiere decir que el usuario se siente satisfecho por el buen canal digital y una comunicación donde le brindan las respuestas a sus preguntas en sus diversas plataformas digitales y por estar vinculado con diferentes plataformas que brinda las entidades del estado. En su investigación Medina et al. (2021) el impacto de la calidad de todos los sistemas de plataformas digitales que recaudan los impuestos, en la satisfacción del usuario en utilizar de forma fácil las diversas plataformas digitales esto conlleva a que la entidad se sienta comprometido en desarrollar herramientas más ágiles y de fácil uso.

Corroborar a la investigación, Arcentales, R. Gamboa, J (2019) las nuevas tecnologías deben de constituir el elemento primordial en los organismos públicos, con la implementación de la TICs que asegure la calidad del servicio y por consecuencia el ciudadano se sienta satisfecho con los resultados de accesibilidad y transparencia.

En el Objetivo 3, determinar la relación entre la variable gobierno digital y la dimensión eficacia de la variable transparencia de la información, en el coeficiente de r de Pearson el resultado que nos salió fue un coeficiente $r=0.523$ y significancia bilateral $p=0.027$, con una relación positiva alta, con estos resultados podemos decir que la variable y la dimensión están en una asociación directamente proporcionales. Para corroborar esta investigación, Mayanga (2022) en su estudio realizado llegó al resultado que la eficacia del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Pitipo está nivel muy malo con un 77%, esto es que como varía proporcionalmente la variable con la dimensión, si al ciudadano debe de alfabetizar en las nuevas tecnologías que se está implantando en la entidad y así hagan uso adecuado de todas las herramientas disponibles para mejorar su vida cotidiana en reducción de tiempo al realizar sus diligencias.

Padaui (2020) en su estudio llega al resultado que el principal problema con el modelo estrecho de gobierno electrónico es que, los proyectos de gobierno electrónico pueden ser eficaces en términos de recopilación de información, pero no son económicos, resulta que son costoso por que el servidor tiene que cumplir en objetivo de recopilar la información de una entidad. Esto quiere decir que para ser eficaces hay que planificar los objetivos previos para un resultado eficaz. En su investigación corroboran Panduro, Alvarado y Saldaña (2020) que la eficiencia de los gastos públicos es deficiente ya que los trabajadores no cuentan con perfil de puesto, ni cumple los objetivos de la entidad y ahí es donde la eficacia se vuelve un problema para cumplir las metas trazadas, es por eso importante que los servidores realicen acciones inmediatas con planificación estratégica y más teniendo plataformas digitales que deben ser utilizados para dicho fin.

Hernandez et al (2019) en su investigación llega al resultado que La modernización de la administración estatal es uno de los factores fundamentales del progreso de las personas, las empresas y la sociedad, es necesario mejorar la eficiencia y eficacia de la administración, para atender más y mejor las necesidades de la población, y estas mejoras se realizan en nuestra actualidad implementando servicios de plataformas digitales, esta tarea recae firmemente sobre los hombros de los gobiernos locales, ya que están cerca de la población.

VI. CONCLUSIONES

Primera: precisa que el gobierno digital con el coeficiente correlación r de Pearson de 0.0592 y $p=0.029$, con la transparencia de la información en una Municipalidad de Amazonas, 2023, destacó una relación positiva media entre ambas variables, por lo tanto, el vínculo entre gobierno digital y transparencia de la información es directamente proporcional, cuando hay más implementación en la Municipalidad de gobierno digital aumentará la transparencia.

Segundo: el objetivo específico se alcanzó una relación positiva media, de tal modo, el vínculo de la variable gobierno digital y la dimensión participación ciudadana de la variable transparencia de la información es directamente proporcional, significa que a mayor gobierno digital aumentará la participación ciudadana. Fue comprobado por la correlación r de Pearson.

Tercero: el objetivo específico se alcanzó una relación positiva media, de tal modo, el vínculo de la variable gobierno digital y la dimensión calidad del servicio de la variable transparencia de la información es directamente proporcional, significa que a mayor gobierno digital aumentará la calidad de servicio que brinda al ciudadano y también la calidad de los trabajadores en sus labores. Fue comprobado por la correlación r de Pearson.

Cuarto: el objetivo específico se alcanzó una relación positiva media, de tal modo, el vínculo de la variable gobierno digital y la dimensión eficacia de la variable transparencia de la información es directamente proporcional, significa que a mayor gobierno digital aumentará la eficacia de los servidores de la entidad esto servirá para cumplir metas planificadas. Fue comprobado por la correlación r de Pearson.

VII. RECOMENDACIONES

primera: Al gerente Municipal y subgerentes, impulsar la aplicación del POI (plan operativo institucional), PEI (plan estratégico institucional) y el PMI (programación multianual de inversión), esto servirá para que la entidad pueda medir los resultados de la gestión que realiza en el periodo.

Segundo: Al gerente Municipal y a los sub gerentes, convocar a la ciudadanía de diferentes centros poblados a reuniones informativas para dar a conocer los resultados de la gestión y escuchar los problemas de su localidad, también de divulgar las nuevas herramientas digitales que está implementando la Municipalidad para poder ser la gestión más eficiente con la ciudadanía.

Tercero: La entidad debe de invitar a los órganos de gobierno regional, nacional a charlas de capacitación presencial, en temas de gestión de calidad, inclusión social y mejora continua.

Cuarto: Al gerente municipal y a los subgerentes, realizar reuniones con los servidores públicos para recordarlos cual es la misión y visión de la gestión, e invitar a órganos de gobierno regional y nacional a dar charlas sobre los programas que implementa los diferentes ministerios de gobierno para poder cumplir las metas y así poder ser una gestión eficiente y eficaz.

REFERENCIAS

- Abarca, A. (2021) *Gobierno Digital y Modernización de la Gestión en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2021*. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio institucional ucv.
- Aguilar, F. V. (2018). Transformación digital: del lifting a la reconversión. *Revista Tecnología, Ciencia y Educación*, 135-143.
- Arcentales, R. Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espiraes revistas multidisciplinaria de investigación*.
<https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/457/398>
- Asturias, G. D. P. (2023). Participación ciudadana: guía de diseño, ejecución e incorporación de procesos de participación ciudadana a la administración y sector público del Principado de Asturias.
- Bajo, G. (2017). Nace Developers Italia, la comunidad de desarrolladores de servicios gubernamentales digitales italianos.
- Barbero, M., Potes, ML, Vancauwenberghe, G., Vandenbroucke, D. y de Lima, VN (2019). El papel de las infraestructuras de datos espaciales en la transformación del gobierno digital de las administraciones públicas. *Oficina de Publicaciones de la Unión Europea: Luxemburgo*.
- Barcevičius, E., Cibaitė, G., Codagnone, C., Gineikytė, V., Klimavičiūtė, L., Liva, G. & Vanini, I. (2019). Explorando la transformación del gobierno digital en la UE. *Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo*.
- Bravo, C. O. V. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13767-13777.

Calmett, J. (2021). Influencia del e – gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019. [Tesis Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional UNAS.

<http://190.119.145.154/handle/20.500.12773/12629>

Camelo Rincón, M. S. (2020). Análisis de la transparencia organizacional y el poder económico a partir la teoría de juegos. *Universidad & Empresa*, 22(38), 257-278.

<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7086>

Cárdenas Vilela, César Rodolfo (2022). Estrategia municipal para la participación ciudadana en el presupuesto participativo, 2021. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejos] Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84753/C%c3%a1rdenas_VCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología de la investigación holística. Guayaquil: Editorial UIDE.

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

Coral, P. M. (2018). “Seguro mató a confianza”: desafíos para la adopción del gobierno digital en Colombia (Challenges for the adoption of the digital government in Colombia). *Inclusión y Desarrollo*, 5(1), 63-72.

Cosquillo Lavado, S. G. (2022). Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma-Junín en el periodo 2019-2020.

Curto-Rodríguez, Ricardo (2020). “Transparencia operativa de las comunidades autónomas españolas median-te sus portales de datos abiertos”. *El profesional de la información*, v. 29, n. 1, e290115. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.ene.15>

Daniels, C., Erforth, B. y Teevan, C. (2023). *Cooperación África-Europa y Transformación Digital* (p. 272). Publisher Taylor y Francisco.

Delgado Lucas, H. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(10), 145-156.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=516cec2c-8681-4788-9262-c8fade4c82e8%40pdcvsessmgr02&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=e dsdoj.b1ee348171249ecb68f2548b467fd53&db=edsdoj>

Díaz, M. R. O., & Ospina, K. J. Z. (2023). Gobierno digital e inteligencia artificial, una mirada al caso colombiano. *Administración & Desarrollo*, 53(1), 1-34.

Dunphy, P., Garratt, L. y Petitcolas, F. Descentralización de la identidad digital: Desafíos abiertos para registros distribuidos (2018). Simposio europeo IEEE sobre seguridad y privacidad de 2018 (EuroS&PW), págs. 75-78.

Enríquez, A. (2022). Gobierno digital: pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA.

Evans, Olaniyi (2018): *Gobierno digital: TIC y gestión del sector público en África*. Publicado en: *New Trends in Management: Regional and Crossborder Perspectives*, London Scientific Publishing, Londres (2018): pp. 269-286.

FINOL-ROMERO, L. T. (2019). Transparencia, corrupción y democracia en América Latina. *teoría y praxis*. *Revista Espacios*, 40(27).

Galán Amador, M. (2019). *Ética de la Investigación*. Iberoamérica,

González-Moreno, A. P. (2019). Las esferas del gobierno abierto. Una aproximación desde la teoría de la democracia. *FORUM. Revista Departamento Ciencia Política*, 15, 147-170.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1356/1864>

- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta
- Jimenez, L. M. O., Reyna, W. K. B., Jimenez, M. A. O., & Trujillo, P. R. (2022). Plataforma colaborativa para mejorar el gobierno electrónico en entidades públicas. [Collaborative digital platform to improve electronic government in
- Kumar, R. , Sachan, A. y Mukherjee, A. (2023), "Adopción de servicios de gobierno electrónico en diferentes niveles de madurez: un estudio cualitativo en India", *Política, regulación y gobernanza digital* , vol. 25 núm. 1, págs. 15-39.
- Lucas, H. B. D. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(10), 145-156.
- Machín Hernández, M. M., Sánchez Vignau, B. S., López Rodríguez, M. L., & Puentes Alvarez, P. L. (2019). La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 212-224.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000200212
- Mayanga Bellodas, Adrian Narciso Harlyn (2022) Gobierno Digital y la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipo. [Tesis Maestria. Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78463/Mayang_a_BANH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfaction, ease of use and citizen trust in electronic government. *Investigación administrativa*, 50(127).
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00004.pdf>

Morales Puruncaja, I., Morillo Revelo, J., & Tobar Cazares, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 10(2), 32-41.

Morales Rocha, J. L., Coyla Zela, M.A., Morillos Valderrama, S. O., y Quispe Mamani, D. (2023). Gobierno abierto en municipalidades del Perú como alternativa para generar confianza en los ciudadanos. *Revista venezolana De Gerencia* 28(102),459-476.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.2>

Muente-Kunigami, A., & Serale, F. (2018). Los datos abiertos en América Latina y el Caribe (pp. 46-46). Banco Interamericano de Desarrollo.

Municipalidad Distrital de la Punta (2021). Plan de gobierno digital 2021-2024.
[https://www.munilapunta.gob.pe/portalTransparencia/documentos/file2350.p
df](https://www.munilapunta.gob.pe/portalTransparencia/documentos/file2350.pdf)

Navarro, L. S. S., Chacón, A., Mauro Guerra, Panduro, J. A. T., & Becerra, R. Á. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. [Digital government and modernization in peruvian public entities: a systematic review of the literature] *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>

Nils C. Bandelow, Johanna Hornung, Ilana Schröder, Entornos institucionales e innovación en política digital, *Revisión de investigación de políticas*, 10.1111/ropr.12549, **40**, 3, (338-340), (2023)

Padaui, C. T., & Patricia, C. (2020). *Implementación de la política pública de gobierno digital en los procedimientos y trámites de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias* [Doctoral dissertation, Universidad Externado de Colombia–Bogotá]

Pazmiño-Sarango, M. , Naranjo-Zolotov, M. and Cruz-Jesus, F. (2022), "Evaluación de los impulsores de la brecha digital regional y su impacto en los servicios

de gobierno electrónico: evidencia de un país sudamericano", *Tecnologías de la información y gente*, vol. 35 N° 7, págs. 2002-2025.

public entities] *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação*, , 433-442.

Rafael Campos, Flor Del Rocío (2022). Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo [Tesis Maestría. Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92977/Rafael_CFDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez Panduro, M. S., Palomino Alvarado, G. del P., & Aguilar Saldaña, C. M. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 704-719. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.108

Rodríguez, J. (2022) *Gobierno digital y calidad de servicio en una Municipalidad Provincial – 2022*. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio institucional ucv. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102502/Rodriguez_GJM%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Sadik-Zada, ER, Gatto, A. y Niftiyev, I. (2022). El gobierno electrónico y la pequeña corrupción en la prestación de servicios del sector público. *Análisis tecnológico y gestión estratégica*, 1-17.

Salazar Espinoza, J. R. (2022). Gobierno digital y participación ciudadana: percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 280-288. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631/2583>

Salazar Espinoza, Jaime Rodrigo (2021) Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad

de Yanacancha, Pasco 2020. [Tesis Doctorado, Universidad Cesar Vallejos].

Repositorio

Institucional

UCV.

[file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Salazar_EJR-SD%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Salazar_EJR-SD%20(1).pdf)

Saldanha, D. M. F., Dias, C. N., & Guillaumon, S. (2022). Transparency and accountability in digital public services: Learning from the Brazilian cases. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101680.

Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., y Álvarez Becerra, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389.

Sebastián Ramón Pérez Chacón, Rodríguez Vilchez, J. L., Cabrera Berrios, J. A., Carlos Arturo Raymundo Ibañez, & David, S. M. (2021). Increasing e-government adoption by emphasizing environmental sustainability: an extended case study in Peru. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 15(4), 550-565.

Serna, M. S., & Hernández, O. R. (2016). Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma. *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, 3(1), 1.

Silva, D. (2021) *Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria*. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio institucional ucv.

Soro, M. F. Q. (2013). La transparencia en la Unión Europea. *Métodos de información*, 3(5), 177-203.

Toro Garcia, A. F., Gutierrez Vargas, C. C., & Correa Ortiz, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Revista Trilogía*, 12(22), 71-102.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7316309>

- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102.
- Torres, Y. (2022) *Gobierno digital y transparencia en una fiscalía provincial penal corporativa del distrito fiscal de Lambayeque*. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio institucional ucv.
- Valdez Zepeda, A. (2022). Modelo de Gestión Pública: Arquetipo Burocrático y Postburocrático. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1332-1344. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.3>
- Villoria, M. (2021). ¿Qué condiciones favorecen una transparencia pública efectiva? Artículo de revisión. *Revista de estudios políticos*, 194, 213-247.
- Viloria Ortín, M. d. (2021). Lineamientos para la descripción documental en el marco del gobierno digital en el Perú. https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/71

ANEXOS

1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas	Niveles y rangos
Variable 1: Gobierno digital	gobierno digital es cuando se realiza la utilización de las herramientas digitales conocidas como las TIC's y su implementación es en todas las instituciones gubernamentales con el objetivo de mejorar los procedimientos de gestión y las relaciones entre instituciones, para lograr generar un valor público que beneficie a la población. Además, por medio de las TIC's se da a conocer de una manera mucha más rápida la información sobre la gestión que realiza las autoridades de las entidades del Estado (Mendoza y Delgado, 2022)	La operacionalización se realizará a través de sus 3 dimensiones evaluada en la escala de Likert	Transformación Digital	• Internet de banda ancha	Ordina	Bajo
				• Capacitaciones en tecnología moderna	Escala de Likert	
			Eficiencia	• Motivación al personal para cumplir metas	1. Nunca	Medio
				• Deber del servidor		
				• Colaboración entre servidores		
			TIC	• Productividad	2. nunca	Casi Alto
				• Software actualizado	3. A veces	
				• Infraestructura tecnológica	4. Casi siempre	
		5. Siempre	[78, 105 >			

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas	Niveles y rangos
Variable 2: Transparencia de la Información	la transparencia de la gestión permite a los ciudadanos gestionar información, ayudando a que el Estado sea un gestor eficiente y eficaz, convirtiéndose a la población en partícipe del gobierno (MorenoLópez, Porporato y Maharaj ,2022)	La operacionalización se realizará a través de sus 3 dimensiones evaluada en la escala de Likert	Participación Ciudadana	Reuniones con las autoridades	Ordinal Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bajo [21, 49 >
			Gestión de Calidad	Atención al ciudadano		[50, 77 >
			Eficacia	utilización de recursos		Alto [78, 105 >

2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GOBIERNO DIGITAL

Introducción:

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario es para una investigación para tesis de maestría, tiene la finalidad académica. Se hace de formá anónima y se requiere que la contestación al cuestionario sea sincera.

Indicaciones:

Al responder cada uno de los ítems marcará con una "X" sólo una de las alternativas propuestas

	1	2	3	4	5					
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
TRANSFORMACIÓN DIGITAL										
Ítems	Descripción					1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el uso de la tecnología es más fácil de comprender?									
2	¿considera usted que existe una buena gestión en el uso de tecnología?									
3	¿Considera usted que los ciudadanos están preparados para la nueva forma de atención mediante tecnología digital?									
4	¿considera usted que los trabajadores están preparados para las nuevas tecnologías en la entidad?									
5	¿Considera usted que la municipalidad debe invertir para las capacitaciones en el uso de tecnología?									
6	¿Considera usted que es necesario que la Municipalidad invierta en mejorar su capacidad de atención con sistema de tecnología digital?									
7	¿Considera usted que los cambios en tecnología en el sistema operativo serán a corto plazo?									
EFICIENCIA										
Ítems	Descripción					1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que los servidores cumplen con el ROF de la entidad?									
9	¿Considera usted que los recursos designados a los programas de atención al ciudadano son suficientes?									
10	¿Considera usted que los proyectos por administración directa son bien administrados por los responsables en la entidad?									
11	¿Considera usted que los servidores planifican su trabajo?									
12	¿considera usted que la clave de una gestión es saber administrar las finanzas de la entidad?									
13	¿Considera usted que las reuniones entre áreas benefician a obtener resultados para la entidad?									
14	¿Considera usted que los funcionarios de alto rango deben de escuchar las sugerencias de los servidores?									

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC)						
Ítems	Descripción	1	2	3	4	5
15	¿Considera usted que el software se debe actualizar?					
16	¿Considera usted que deben de renovar las computadoras?					
17	¿Considera usted que las TIC afecta para contratar a nuevos servidores?					
18	¿Considera usted que al personal nuevo se debe de realizar un examen de conocimiento de las TICs?					
19	¿Considera usted que deben de realizar capacitaciones permanentes a los servidores en el uso de tecnología?					
20	¿Considera usted que afectará en el clima laboral el uso de las TICs?					
21	¿Considera usted que los ciudadanos estarán más satisfechos en la atención mediante el uso de tecnología?					

CUESTIONARIO DE TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Introducción:

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario es para una investigación para tesis de maestría, tiene la finalidad académica. Se hace de formá anónima y se requiere que la contestación al cuestionario sea sincera.

Indicaciones:

Al responder cada uno de los ítems marcará con una "X" sólo una de las alternativas propuestas

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

PARTICIPACIÓN CIUDADANA						
Ítems	Descripción	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que los ciudadanos deben de ser incluidos en tomas de decisiones en la entidad?					
2	¿Considera usted que los ciudadanos deben participar en el presupuesto del Municipio?					
3	¿Considera usted que se debe capacitar a la población para el uso de tecnología?					
4	¿Considera usted que se debe de implementar una plataforma para informar al ciudadano?					
5	¿Considera usted que la información de los gastos ménsulas debe de ser publicada en plataformas digitales?					
6	¿Considera usted que la entidad debe fomentar las reuniones entre vecinos para informar del gasto público?					
7	¿considera usted que debe de implementarse capacitaciones a los servidores para que estén enterados de los gastos que se ejecuta en la entidad?					

GESTIÓN DE LA CALIDAD						
Ítems	Descripción	1	2	3	4	5
8	¿considera usted que los servidores deben de otorgar un buen trato al ciudadano en la atención?					
9	¿Considera usted que se debe de realizar capacitaciones a los servidores en mejora continua?					
10	¿Considera usted que deben de realizar cambios en atención al ciudadano para una buena?					
11	¿Considera usted que el orden refleja la buena gestión de la autoridad?					
12	¿Considera usted que los servicios brindados no son manera de medir la calidad?					
13	¿Considera usted que hay que mejorar la imagen de la entidad?					
14	¿Considera usted que debe de implementar normas de calidad dentro de la entidad?					
EFICACIA						
Ítems	Descripción	1	2	3	4	5
15	¿considera usted que se debe?					
16	¿considera usted que hay que optimizar los recursos de la entidad?					
17	¿considera usted que hay que incentivar a los servidores para cumplir metas?					
18	¿Considera usted que la institución será más productiva a corto plazo?					
19	¿Considera usted que cada área para cumplir metas se debe de realizar reuniones de trabajo?					
20	¿Considera usted que los servidores tengan conocimiento o estudio en gestión pública?					
21	¿Considera usted que a todos los servidores hay que evaluarlos en su productividad mensual?					

3. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.



Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

Investigador (a) (es):

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o programa, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ".....".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años



4. Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Juana del Pilar Contreras Portocarrero
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Profesora de la UNTRM
Institución donde labora:	UNTRM
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de implementación digital y transparencia
Autor (a):	Ronald Yopan Linares
Objetivo:	Medir el conocimiento de los servidores públicos
Administración:	presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital
Dimensiones:	Afectivo, Continuidad y Normativo
Confiabilidad:	0.90
Escala:	ordinal
Niveles o rango:	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo, Totalmente de acuerdo
Cantidad de ítems:	42
Tiempo de aplicación:	30 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, usted le presentó el cuestionario elaborado por el tesista Ronald Yopan linares en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gobierno Digital

Definición de la variable:

Gobierno digital es cuando se realiza la utilización de las herramientas digitales conocidas como las TIC's y su implementación es en todas las instituciones gubernamentales con el objetivo de mejorar los procedimientos de gestión y las relaciones entre instituciones, para lograr generar un valor público que beneficie a la población. Además, por medio de las TIC's se da a conocer de una manera

mucho más rápida la información sobre la gestión que realizan las autoridades de las entidades del Estado (Mendoza y Delgado, 2022).

Dimensión 1: Transformación Digital

Guere (2020) Proceso continuo de cambios en uso de tecnología digitales, para generar una sistematización en el proceso y generar datos que resaltan en cambios económicos, sociales y generarán valor para las personas, esta herramienta reflejara los cambios en los servicios e innovación digital dentro de una institución.

Indicadores	Ítem	CLARIDAD	COHERENTE	RELEVANCIA	Observaciones/ Recomendaciones
¿Considera usted que el uso de la tecnología es más fácil de comprender?	1	4	4	4	
¿considera usted que existe una buena gestión en el uso de tecnología?	2	4	4	4	
¿Considera usted que los ciudadanos están preparados para la nueva forma de atención mediante tecnología digital?	3	4	4	4	
¿considera usted que los trabajadores están preparados para las nuevas tecnologías en la entidad?	4	4	4	4	
¿Considera usted que la municipalidad debe de invertir para las capacitaciones en el uso de tecnología?	5	4	4	4	
¿Considera usted que es necesario que la ¿La municipalidad invierta en mejorar su capacidad de atención con sistema de tecnología digital?	6	4	4	4	
¿Considera usted que los cambios en tecnología en el sistema operativo sean a corto plazo?	7	4	4	4	

Dimensión 2: Eficiencia

Le y Lei (1018) cuando se comparte conocimiento se consolidan las habilidades y se cumplen las metas de la organización de forma más eficiente; los empleados es el elemento principal y se debe de dar apoyo psicológico relacionados con la actividad, en especial al liderazgo.

Indicadores	Ítem	bajo	medio	alto	Observaciones/ Recomendaciones
¿Considera usted que los servidores cumplen con el ROF de la entidad?	1	4	4	4	
¿Considera usted que los recursos designados a los programas de atención al ciudadano son suficientes?	2	4	4	4	
¿Considera usted que los proyectos por administración directa son bien administrados por los responsables en la entidad?	3	4	4	4	
¿Considera usted que los servidores planifican su trabajo?	4	4	4	4	
¿considera usted que la clave de una gestión es saber administrar las finanzas de la entidad?	5	4	4	4	
¿Considera usted que las reuniones entre áreas benefician a obtener resultados para la entidad?	6	4	4	4	
¿Considera usted que los funcionarios de alto rango deben de escuchar las sugerencias de los servidores?	7	4	4	4	



Dimensión 3: Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC)

Tota et al. (2020) las nuevas tecnologías permitirán mejorar y administrar la información y ayudara al progreso de las organizaciones. así también son conjunto de herramientas que nos permite el acceso a la información, mediante nuevas formas de modelo de expresión, acceso y recreación cultura.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Considera usted que el software se debe actualizar?	1	4	4	4	
¿Considera usted que deben de renovar las computadoras?	2	4	4	4	
¿Considera usted que las TIC afecta para contratar a nuevos servidores?	3	4	4	4	
¿Considera usted que al personal nuevo se debe de realizar un examen de conocimiento de las TICs?	4	4	4	4	
¿Considera usted que deben de realizar capacitaciones permanentes a los servidores en el uso de tecnología?	5	4	4	4	
¿Considera usted que afectará en el clima laboral el uso de las TICs?	6	4	4	4	
¿Considera usted que los ciudadanos estarán más satisfechos en la atención mediante el uso de tecnología?	7	4	4	4	



Instrumento que mide la variable 02: Transparencia de la Información

Definición de la variable:

La transparencia de la gestión permite a los ciudadanos gestionar información, ayudando a que el Estado sea un gestor eficiente y eficaz, convirtiendo a la población en partícipe del gobierno (Moreno-López, Porporato y Maharaj ,2022).

Dimensión 4: Participación Ciudadana

Rodríguez (2022) una actividad que involucra a los ciudadanos para que formen parte en tomas de decisiones que afectan a la sociedad y su participación es de forma individual o en grupos de organizaciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Considera usted que los ciudadanos deben de ser incluidos en la toma de decisiones en la entidad?	1	4	4	4	
¿Considera usted que los ciudadanos deben participar en el presupuesto del Municipio?	2	4	4	4	
¿Considera usted que se debe capacitar a la población para el uso de tecnología?	3	4	4	4	
¿Considera usted que se debe de implementar una plataforma para informar al ciudadano?	4	4	4	4	
¿Considera usted que la información de los gastos mensuales debe de ser publicada en plataformas digitales?	5	4	4	4	
¿Considera usted que la entidad debe de fomentar las reuniones entre vecinos para informar del gasto público?	6	4	4	4	
¿considera usted que debe de implementarse capacitaciones a los servidores para que estén enterados de los gastos que se ejecuta en la entidad?	7	4	4	4	



Dimensión 5: Gestión de la Calidad

Amplio concepto por lo tanto se debe de analizar por partes, calidad es una serie de condiciones propias que tiene los productos y servicios, para poder cumplir con las exigencias o satisfacción de los clientes y usuarios, también le define como el conjunto de recursos que trabajan siguiendo un organigrama definido, finalmente también es un conjunto de recursos organizados que tienen el propósito de cumplir con la satisfacción del cliente (Pacheco, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿considera usted que los servidores deben de otorgar un buen trato al ciudadano en la atención?	1	4	4	4	
¿Considera usted que se debe de realizar capacitaciones a los servidores en mejora continua?	2	4	4	4	
¿Considera usted que deben de realizar cambios en atención al ciudadano para una buena?	3	4	4	4	
¿Considera usted que el orden refleja la buena gestión de la autoridad?	4	4	4	4	
¿Considera usted que los servicios brindados no son manera de medir la calidad?	5	4	4	4	
¿Considera usted que hay que mejorar la imagen de la entidad?	6	4	4	4	
¿Considera usted que debe de implementar normas de calidad dentro de la entidad?	7	4	4	4	

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Jupap', with a horizontal line above it.

Dimensión 6: Eficacia

Formas que una empresa adquiere y utiliza sus recursos disponibles para alcanzar sus metas (Cabanilla, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿considera usted que se debe?	1	4	4	4	
¿considera usted que hay que optimizar los recursos de la entidad?	2	4	4	4	
¿considera usted que hay que incentivar a los servidores para cumplir metas?	3	4	4	4	
¿Considera usted que la institución será más productiva a corto plazo?	4	4	4	4	
¿Considera usted que cada área para cumplir metas se debe de realizar reuniones de trabajo?	5	4	4	4	
¿Considera usted que los servidores tengan conocimiento o estudio en gestión pública?	6	4	4	4	
¿Considera usted que a todos los servidores hay que evaluarlos en su productividad mensual?	7	4	4	4	



Mg. Juana del P. Contreras Portocarrero

DNI N° 33425772

Registro de Maestría de la juez N° 01



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CONTRERAS PORTOCARRERO, JUANA DEL PILAR DNI 33425772	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/08/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/03/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CONTRERAS PORTOCARRERO, JUANA DEL PILAR DNI 33425772	BACHILLER EN CIENCIAS EMPRESARIALES Fecha de diploma: 08/02/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CONTRERAS PORTOCARRERO, JUANA DEL PILAR DNI 33425772	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 17/05/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

6, Otros anexos:

Matriz de Consistencia:

Título: Gobierno Digital y Transparencia de la Información de una Municipalidad del Departamento de Amazonas, 2023							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gobierno Digital				
¿Cuál es la relación que existe entre la implementación de un gobierno digital y la transparencia de la información de un Municipio de Amazonas, 2023?	Determinar la relación que existe entre la implementación de un gobierno digital y la transparencia de la información de una Municipalidad de Amazonas, 2023	Existe una relación entre el gobierno digital y transparencia de la información de una Municipalidad de Amazonas, 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Transformación Digital	Internet de banda ancha • Capacitaciones en tecnología moderna	1,2,3,4,5,6,7	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bajo [21, 49 > Medio [50, 77 > Alto [78, 105 >
			Eficiencia	• Motivación al personal para cumplir metas • Deber del servidor • Colaboración entre servidores • productividad	8,9,10,11,12,13,14		
			TIC	• Software actualizado • Infraestructura tecnológica	15,16,17,18,19,20,21		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Transparencia de la Información				
(a) ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la participación ciudadana?	(a) determinar la relación que existe entre gobierno digital y la participación ciudadana	(a) Existe relación gobierno digital y la participación ciudadana	Dimensiones	Indicadores	Ítems		

(b) ¿Qué relación existe entre gobierno digital y la gestión de la calidad?	b) determinar la relación que existe entre gobierno digital y la gestión de la calidad	(b) Existe relación entre gobierno digital y la gestión de la calidad				Escala de valores	Niveles o rangos
---	--	---	--	--	--	--------------------------	-------------------------

			Participación ciudadana	Reuniones con las autoridades	1,2,3,4,5,6,7	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bajo [21, 49 >
			Gestión de calidad	Atención al ciudadano	8,9,10,11,12,13,14		
(c) ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la eficacia?	(c) determinar la relación que existe entre gobierno digital y la eficiencia	(c) Existe relación entre gobierno digital y la eficacia	Eficacia	Utilización de recursos	15,16,17,18,19,20,21		Medio [50, 77 >
							Alto [78, 105 >

ANEXO 7: Confiabilidad

Prueba piloto – análisis de Cronbach

Variable 1: Gobierno Digital

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	21

De acuerdo al valor hallado que es $\alpha = 0,801 < 1$, se asume que existe un nivel alto de confiabilidad del instrumento para medir la variable Gobierno digital, siendo aplicable a la muestra.

Variable 2: Transparencia de la Información

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,823	21

De acuerdo al valor hallado que es $\alpha = 0,803 < 1$, se asume que existe un nivel alto de confiabilidad del instrumento para medir la variable Transparencia de la información, siendo aplicable a la muestra.

ANEXO 8: Prueba de normalidad

Para poder determinar si los datos recabados se distribuyen de forma normal o no, para de esta manera seleccionar la prueba estadística idónea en la contratación de hipótesis se aplicó la prueba de normalidad; en este caso la prueba fue Shapiro-Wilk en razón que la muestra es ≤ 50 .

H0 Los datos siguen una distribución normal

H1 Los datos no siguen una distribución normal

Regla de decisión:

Si $p < 0.05$ se rechaza Ho: Las variables tienen una distribución normal

Si $p \geq 0.05$ no se rechaza Ho: Las variables no tienen una distribución normal.

Tabla 3

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
		Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	0.899	45	0.001
Transparencia de la información	0.926	45	0.007

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Información obtenida de la base de datos

Se aplicó la prueba de normalidad Shapiro Wilk, donde se obtuvo un $p \leq 0.05$, por tanto, se rechaza Ho, debido a que los datos provienen de una distribución normal, en ese sentido se utilizaría la estadística paramétrica, mediante el coeficiente r de Pearson.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gobierno digital y transparencia de la información de una Municipalidad del Departamento de Amazonas, 2023

", cuyo autor es YOPAN LINARES RONALD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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 Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO DNI: 07637233 ORCID: 0000-0002-0684-8542	Firmado electrónicamente por: JPAPANICOLAU el 06-08-2023 17:17:10

Código documento Trilce: TRI - 0615502