



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno electrónico y Modernización del estado en la  
Municipalidad de Florencia de Mora – 2022**

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

**AUTORA:**

Enco Rubio, Kelly Josymar ([orcid.org/0000-0001-7881-6446](https://orcid.org/0000-0001-7881-6446))

**ASESORES:**

Dr. Garcia Cruzate, Eduardo Daniel ([orcid.org/0000-0002-2016-8180](https://orcid.org/0000-0002-2016-8180))

Dr. Villacorta Valencia, Henry ([orcid.org/0000-0002-2982-3444](https://orcid.org/0000-0002-2982-3444))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

TRUJILLO- PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Dedico mi tesis a mi familia, por haberme forjado con principios y valores, por haber estado presente en cada paso y por motivarme siempre para lograr todos mis anhelos.

Kelly Josymar.

## **Agradecimiento**

Primero, doy gracias a Dios, por brindarme la suficiente fuerza y voluntad para culminar esta maestría.

Agradezco la motivación y paciencia que me dedicó mi asesor, el cual me ayudó en este proceso de aprendizaje.

Gracias a mis queridos padres Dominga Rubio Ríos y Vicente Enco Pajares, por sus infaltables sabios consejos sobre mi futuro profesional y personal.

La autora.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice del contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	49

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de la población de la Municipalidad	18
Tabla 2. Instrumentos de recolección de datos.	19
Tabla 3. Relación entre las variables gobierno electrónico y modernización del estado	22
Tabla 4. Asociación entre las variables gobierno electrónico y la modernización	23
Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de gobierno electrónico	23
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de gobierno electrónico según dimensiones	24
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de modernización	25
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de modernización según dimensiones.	25
Tabla 9. Relación entre la dimensión interna y modernización del estado.	26
Tabla 10. Asociación entre la dimensión interna y modernización del estado.	27
Tabla 11. Relación entre la dimensión servicios en línea y modernización del estado.	28
Tabla 12. Asociación entre la dimensión servicios en línea y la modernización del estado.	28
Tabla 13. Relación entre la dimensión promoción y la modernización del estado	29
Tabla 14. Asociación entre la dimensión promoción y la modernización del estado.	30

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la modernización del estado en la Municipalidad distrital de Florencia de Mora, 2022. El enfoque metodológico empleado fue cuantitativo, y el diseño no experimental, descriptivo - correlacional de corte trasversal. La población fue de 150 trabajadores y la muestra estuvo constituida por 58 trabajadores que pertenecen a la Municipalidad distrital de Florencia de Mora. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta a través de los instrumentos: cuestionario gobierno electrónico y cuestionario modernización, los datos recolectados fueron analizados mediante tablas de frecuencias, diagrama de barras, tablas de contingencia y la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Entre sus resultados, se determinó que, el gobierno electrónico es percibido en un nivel regular por el 44,8 % de los trabajadores y a modernización del estado es valorado como alto por el 51,7 % de los trabajadores. Concluyendo, que existe significancia entre las variables ya que el p-valor=0.000 es menor al 0.05 % esto demuestra que existe asociación significativa y directa, además según el Rho Spearman el grado de correlación es positivo de nivel considerable (0.635).

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, tecnología de la información y comunicación, modernización de la gestión.

## Abstract

The main objective of this research is to determine the relationship between electronic government and the modernization of the state in the Florencia de Mora District Municipality, 2022. The methodological approach used was quantitative, and the non-experimental, descriptive, correlational, cross-sectional design. The population was 150 workers and the sample consisted of 58 workers who belong to the District Municipality of Florencia de Mora. For data collection, the survey technique was obtained through the instruments: electronic government questionnaire and modernization questionnaire, the collected data was analyzed using frequency tables, bar charts, contingency tables and the non-parametric Spearman's Rho test. Among its results, it will be prolonged that electronic government is perceived at a regular level by 44.8% of workers and a modernization of the state is valued as high by 51.7% of workers. Concluding, that there is significance between the electronic government variable and state modernization since the p-value is less than 5%, this shows that there is an association, in addition to the degree of positive correlations of a considerable level (0.635).

**Keywords:** Electronic government, information and communication technology, management modernization.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, los gobiernos enfrentan nuevos desafíos para garantizar que todos puedan aprovechar las oportunidades y los beneficios de la transformación digital (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2019). La comunicación y las tecnologías de la información (TIC) se han hecho tan omnipresentes en el sector público, es imposible concebir un asunto público o una función gubernamental que no las incorpore de alguna manera significativa (Gil-García, et al., 2018, p. 640). Es así que el gobierno electrónico (GE) podría considerarse un aspecto esencial de la innovación, la coproducción, la transparencia y la generación de valor público (Twizeyimana & Andersson, 2019, p. 172). Por el contrario, algunos estudios han argumentado que el gobierno electrónico puede no ser lo suficientemente eficaz para hacer frente a las prácticas corruptas que han persistido incluso después de la digitalización de los servicios públicos (Khan, et al., 2021 y Ingrams, et al, 2020).

A nivel mundial, según la OCDE (2019) algunos gobiernos como Estonia y Corea Del Sur este último líder en la implementación de herramientas digitales en las entidades del gobierno (82 %) están empezando a utilizar las plataformas digitales para elaborar políticas de manera más rápidas, con información más precisa y de forma más integrada. Además, en Latinoamérica, durante los últimos 20 años, ha ocurrido un crecimiento significativo del desarrollo digital y tecnológico, mucho más rápido que en otras zonas con un mayor nivel de desarrollo, donde Argentina, Brasil, Chile y Uruguay se ubicaron entre los 50 países con mejor desempeño de los 193 países encuestados en 2019, con un desempeño levemente inferior al promedio de la OCDE (ONU, 2020).

En el Perú, la implementación del GE enfrenta diversos obstáculos, lo que a su vez ocasiona un retraso en la modernización de la gestión. Estos obstáculos incluyen una barrera de capital humano, una barrera de recursos económicos y una barrera de falta de infraestructura física y tecnológica insuficiente para dar cobertura a toda la población (Aguirre, et al, 2019, p. 106). Por tal razón en el 2021 se promulgó el DS N° 029-2021 PCM, reglamento de ley del gobierno digital orientado a fomentar

el uso de la tecnología digital en las organizaciones públicas con el fin de estimular la actividad económica en toda la nación. Sin embargo, actualmente se continúa con un enfoque burocrático clásico, ocasionando la falta de recursos y una administración inadecuada, donde los ciudadanos tienen la necesidad permanente de una mejor atención (Ma & Zheng, 2019, p. 515).

A nivel local, en la municipalidad de Florencia de Mora, perteneciente a la provincia de Trujillo, Departamento de la libertad se ha logrado reconocer problemas con los procesos administrativos que lleva a cabo, los cuales incluyen el uso de métodos manuales y consagrados en el tiempo, ignorando la aplicación de las nuevas tecnologías emergentes. Como consecuencia, la entidad es incapaz de cumplir sus objetivos en cuanto a la prestación de servicios adecuados a sus electores o la consecución de las metas previstas. Por otro lado, la entidad en cuestión tiene un sitio de transparencia anticuado que contiene muy poca información relevante. Todas las preguntas, preocupaciones y recomendaciones, además de cualquier otro proceso, se abordan de la manera convencional, lo que exige que la organización haga uso de un mayor número de recursos. Como resultado, la organización no ha sido capaz de ejecutar con éxito un gobierno electrónico adecuado e ideal, que es algo que todas y cada una de las administraciones públicas necesitan para gestionar con éxito y satisfacer las expectativas de la población.

De acuerdo a lo anteriormente descrito, es necesario realizar un estudio referente al gobierno electrónico y su relación con la modernización del estado en la Municipalidad de Florencia de Mora, por tal motivo se planteó como problema general ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la modernización del estado en la municipalidad distrital de Florencia de Mora -2022?

Respecto a la justificación teórica, está relacionada con la necesidad de desarrollar conocimientos referentes al tema de investigación. En cuanto al presente estudio, examina la modernización del Estado y el gobierno electrónico tomando en consideración sus elementos, que han recibido menos atención en estudios anteriores, con la finalidad de aportar conocimientos para futuras investigaciones

relacionadas al problema de estudio. De manera práctica, ya que permitirá conocer la relación de la modernización del estado y el GE, a través de un diagnóstico y estrategias de solución para su implementación a futuro en la entidad pública.

*Referente a la justificación metodológica*, se han elaborado instrumentos teniendo en cuenta las variables de estudio, así como sus dimensiones e indicaciones. Estos instrumentos han sido verificados por especialistas para su posterior aplicación, además pueden ser utilizados en futuras investigaciones relacionadas al tema.

Relevancia social, esta investigación beneficiará a las entidades públicas y tendrá el fin de poner enfocarse en la futura implementación de las herramientas tecnológicas para un mejor desenvolvimiento de los trabajadores y así puedan lograr brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

En relación a los objetivos, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la modernización del estado en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora - 2022; y como objetivos específicos: determinar el nivel de gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital Florencia de Mora - 2022; identificar el nivel de la modernización del estado en la Municipalidad Distrital Florencia de Mora - 2022; determinar en qué medida la dimensión interna se relaciona con la modernización del estado en la Municipalidad Distrital Florencia de Mora - 2022; determinar en qué medida la dimensión servicios en línea se relaciona con la modernización del estado en la Municipalidad Distrital Florencia de Mora - 2022; determinar en qué medida la dimensión promoción se relaciona con la modernización del estado en la Municipalidad Distrital Florencia de Mora – 2022.

La hipótesis general del estudio fue (Hi) existe relación entre el gobierno electrónico y la modernización del estado en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora - 2022; y como hipótesis nula (Ho) No existe relación entre el gobierno electrónico y la modernización del estado en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de tener un mayor entendimiento sobre las variables de estudio se analizaron investigaciones de índole internacional y nacional.

A nivel internacional, Tello (2020) en su investigación sobre el gobierno electrónico en tres municipios de Colombia, un estudio mixto con una población compuesta por tres instituciones donde se aplicaron encuestas y entrevistas como técnicas de recolección de datos, en los resultados se determinó que las instituciones evaluadas cumplen con publicar una descripción de su estructura organizacional, así como las funciones y atribuciones de la entidad; la ubicación de sus sedes y áreas; horarios de atención; un directorio con la información de contacto de todos los funcionarios de la administración municipal; un plan anual de adquisiciones; y un plan anticorrupción y de atención ciudadana. Sin embargo, en lo que respecta al presupuesto general, la ejecución presupuestaria, los planes de gasto público y las escalas salariales de todos los funcionarios públicos, los municipios objeto de este estudio no hacen público nada de esto. Además, los municipios no hacen públicos los objetivos y metas de los diversos departamentos, junto con los indicadores del desempeño de los mismos.

Asimismo, Miller (2019) en su tesis doctoral donde analiza el gobierno electrónico en la municipalidad de Rosario – Argentina. Un estudio de carácter cualitativo aplicado a 50 participantes donde se logró determinar que existe una relación directa entre el tema de la desigualdad social y los desafíos asociados al acceso y uso adecuado de los productos y servicios digitales. A pesar de que Argentina tiene relativamente mayores niveles de acceso a las TICs y a Internet que el resto de América Latina, aún existe una gran brecha digital que se manifiesta en los múltiples indicadores tales como la pobreza, la cantidad de educación y el género, entre otros factores. Asimismo, la falta de utilización de software libre en las instituciones públicas para la conformación de GE limita la interoperabilidad de las instituciones, así como la relación con otras organizaciones y la ciudadanía.

En esta línea, Gutiérrez (2019) en su artículo analizó la influencia de la modernización y el GE en la evolución del estado en Chile. Un estudio de carácter

cualitativo en las conclusiones determinó que existe influencia de la globalización en la modernización en la gestión pública y el GE de Chile. Como resultado de lo anterior, el autor enfatizó la importancia de la modernización en relación al GE a través del uso de las TICs como una herramienta importante para reducir el cierre de brechas, beneficiando al ciudadano y fortaleciendo la gestión municipal.

Por su parte, Contreras (2018) en su artículo analizó el gobierno electrónico en la municipalidad de Toluca, a través de un estudio exploratorio cuantitativo aplicado a 500 ciudadanos pertenecientes a dicho sector, en los resultados se evidencia que sólo 132 de las 600 personas encuestadas saben que existen formas de comunicarse con el gobierno de su municipio, y de esos 132 ciudadanos, sólo 99 conocen los mecanismos concretos a través de los cuales los ciudadanos pueden comunicarse con la administración. Esto demuestra que, a pesar de los avances tecnológicos, la noción del gobierno electrónico aún no se ha infiltrado en la sociedad en la medida en que cabría esperar que lo hiciera.

De igual manera, Franco y cruz (2018) en su tesis sobre el gobierno electrónico y su relación con el ciudadano en Oaxaca, un estudio de carácter descriptivo aplicado a una muestra constituida por 665 participantes, por medio de encuestas en los resultados determinaron que existe un desarrollo lento pero gradual en la implementación del gobierno electrónico así como la existencia de una leve resistencia en el uso de las TICs por parte de la sociedad para realizar sus solicitudes de servicios a una entidad estatal. Por ejemplo, el 89% de la población sigue acudiendo personalmente a las instalaciones de las instituciones públicas para realizar sus procesos y trámites administrativos físicos; acuden personalmente como lo han hecho en el pasado.

A nivel nacional, Aparcana (2022) en su estudio sobre la relación entre el gobierno electrónico y la modernización del estado en la Municipalidad de Ica, se aplicó una metodología básica, correlacional, el estudio contó con una muestra de 50 trabajadores de la institución, en los resultados se aceptó la hipótesis general la cual afirma que existe relación entre las variables, con una correlación moderada (0,676) y con una significancia menor al 0.05 por lo que se deduce que si el gobierno digital es ineficaz, la modernización del Estado será o viceversa. Asimismo, el GE

según la evaluación de los encuestados (36 %) es regular y con respecto a la modernización del estado el 39 % la considera como deficiente. Además, existe significancia (004) y correlación (0,400) entre la dimensión usos de las TICS y la modernización; de igual manera la relación entre la dimensión transparencia y la modernización es moderada (0.629) y significativa (000); por último, existe asociación (000) y correlación moderada (0.613) entre la dimensión aplicación de la normativa y la modernización del estado.

También, Caballero (2022) en su tesis buscó determinar la relación entre el gobierno electrónico y la modernización en el distrito de Curahuasi, a través de una metodología cuantitativa correlacional aplicado a una muestra de 60 ciudadanos por medio de la encuesta en los resultados se logró determinar que las variables se asocian de manera significativa (0,000) además existe correlación moderada (0,566) entre ellas, además el nivel de GE es adecuado según el 58,3 % de los encuestados; debido a que en la entidad no se realizan acciones que promuevan el GE ni mecanismos para el desarrollo de las competencias de sus empleados sobre el uso y manejo de los diversos sistemas de información. Respecto a la dimensión servicios en línea el 38,3 % considera que su implementación es regular ya que existe deficiencias respecto al seguimiento de trámites y reclamos; en la dimensión interna el 73,4 % considera que es adecuada su implementación, pero aun así algunos ciudadanos consideran que la plataforma web de la municipalidad es difícil de manejar por último con respecto a la dimensión relacional el 57,7 % considera que su implementación es regular, pues la mayoría de trabajadores carecen de capacitación sobre el manejo del software.

Por su parte, Salirrosas (2022) en su estudio referente a determinar la relación entre el gobierno digital y la modernización en una institución pública en Lima, una investigación de índole cuantitativa correlacional donde participaron 81 trabajadores, donde los resultados evidencian que el nivel de modernización de la gestión es medio según el 72,8 % así como sus dimensiones planificación estratégica (75,3 %) presupuesto por resultados (55,6 %) políticas públicas (45.7 %). Además, se concluye que las variables están asociadas de manera significativa (000) y se correlacionan de forma moderada (0,649) demostrando la importancia

del GE y el modo en que facilita el desarrollo de las instituciones públicas a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para ofrecer información correcta sin perder de vista al ciudadano obteniendo un Estado, eficiente, integrador y orientado al ciudadano.

Asimismo, Abarca (2021) es su investigación sobre el gobierno digital y su relación con la modernización de la gestión en San Bartolo, un estudio cuantitativo, de nivel correlacional, aplicado a una población de 30 trabajadores. Los resultados reflejaron que el gobierno digital y la modernización de la gestión son de nivel regular según el 66,7 % y 50 % de los encuestados en ese orden; respecto al análisis inferencial existe relación baja (0,372) entre la tecnología de la información y la modernización; de igual forma existe relación entre moderada (0,476) entre el principio de transparencia y la modernización. Finalmente existe asociación entre las variables (000) y correlación moderada (0,426). Lo cual determina que el GE juega un papel importante en el contexto de la modernización del estado, ya que se convierte en una herramienta para crear nuevas formas de prestación de servicios públicos, más eficientes y con mayor transparencia, así como para transformar los procedimientos operativos y el modelo de gestión pública.

Según Cosquillo (2021) en su artículo donde analizo el gobierno digital y su relación con la modernización de la gestión en la Municipalidad de Tarma, una investigación aplicada correlacional, con una muestra de 108 ciudadanos. Donde se pudo concluir que el GD incide en la modernización de la gestión pues al aumentar el uso de los servicios digitales, mejora el nivel de modernización dejando de lado el problema de la burocracia.

Por último, Zegarra (2021) en su estudio sobre la relación entre el gobierno electrónico y la modernización del estado en la municipalidad de san Martín, un estudio correlacional- no experimental aplicado a 33 trabajadores, se determinó que el nivel de modernización en la institución es alto según el 42 % y el nivel de GE es eficiente según el 54 % concluyendo que existe asociación  $p= 0,000$  y correlación alta (0,967) entre la variable modernización y gobierno electrónico,

asimismo según el coeficiente de determinación el 93,5 % de las herramientas tecnológicas (GE) influye en el proceso de modernización en la institución.

Con respecto a las teorías que fundamentan el Gobierno Electrónico es necesario adaptar algunas teorías sobre la gestión pública como es el caso de la teoría de la nueva gestión pública ya que esta exige cambios profundos en el funcionamiento de la administración, y uno de esos cambios es la implantación de GE ya que serviría como modelo normativo, teórico o analítico que inspirará las reformas de la gestión pública las cuales se caracterizan por ser un conjunto de principios institucionales que dirigen, frenan e impulsan todo el sector público (León & Gómez, 2013, p.180). Las políticas relativas a la reforma de la gestión pública se enmarcan en ámbitos como la organización y los procedimientos de contratación, la función pública y las relaciones laborales, la planificación organizativa y la gestión financiera, y la auditoría y la evaluación. El GE, por su parte, permitiría llevar a la práctica dichos cambios; dicho de otro modo, podría considerarse como la expansión de gestión pública a través de otros métodos. En otras palabras, el GE haría posibles tales transformaciones a través del uso de las tecnologías de la información en el sector público (Farro, 2021, p. 4).

Por otro lado, la teoría del mejoramiento según Veintimilla, et al. (2020) consideran que es el medio a través del cual se puede mejorar el desarrollo a todos los niveles operativos haciendo uso de todos los recursos humanos y de capital de que se dispone. Es una estrategia desarrollada para ayudar a la dirección a alcanzar mayores niveles de rentabilidad y competitividad. Esta estrategia ayuda a mejorar los puntos débiles de la organización al tiempo que refuerza sus puntos fuertes, lo que a su vez permite a la organización aumentar tanto su productividad como mejorar su atención. Por tal motivo el gobierno electrónico se volvería un factor importante en la modernización de la gestión de las instituciones ayudando a mejorar la administración de las instituciones locales y regionales. (p. 50)

Respecto al marco normativo En Perú, el Gobierno electrónico ha adquirido una importancia prioritaria para el Estado, y se han implementado medidas con el fin de promover su desarrollo. como el Decreto N° 006-2020, el propósito de esta medida

es asegurar la confianza de las personas al interactuar con los servicios digitales ofrecidos por entidades públicas y organizaciones del sector privado en todo el territorio nacional. Asimismo, la Ley N° 27658, conocida como la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado es relevante ya que el gobierno electrónico desempeña un papel importante como herramienta para fortalecer las relaciones entre el Estado y la ciudadanía, tanto en su conjunto como en el ámbito individual de cada persona. Es fundamental destacar que estas relaciones Estado-ciudadanos ya existen previamente, y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) brindan oportunidades para mejorarlas mediante una expansión en su alcance, contenido o modalidad.

Respecto a las concepciones teóricas sobre el gobierno electrónico, se refiere al uso de las TICs para informar y difundir los servicios o productos del Gobierno a la población con el fin de mejorar la eficiencia en el sector público, como la prestación de servicios a los ciudadanos y el proceso democrático (Meiyanti, et al., 2018, p. 3). A través de herramientas electrónicas tales como sitios web, aplicaciones para celulares y redes sociales o servicios telefónicos con el fin de acercar a los ciudadanos a las instancias gubernamentales (Fang, 2002, p. 12).

Por su parte Zamora-Boza et, al. (2018) consideran que el GE se enfoca en una visión amplia de la gobernanza, señalando cómo opera, funciona y se organiza la sociedad, a la cual el gobierno debe asegurar el acceso y la participación en las diversas redes de información. (p. 4). Tiene un significado más amplio y engloba el concepto de e-gobierno, que se centraría en las tareas de gestión que conducen a la interacción ciudadano-gobierno. Desde un punto de vista estrictamente tecnológico, el gobierno electrónico apuntaría al ciudadano como punto de conexión dentro de una red, asegurando su acceso y la participación de los ciudadanos, individual y colectivamente dentro de las redes gubernamentales (Bayona & Morales, 2017, p. 49).

En esta línea, Binimelis-Espinoza (2017) expresa que el GE tiene como objetivo reforzar la relación entre la población y la administración pública, no solo con la aplicación de nuevas tecnologías para brindar servicios públicos. (p. 449). La idea

es que, a través de la innovación tecnológica en este caso, la aplicación de las TIC, los gobiernos puedan brindar servicios que creen valor público y estén centrados en el ciudadano garantizando el acceso y la entrega por parte del gobierno a los particulares de información y uso de servicios, así como implementando la eficiencia a través de la aplicación de estos servicios en el ámbito del gobierno (García & Plasencia, 2020, p. 135).

Una de las ventajas del gobierno electrónico es la simplificación la burocracia estatal, a través de la agilización de los trámites, utilizando menos y mejores recursos humanos, y la increíble reducción en la necesidad de adquisición, transporte y almacenamiento de papel no son opciones, sino la base para la reducción de costos que hoy se ha vuelto obligatoria. para la mayoría de los estados nacionales (Kamolov & Konstantinova, 2017, p.15).

Continuando con el desarrollo de la variable Gobierno Electrónico se escogió como modelo teoría a Armas & Armas (2011) quien propone tres dimensiones: interna, servicios en línea y promoción, se escogió este modelo ya que se adapta al contexto de estudio.

Respecto a la dimensión interna, es la práctica de utilizar las TIC's para mejorar la eficacia de las funciones y los procedimientos internos de la administración interconectando varios departamentos y organismos (Armas & Armas, 2011, p.5). De este modo, la información puede fluir con mayor rapidez y facilidad entre los distintos departamentos, lo que reduce el tiempo de tramitación, elimina los cuellos de botella en el papeleo y suprime los procesos burocráticos y dispendiosos. La eficiencia interna puede mejorarse conectando en red los distintos departamentos de la administración. Esto reduce el tiempo necesario para utilizar, almacenar y recopilar datos, disminuye el coste de la mano de obra y el coste del tratamiento de la información, y aumenta la velocidad a la que pueden completarse las tareas de procesamiento manteniendo su precisión (Rodríguez-Cruz, 2020, p. 103).

La adopción de estas nuevas herramientas tecnológicas impulsa la modernización y reinención de la administración pública, permitiéndole ser más proactiva y más

orientada a prestar servicios de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos permitiendo reducir las barreras internas, valorando una perspectiva integrada y transversal de la relación entre los órganos que integran la administración pública y los de la ciudadanía (OCDE, 2019. p.8).

En cuanto a la dimensión servicios en línea, es el uso de las TIC para generar oportunidades para que los gobiernos mejoren su transparencia con respecto a ciudadanos y empresas. (Armas & Armas, 2011, p.6). Estas oportunidades surgen gracias a la mayor difusión y accesibilidad a diversa información recopilada a través de nuevos canales de comunicación. Además, las TIC permiten un intercambio más eficiente de datos sobre temas como el cumplimiento tributario, servicios públicos, así como el registro de vehículos y votantes. A menudo, la introducción de servicios de gobierno electrónico va acompañada de un cambio hacia una cultura más amigable con el cliente (Panthee & Sharma 2019, p.27).

Asimismo, es percibida y experimentada de manera más destacada por los usuarios finales, es decir, las empresas y los ciudadanos, esta dimensión reúne varias ofertas de servicios para los usuarios finales. Un aspecto de la divulgación es el suministro de información y servicios por parte de los gobiernos, la comunicación de los gobiernos y el suministro de información a empresas y ciudadanos; algunas administraciones facilitan información estática en páginas web; otros ofrecen servicios en línea; y algunos otros ofrecen consulta y participación electrónica (Rupérez, 2017, p.76).

Según Fernández & Díaz (2018) Las iniciativas de gobierno electrónico orientadas a mejorar los servicios pretenden deben ser mejorar la provisión de información en la interfaz; de tal manera que la información se presente de una manera mejor y más intuitiva, proporcionando mejores motores de búsqueda e incluyendo diferentes tipos de medios, como videoclips. (p.259)

Por último, la dimensión promoción, es la creación y desarrollo de una infraestructura tecnológica que permita el acceso y facilita la expansión y consolidación de la sociedad, ambas deben ser concebidas como otra parte

esencial e integrada de la acción local en el ámbito del gobierno electrónico (Armas & Armas, 2011, p. 8). La promoción es probablemente la dimensión más obvia y tangible del gobierno electrónico, dado que el gobierno electrónico se caracteriza por procedimientos y servicios que tienen lugar entre administraciones por un lado y ciudadanos o empresas (u otras entidades administrativas) por el otro, se necesita infraestructura técnica para transportar información y servicios. Esta característica distingue al gobierno electrónico de formas anteriores de interacción con una administración (Fernández & Díaz, 2018, 262). Finalmente, la eficacia de los servicios de gobierno electrónico para llegar a los ciudadanos y las empresas depende en gran medida de la disponibilidad de infraestructura de TIC. Por lo tanto, es muy importante que los tomadores de decisiones evalúen el estado y desarrollo de la infraestructura de TIC y planifiquen proyectos de gobierno electrónico en consecuencia (Montero, 2022, p. 19).

Continuando con la investigación sobre la variable modernización del estado se consideró el enfoque teórico de la teoría del cambio organizacional propuesta por Hanelt et al. (2021) la cual se refiere al compromiso de cambio de los miembros de la organización y la eficacia para implementar el cambio organizacional mediante la modificación de su estructura, estrategia, técnicas operativas, tecnología o cultura organizativa con el fin de efectuar cambios dentro de la institución, así como los resultados de dichos cambios el cual puede ser continuo o producirse a intervalos distintos. Es así que esta teoría es un componente necesario de la modernización administrativa ya que permite comprender los cambios que se están produciendo en las instituciones estatales como organizaciones contemporáneas (p. 1160).

Referente a las definiciones sobre la modernización del estado se consideró lo mencionado por la PCM (2019) que manifiesta que el proceso de modernización del Estado es un conjunto de procesos técnicos y políticos los cuales permite transformar los procesos de gestión, el rendimiento laboral, la simplificación de los procedimientos y el sistema administrativo, así como garantizar una mejor relación y estructura organizativa y operativa, de modo que las acciones de los distintos poderes del Estado puedan coordinarse con mayor eficacia. (p.11)

Según Ghiggo, et al. (2022) la modernización del estado se define como un esfuerzo sistemático e integrado para lograr cambios fundamentales en la administración pública a fin de mejorar la capacidad administrativa pública para lograr los objetivos de desarrollo nacional. Esta definición está diseñada para dar cabida a: mejoras organizativas (tanto estructurales como de procedimiento); y mejoras en el comportamiento de los servidores públicos (p.291). Por su parte, Farazmand (2002) la define como el uso deliberado de la autoridad y la influencia para aplicar nuevas medidas a un sistema administrativo a fin de cambiar sus objetivos, estructuras y procedimientos con miras a mejorarlo con fines de desarrollo. (p.9)

El objetivo principal de la modernización es aumentar la capacidad de los gobiernos locales para brindar servicios públicos de alta calidad, utilizar las condiciones previas para el desarrollo regional, aumentar la competitividad y garantizar un desarrollo regional más equilibrado (Delgado, 2020, p.150). Asimismo, mejorar los procedimientos relacionados con la organización, planificación, finanzas, presupuestos, contabilidad, auditoría, métodos y gestión de suministros y eliminación del control de cambios. Las reformas también pueden tomar la forma de simplificación de los procedimientos de exportación y otros aspectos como las TIC, ISO, TQM, E-Gobierno, entre otros (Arévalo & Bardales, 2020, p.24).

En conclusión, la modernización del estado es un cambio consciente y bien pensado que se lleva a cabo en una organización o sistema del sector público con el propósito de mejorar su estructura, funcionamiento o la calidad de su fuerza laboral.

Respecto al modelo teórico se consideró a Aparcana (2022) quien propone tres dimensiones: políticas públicas, planeamiento estratégico y presupuesto por resultados.

Respecto a la dimensión políticas públicas, es un conjunto de directrices generales las cuales describen el plan de su organización para abordar ciertos problemas

(Gómez-Arias, 2019, p.4). Asimismo, las políticas públicas no son sólo una técnica para ayudar a minimizar las disparidades sociales que existen en una nación, sino también una herramienta que puede utilizarse para la inclusión social pues su objetivo es garantizar determinados derechos, proporcionar apoyo o prestar determinados servicios a la comunidad (Palacios, et al., 2021, p.565). Estas acciones son un componente esencial de la administración pública, ya que son representaciones de planes concebidos por el gobierno para mejorar la sociedad y satisfacer las necesidades de los residentes individuales (Fischer & Miller, 2017, p.118).

La dimensión planeamiento estratégico, es el proceso de elaboración de una estrategia a largo plazo, seguido de la aplicación de los métodos y la asignación de recursos para llevar a cabo ese objetivo, por medio de procedimientos que se utilicen para orientar, ejecutar y controlar la estrategia, entre sus componentes destacan el proceso de identificar los objetivos, decidir qué acciones se llevarán a cabo para lograr dichos objetivos y reunir los recursos para llevar a cabo dichas actividades (Bryson & Roering, 2018, p. 202). Asimismo, según Pacheco, et al. (2020). Es la planificación exhaustiva que facilita la gestión eficaz de un proceso, pues planificar estratégicamente proporciona una perspectiva global de lo que se está haciendo y hacia dónde se dirige. otorgando claridad sobre qué es lo que realmente quiere conseguir y cómo lograrlo. (p.105)

La dimensión presupuesto por resultado, se fundamenta en la búsqueda de la eficiencia y eficacia de la acción gubernamental, un sistema en el que el presupuesto de una institución, organismo o empresa está directamente vinculado a la obtención de un resultado específico y predeterminado. De esta manera, se intenta evitar la asignación inapropiada de recursos financieros o incluso su despilfarro (Vargas & Zavaleta, 2020).

Según Mujannah, et al. (2019) puede considerarse una estrategia muy importante para la Administración Pública en el desempeño de sus funciones, permitiendo incluso que los servicios prestados lleguen a los beneficiarios con mayor eficiencia y calidad. Sin embargo, su implementación no termina con el presupuesto; es

necesario desarrollar mecanismos que puedan indicar que el presupuesto por resultado cumple con su propósito principal, que es el logro de los resultados previstos. (p. 127)

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

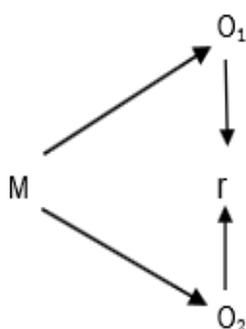
La investigación es de tipo aplicada, debido a que pretende satisfacer una necesidad bien conocida y diferenciada, el estudio hará uso de información, procedimientos y enfoques que ya han sido validados y cuya eficacia está bien reconocida permitiendo el desarrollo de estudio., respecto a lo mencionado Baena (2014) estipula que la investigación practica se esfuerza por encontrar una solución a un problema o método concreto, haciendo hincapié principalmente en la búsqueda y consolidación de información para la aplicación del problema y, como resultado, el enriquecimiento del avance cultural y científico. (p. 33)

Además, tiene un enfoque cuantitativo dado que los diferentes datos recopilados se usan para medir de manera numérica y poder afirmar la hipótesis, así como analizar de manera estadística y comparar diversas teorías. Referente a este enfoque Velasco et al. (2022) manifiestan que es un proceso sistematizado y estructurado de recolección de datos en la cual confía en la medición numérica, utilizando estadísticas para precisar el comportamiento de la población. (p. 19)

##### **Diseño de investigación:**

El estudio es de tipo descriptivo pues se orienta a describir y analizar las características de la población por medio del uso de técnicas estandarizadas de recolección de datos, como el cuestionario (Hernández, et al., 2014, p. 92). Asimismo, es correlacional debido a que evalúa las dos variables, con el fin de conocer su relación y analizar la correlación (Ramos-Galarza, 2020, p. 3). Además, de tipo no experimental, dado que no se manejaron ni alteraron las variables, solo se observan los hechos tal como son (Saldaña & de los Godos, 2019, p. 73).

Es esquema de correlación es el siguiente:



Donde:

M = la muestra está formada por los trabajadores de la Municipalidad  
Florenia de Mora

O1 = Gobierno electrónico

O2 = Modernización del estado

r = Relación entre las variables de estudio

### 3.2. Variables y operacionalización:

#### Variable 1: Gobierno electrónico

##### Definición conceptual:

Es el uso de las TICs por parte de las instituciones para informar y difundir los servicios o productos del Gobierno a la población con el fin de mejorar la eficiencia en el sector público, como la prestación de servicios a los ciudadanos y el proceso democrático (Meiyanti, et al., 2018, p. 3).

##### Definición operacional

La variable fue evaluada por medio del cuestionario GE en las dimensiones: interna, externa y promoción a través de 16 preguntas.

##### Indicadores:

Se emplearon los siguientes indicadores: Nivel de servicio, uso de canales de información y comunicación, impacto en la gestión pública, nivel de adaptación, acceso adecuado para los ciudadanos y cambio de paradigma.

##### Escala de medición:

Ordinal.

## **Variable 2: Modernización del estado**

### **Definición conceptual:**

Es un conjunto de procesos técnicos y políticos los cuales permite transformar los procesos de gestión, el rendimiento laboral, la simplificación de los procedimientos y el sistema administrativo, así como garantizar una mejor relación y estructura organizativa y operativa, de modo que las acciones de los distintos poderes del Estado puedan coordinarse con mayor eficacia (PCM, 2019, p. 11).

### **Definición operacional**

La variable fue evaluada por medio del cuestionario Modernización en las dimensiones: planificación estratégica, presupuesto por resultados y políticas públicas.

### **Indicadores:**

Se utilizaron los siguientes indicadores: Problema público, beneficio público, interés público, transformación digital, mejoramiento de la calidad, mecanismo de participación, presupuesto institucional, inversión, gastos públicos y diseño del portal web.

### **Escala de medición:**

Ordinal.

## **3.3. Población y muestra:**

### **Población**

La población se refiere al conjunto de personas sobre las que se realiza la investigación los cuales se ubican en un contexto determinado con características similares, y es de ellos de quienes se obtienen los datos necesarios para la presentación de los resultados (Hernández y Mendoza, 2018). Considerando lo antes descrito la población en el presente estudio se conformó por 150 trabajadores de la Municipalidad de Florencia de Mora.

Tabla 1

*Distribución de la población en la Municipalidad*

Descripción	Género		Total
	Hombres	Mujeres	
Trabajadores	97	53	150
<b>Total</b>	97	53	150

*Nota:* Cap de la Municipalidad de Florencia de Mora, 2021.

**Criterios de inclusión**

Trabajadores de ambos sexos que se encuentren al momento de aplicar las encuestas, tengan un contrato válido, además de estar dispuestos a participar en la investigación

**Criterios de exclusión:**

personal que no estén presentes durante la aplicación de encuestas, además empleados que no están interesados en participar en la investigación.

**Muestra:**

Es una porción de la población de la cual se recopilaban datos; este subconjunto debe definirse o delimitarse cuidadosamente con antelación; también debe ser representativo del conjunto de la población (Hernández y Mendoza, 2018, p. 196). La muestra se obtuvo por medio de la aplicación de una fórmula probabilística donde se obtuvo como resultado 58 participantes

**Muestreo**

Es el proceso de elegir un conjunto concreto de personas que se consideran representativas de la población en su conjunto (Arias, 2020). El muestreo fue probabilístico pues la muestra se aplicó de manera aleatoria a la población de la MFM.

### 3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos:

Según Arias (2020) se refiere a las diversas maneras de obtener información con el objetivo de ayudar a los investigadores a buscar y recopilar los datos necesarios para avanzar en la investigación. En el estudio se aplicó la encuesta como técnica con el propósito de evaluar y medir las variables.

Tabla 2

*Instrumentos de recolección de datos.*

Técnica	Instrumentos	Unidades de estudio
Encuesta	Cuestionario "GOB -E"	Trabajadores de la Municipalidad
	Cuestionario "Modernización"	

*Nota:* Marco teórico.

#### **Instrumentos de recolección de datos:**

##### **Cuestionario**

Cuestionario GOB-E: es un instrumento adaptado del modelo de Armas & Armas (2011) fue aplicado a la muestra compuesta por 58 participantes con el fin de conocer el nivel de gobierno electrónico en la institución, en las preguntas se consideró las dimensiones: interna. Externa y promocional. El instrumentó se aplicó de manera individual a los participantes previo consentimiento, este tuvo una duración de 10 minutos. El cuestionario está compuesto por 18 preguntas en escala Likert con respuestas desde Nunca (1) hasta Siempre (5), asimismo se estructuró en los niveles Deficiente (18-42) Regular (43-66) y eficiente (67-90).

Cuestionario Modernización: es un instrumento adaptado del modelo de Aparcana (2022) fue aplicado a la muestra compuesta por 58 participantes con el fin de conocer el nivel de modernización, en las preguntas se consideró las dimensiones: planificación estratégica, presupuesto por resultados y políticas públicas; este se aplicó de manera individual a los participantes previo consentimiento, con una duración aproximada de 10 minutos. El cuestionario está compuesto por 16

preguntas en escala Likert con respuestas desde Nunca (1) hasta Siempre (5), asimismo se estructuró en los niveles Bajo (16-38) Medio (39-59) y Alto (60-80).

### **Validez**

La validez de contenido se evaluó mediante el proceso de juicio utilizado por tres profesionales con grado magister en gestión pública para ambos instrumentos validados. Estos profesionales asignaron un valor positivo a todos los ítems, lo que resultó en índices de aprobación del 100 %.

### **Confiabilidad**

El término "confiabilidad" se refiere al grado en que un conjunto de instrumentos puede utilizarse varias veces con la misma persona y producir resultados coherentes. Por tal razón, con el fin de determinar el Alfa de Cronbach, se llevó a cabo el cálculo de la correlación entre cada pregunta, lo que dio lugar a la generación de coeficientes de correlación. En este contexto, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach y se realizó el estudio piloto con 12 participantes del municipio de Florencia de Mora. los resultados obtenidos para la variable "Gobierno electrónico" fueron de 0,977 en la escala de interpretación del Alfa de Cronbach, y para la variable "Modernización del estado" fue de 0,931, lo cual determina que ambos instrumentos son altamente confiables.

### **3.5. Procedimientos**

Primero se determinó la muestra de estudio utilizando una fórmula probabilística donde se obtuvo como resultado 58 participantes, de manera seguida se presentó una solicitud a la institución donde se realizó el estudio. Posterior a la obtención de la autorización, se coordinó con las personas interesadas para fijar un día conveniente para la administración del cuestionario. A continuación, se informó a los participantes de los objetivos de la investigación, así como de las sugerencias generales que se ofrecían para que pudieran cumplimentar el cuestionario en su totalidad. Una vez recogidos los datos, se procesaron con el SPSS versión 26, lo que permitió cumplir los objetivos del estudio. lo que permitió cumplir los objetivos de la investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de información**

Se utilizaron los programas Excel 2019 y SPSS V.26 para el procesamiento de datos, a partir de los resultados obtenidos se interpretaron en forma de cuadros comparativos de frecuencias, porcentajes y cifras, junto con sus respectivas interpretaciones. Los datos se establecen y presentan de forma explicativa, ordenada y resumida. ordenada y resumida en un documento. Se utilizó el análisis inferencial para determinar si se aceptan o rechazan la hipótesis general, con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significación del 5%, empleando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, una prueba estadística cuya finalidad es afirmar o rechazar la hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo al código de ética de la UCV se consideró los siguientes aspectos:

Consentimiento informado, se confirmó que los trabajadores que participan en la investigación prevista lo hagan por libre elección, con un conocimiento adecuado del tema, así como un nivel adecuado de conocimientos sobre el tema.

Confidencialidad y anonimato, La información adquirida de cada colaborador será secreta, teniendo en cuenta la legislación de protección de datos y de información personal, por lo que se exige el permiso informado y la participación voluntaria.

Originalidad, la información obtenida para el desarrollo del estudio se ajusta a las normas ofrecidas por el Concytec. Es decir, la fuente está debidamente referenciada, de la misma forma que se incluye en la bibliografía.

#### IV. RESULTADOS

Este capítulo presenta tanto los resultados descriptivos como los inferenciales. Los resultados que son descriptivos están referidos a las variables y dimensiones que se utilizaron en el desarrollo de los objetivos generales y específicos, mientras que los resultados que son inferenciales se basan en el coeficiente de correlación mediante la prueba de Spearman:

*Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la modernización.*

Tabla 3

*Relación entre las variables gobierno electrónico y modernización del estado.*

Rho de Spearman		Modernización del estado
Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	0.635**
	Sig. (bilateral)	0.000
N		58

*Nota:* Resultado obtenido de base de datos.

**Interpretación:** De la tabla de contingencia 3, se halló que hay significancia entre las variables ya que el p-valor=0.000 es menor al 0.05 % esto demuestra que existe asociación significativa y directa, además según el Rho Spearman el grado de correlación es positivo de nivel considerable (0.635). Esto significa que si se mejora el gobierno electrónico por medio de la aplicación de las TICs se incrementará el nivel de modernización en la institución.

Tabla 4

*Asociación entre las variables gobierno electrónico y la modernización*

Niveles		Modernización del estado			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gobierno Electrónico	Deficiente	f	2	6	3	11
		%	3,4%	10,3%	5,2%	19,0%
	Regular	f	1	16	9	26
		%	1,7%	27,6%	15,5%	44,8%
	Eficiente	f	0	3	18	21
		%	0,0%	5,2%	31,0%	36,2%
Total		f	3	25	30	58
		%	5,2%	43,1%	51,7%	100,0%

*Nota:* Resultado obtenido de base de datos.

**Interpretación:** Según lo hallado en la tabla cruzada 4, el 31 % de los participantes ubican al gobierno electrónico en un nivel eficiente y a la modernización en el nivel alto, no obstante, el 27,6 % la percibe como regular y medio, a razón de que existe insatisfacción por parte de los trabajadores debido al poco presupuesto otorgado para la compra y actualización de equipos y software pues los actuales están desactualizados o hasta obsoletos.

Determinar el nivel de gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital Florencia de Mora – 2022

Tabla 5

*Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de gobierno electrónico*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	19 %
Regular	26	44,8 %
Eficiente	21	36,2 %
Total	58	100,0 %

*Nota:* Resultado obtenido de base de datos

Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de gobierno electrónico según dimensiones

Nivel	Externa	Interna	Promoción
Deficiente	20,7 %	25,9 %	25,9 %
Regular	43,7 %	46,6 %	41,4 %
Eficiente	35,6 %	27,6 %	32,8 %
Total	100 %	100 %	100 %

*Nota:* Resultado obtenido de base de datos.

**Interpretación:** Los resultados hallados en la tabla 5 evidencia que el 44,8 % de los participantes consideran que el nivel de GE es regular, mientras el que 36,2 % considera que es eficiente, esto demuestra que la institución municipal no fomenta el gobierno electrónico y mecanismos de desarrollo sobre el uso y administración de la tecnología de la información vinculados a la mejora del servicio, provocando que el ciudadano se ponga en contacto con su entidad municipal de forma presencial. Asimismo, en la tabla 6, referente a las dimensiones: *en la dimensión servicios en línea*, el 43.7 % la evalúa en el nivel regular, mientras que el 20,7 % en el nivel deficiente lo cual se refleja en el malestar de la población ya que existe falta de accesibilidad a la prestación de servicios de seguimiento de procesos, reclamaciones, quejas y noticias institucionales es uno de los aspectos más preocupantes. Otro aspecto preocupante es el hecho de que las personas no acogen favorablemente las comunicaciones institucionales que utilizan las TIC; *en la dimensión interna*, el 46,6 % de los participantes consideran que el desempeño de esta dimensión es regular y el 25, 9 % la considera como deficiente, estas percepciones se fundamentan en el malestar de la ciudadanía al momento de interactuar con la plataforma web de la municipalidad pues muchos la consideran como poco eficiente y difícil de manejar; *en la dimensión promoción*, el 41.1 % la considera en un nivel de desarrollo regular, mientras que el 30,8 % lo valora como eficiente.

Identificar el nivel de la modernización del estado en la Municipalidad Distrital Florencia de Mora - 2022

Tabla 7

*Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de modernización*

.	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	5,2 %
Medio	25	43,1 %
Alto	30	51,7 %
Total	58	100,0 %

*Nota:* Resultado obtenido de base de datos

Tabla 8

*Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de modernización según dimensiones.*

Nivel	Políticas públicas	Planificación estratégica	Presupuesto por resultados
Bajo	8,6 %	5,2 %	8,6 %
Medio	56,9 %	34,5 %	48,3 %
Alto	34,5 %	60,3 %	43,1 %
Total	100 %	100 %	100 %

*Nota:* Resultado obtenido de base de datos.

**Interpretación:** Según lo hallado en la tabla 7, más de la mitad de los participantes (51,7 %) posicionan la modernización en la institución en el nivel alto mientras que el 43,1 % lo considera en el nivel medio, si bien es cierto el nivel de modernización es alto, a una gran parte de los trabajadores les preocupa que el gasto público no se gestione de forma eficiente y eficaz, y que el dinero no se

transforme en productos y servicios que redunden en beneficio de los ciudadanos. Respecto a las dimensiones en la tabla 8 se observa que en *la dimensión políticas públicas*, el 56,9 % considera que es medio, mientras que el 34.5% la evalúa como alto, estos resultados demuestran que una gran parte de la ciudadanía están especialmente preocupados por la ausencia de mecanismos de solución que ayuden a minimizar aquellos problemas de escala nacional que impidan el cierre de brechas; *en la dimensión planificación estratégica*, la mayoría de los participantes (60,3 %) consideran que la planificación se encuentra en un nivel de desarrollo alto, mientras que un significativo 34,5 % la ubica en el nivel medio; por último en la dimensión presupuesto por resultados, el 48,3 % considera que su nivel de desarrollo es medio; por otro lado el 43,1 % la percibe en el nivel alto, esto indica que los pobladores tienen la percepción de que la municipalidad no contribuye al desarrollo de la gestión del gasto público, de tal manera que no permite alcanzar resultados favorables para los habitantes.

Determinar en qué medida la dimensión interna se relaciona con la modernización del estado en la municipalidad.

Tabla 9

*Relación entre la dimensión interna y modernización del estado.*

Rho de Spearman	Modernización del estado
Coeficiente de correlación	0.543**
Dimensión interna	Sig. (bilateral)
	0.000
N	58

*Nota:* Resultado obtenido de base de datos.

**Interpretación:** Según la tabla de contingencia 9, se halló que hay significancia entre la dimensión interna y la variable modernización ya que el p-valor=0.000 es menor al 0.05 % esto demuestra que existe asociación significativa y directa, además según el Rho Spearman el grado de correlación es positivo de nivel considerable (0.543). Esto significa que, si se aplican estrategias para mejorar

la dimensión interna, como la actualización de la plataforma web de la institución además de hacerla más amigable e intuitiva con el usuario se incrementará el nivel de modernización en la institución ya que los trámites y consultas se podrán realizar de una manera más rápida y eficiente.

Tabla 10

*Asociación entre la dimensión interna y modernización del estado.*

Niveles		Modernización del estado			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Dimensión interna	Deficiente	f	2	9	4	15
		%	3,4%	15,5%	6,9%	25,9%
	Regular	f	1	15	11	27
		%	1,7%	25,9%	19,0%	46,6%
	Eficiente	f	0	1	15	16
		%	0,0%	1,7%	25,9%	27,6%
Total	f	3	25	30	58	
	%	5,2%	43,1%	51,7%	100,0%	

*Nota:* Resultado obtenido de base de datos.

**Interpretación:** Según lo hallado en la tabla cruzada 10, el 25,9 % de los participantes ubican la dimensión interna como regular y a la modernización en el nivel medio, asimismo, el 25,9 % la percibe como eficiente y alto y el 3,4 % la posiciona en el nivel bajo y deficiente.

Determinar en qué medida la dimensión servicios en línea se relaciona con la modernización del estado en la municipalidad.

Tabla 11

*Relación entre la dimensión servicios en línea y modernización del estado.*

Rho de Spearman		Modernización del estado
Dimensión servicios en línea	Coeficiente de correlación	0.514**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	58

*Nota:* Resultado obtenido de base de datos.

**Interpretación:** Luego de analizar la tabla de contingencia 11, se halló que hay significancia entre la dimensión servicios en línea y la variable modernización ya que el p-valor=0.000 es menor al 0.05 % esto demuestra que existe asociación significativa y directa, además según el Rho Spearman el grado de correlación es positivo de nivel considerable (0,514). Esto significa que, si se aplican estrategias para mejorar la dimensión servicios en línea, a través de la implementación uso de las TICs para agilizar los procesos de reclamaciones y eliminar la burocracia en la institución mejorará el nivel de modernización en la municipalidad.

Tabla 12

*Asociación entre la dimensión servicios en línea y la modernización del estado.*

Niveles		Modernización del estado			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Dimensión servicios en línea	Deficiente	f	1	8	3	12
		%	1,7%	13,8%	5,2%	20,7%
	Regular	f	2	13	8	23
		%	3,4%	22,4%	13,8%	39,7%
	Eficiente	f	0	4	19	23
		%	0,0%	6,9%	32,8%	39,7%
Total	f	3	25	30	58	
	%	5,2%	43,1%	51,7%	100,0%	

*Nota:* Resultado obtenido de base de datos.

**Interpretación:** Según la tabla cruzada 12, el 32,8 % de los participantes ubican la dimensión servicios en línea como eficiente y a la modernización en el nivel alto, mientras que el 22,4 % la percibe como regular y medio y el 1,7 % la posiciona en el nivel bajo y deficiente

Determinar en qué medida la dimensión promoción se relaciona con la modernización del estado en la municipalidad.

Tabla 13

*Relación entre la dimensión promoción y la modernización del estado*

Rho de Spearman		Modernización del estado
	Coefficiente de correlación	0.542**
Dimensión promoción	Sig. (bilateral)	0.000
	N	58

*Nota:* Resultado obtenido de base de datos.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla de contingencia 13, se determinó que hay significancia entre la dimensión promoción y la variable modernización ya que el p-valor=0.000 es menor al 0.05 % esto demuestra que existe asociación significativa y directa, además según el Rho Spearman el grado de correlación es positivo de nivel considerable (0,542). Esto significa que, si se ejecuta estrategias dirigidas a mejorar la dimensión promoción, a través de la adquisición de equipamiento moderno que mejore la infraestructura, así como la actualización del software en la entidad ayudará a mejorar el nivel de modernización en la municipalidad.

Tabla 14

*Asociación entre la dimensión promoción y la modernización del estado.*

Niveles		Modernización del estado			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Dimensión Promoción	Deficiente	f	3	8	4	15
		%	5,2%	13,8%	6,9%	25,9%
	Regular	f	0	14	10	24
		%	0,0%	24,1%	17,2%	41,4%
	Eficiente	f	0	3	16	19
		%	0,0%	5,2%	27,6%	32,8%
Total	f	3	25	30	58	
	%	5,2%	43,1%	51,7%	100,0%	

*Nota:* Resultado obtenido de base de datos.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla cruzada 14, el 27,6 % de los participantes ubican la dimensión promoción como eficiente y a la modernización en el nivel alto, mientras que el 24,1 % la percibe como regular y medio y el 5,2 % la posiciona en el nivel bajo y deficiente.

## V. DISCUSIÓN

Actualmente en muchos países, los gobiernos dan opciones para llevar a cabo reformas en la administración pública, la mayoría de ellos utilizan las TIC para ofrecer servicios de gobierno electrónico siendo esta la pieza central de las mejoras respaldadas por los sistemas de información para digitalizar la distribución de servicios y el desarrollo de la gobernanza, mejorando la eficiencia y eficacia administrativa, además de respaldar el valor de la democracia debido al hecho de que el gobierno cumple múltiples funciones, el gobierno electrónico se ha definido ampliamente. Por medio de su uso las instituciones esperan reducir los costes asociados a la prestación de servicios y, al mismo tiempo, mejorar la calidad general de dichos servicios. Siendo su principal objetivo mejorar el uso de recursos limitados, aumentar la transparencia y la responsabilidad, ampliar el mercado, mejorar la vida de las personas, y adquirir la confianza de los ciudadanos.

Lo mencionado anteriormente, evidencia la importancia del estudio pues al ser considerado el gobierno electrónico una pieza fundamental en el proceso de modernización de las instituciones públicas, conocer su nivel de desarrollo en la municipalidad de Florencia de Mora así como determinar el tipo de relación que tiene con la variable modernización, servirá para poder plantear estrategias de solución que beneficien a la institución y a la ciudadanía, más aún cuando actualmente no existe ningún estudio realizado en el contexto a intervenir generando un vacío teórico.

Referente a las fortalezas, el estudio pasó por validez de contenido, con la evaluación de tres especialistas con grados de magister en gestión pública los cuales evaluaron los instrumentos en este caso dos cuestionarios que fueron adaptados, el primero referente al gobierno electrónico el cual se adaptó del modelo de armas y armas (2011) y el segundo referido a la modernización del estado adaptado del modelo de Aparcana (2022). Luego de ser aprobados por los especialistas los instrumentos fueron sometidos a una prueba de confiabilidad a un grupo compuesto por 12 participantes de la población general de la Municipalidad Florencia de Mora, cabe aclarar que los participantes están excluidos de la muestra

de estudio los resultados obtenidos a través del Alpha de Cronbach fueron .977 para el cuestionario Gob-E y .931 para el cuestionario modernización estos resultados evidencia un alto grado de confiabilidad.

En relación al objetivo general, se halló que hay significancia entre las variables ya que el p-valor es menor al 5 % esto demuestra que existe asociación, además el grado de correlaciones en positivo de nivel considerable (0.635). Esto significa que cuando se tiene un adecuado gobierno electrónico por medio de la aplicación de las TICs ayuda a mejorar el nivel de modernización en la institución.

Sobre ello, los resultados hallados por Gutiérrez (2019) en su artículo sobre la influencia de la modernización y el GE en la evolución del estado en Chile. enfatiza la importancia de la modernización en relación al GE a través del uso de las TICs como una herramienta fundamental para reducir el cierre de brechas, beneficiando al ciudadano y fortaleciendo la gestión municipal. Seguidamente, Salirrosas (2022) en su estudio concluye que el gobierno electrónico y la modernización están asociadas de manera significativa (0.000) y se correlaciona de forma moderada (0.649) demostrando la importancia del GE y el modo en que facilita el desarrollo de las instituciones públicas a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para ofrecer información correcta sin perder de vista al ciudadano obteniendo un Estado, eficiente, integrador y orientado al ciudadano. De igual manera Cosquillo (2021) en su investigación concluye que el GE si incide en la modernización de la gestión pues al aumentar el uso de los servicios digitales, mejora el nivel de modernización dejando de lado el problema de la burocracia. Por último, Zegarra (2021) en su estudio concluyó que existe asociación  $p= 0.000$  y correlación alta (0.967) entre la variable modernización y gobierno electrónico, asimismo según el coeficiente de determinación el 93,5 % de las herramientas tecnológicas (GE) influye en el proceso de modernización en la institución.

Respecto al primer objetivo específico, se determinó que el nivel del gobierno electrónico en la municipalidad es regular según el 44,8 % de los participantes mientras el que 36,2 % lo considera eficiente, esto demuestra que la institución municipal no fomenta el gobierno electrónico y mecanismos de desarrollo sobre el

uso y administración de la tecnología de la información vinculados a la mejora del servicio, provocando que el ciudadano se ponga en contacto con su entidad municipal de forma presencial. Referente a las dimensiones: *en la dimensión servicios en línea* , el 43.7 % la evalúa en el nivel regular, mientras que el 20,7 % en el nivel deficiente; *en la dimensión interna*, el 46,6 % de los participantes consideran que el desempeño de esta dimensión es regular y el 25, 9 % la considera como deficiente, estas percepciones se fundamentan en el malestar de la ciudadanía al momento de interactuar con la plataforma web de la municipalidad pues muchos la consideran como poco eficiente y difícil de manejar; y *en la dimensión promoción*, el 41.1 % la considera en un nivel de desarrollo regular, mientras que el 30,8 % lo valora como eficiente.

Lo expuesto guarda relación con los resultados de Caballero (2022) debido a que, de acuerdo con el análisis inferencial que realizó el autor anteriormente señalado determinó que en la municipalidad de Curahuasi nivel de GE es regular según el 58,3 % de los encuestados; debido a que en la entidad no se realizan acciones que promuevan el GE ni mecanismos para el desarrollo de las competencias de sus empleados sobre el uso y manejo de los diversos sistemas de información. Respecto a la dimensión servicios en línea el 38,3 % considera que su implementación es regular ya que existe deficiencias respecto al seguimiento de trámites y reclamos; en la dimensión interna el 73,4 % considera que es adecuada su implementación, pero aun así algunos ciudadanos consideran que la plataforma web de la municipalidad es difícil de manejar.

Por otro lado, se debe tomar en cuenta lo mencionado por Binimelis-Espinoza (2017) quien en su artículo de investigación manifiesta que la aplicación del GE en las instituciones refuerza la relación entre la población y la administración pública, a través de la aplicación de nuevas tecnologías para brindar servicios públicos garantizando el acceso y la entrega por parte del gobierno.

En relación al segundo objetivo específico, más de la mitad de los participantes (51,7 %) posicionan la modernización en la institución en el nivel alto mientras que el 43,1 % lo considera en el nivel medio, si bien es cierto el nivel de modernización

es alto, a una gran parte de la población les preocupa que el gasto público no se gestione de forma eficiente y eficaz, y que el dinero no se transforme en productos y servicios que redunden en beneficio de los ciudadanos. Respecto a las dimensiones, en *la dimensión políticas públicas*, el 56,9 % considera que es medio, mientras que el 34,5% la evalúa como alto, estos resultados demuestran que una gran parte de la ciudadanía están especialmente preocupados por la ausencia de mecanismos de solución que ayuden a minimizar aquellos problemas de escala nacional que impidan el cierre de brechas; *en la dimensión planificación estratégica*, la mayoría de los participantes (60,3 %) consideran que la planificación se encuentra en un nivel de desarrollo alto, mientras que un significativo 34,5 % la ubica en el nivel medio; por último en la dimensión presupuesto por resultados, el 48,3 % considera que su nivel de desarrollo es medio; por otro lado el 43,1 % la percibe en el nivel alto, esto indica que los trabajadores tienen la percepción de que la municipalidad no contribuye al desarrollo de la gestión del gasto público, de tal manera que no permite alcanzar resultados favorables para los habitantes.

Estos resultados son similares a los obtenidos Salirrosas (2022) quien en su análisis descriptivo pudo evidenciar que el nivel de modernización de la gestión es medio según el 72,8 % así como sus dimensiones planificación estratégica (75,3 %) presupuesto por resultados (55,6 %) políticas públicas (45,7 %). Por su parte Delgado (2020) en su artículo resalta la importancia de la modernización pues a través de esta se puede aumentar la capacidad de los gobiernos locales para brindar servicios públicos de alta calidad, utilizar las condiciones previas para el desarrollo regional, aumentar la competitividad y garantizar un desarrollo regional más equilibrado. Concordando con Arévalo & Bardales (2020) quienes en sus resultados determinaron que una mejora en la modernización aumenta el nivel de organización, planificación, políticas públicas y presupuesto por resultados.

Respecto al tercer objetivo específico, se halló que hay significancia entre la dimensión interna y la variable modernización ya que el p-valor es menor al 5 % esto demuestra que existe asociación, además el grado de correlaciones en positivo de nivel considerable (0.543). Esto significa que si se aplican estrategias para mejorar la plataforma web de la institución y hacerla más amigable e intuitiva

con el usuario se incrementará el nivel de modernización en la institución ya que los trámites y consultas se podrán realizar de una manera más rápida y eficiente. Estos resultados concuerdan con lo referido por Miller (2019) quien menciona que la falta de utilización de software libre ya sea plataformas de atención en las instituciones públicas para la conformación de Gobierno electrónico limita la interoperabilidad las instituciones, así como la relación con otras organizaciones y la ciudadanía. Asimismo, concuerda con Contreras (2018) quien en su artículo científico determina que actualmente un gran porcentaje de las instituciones del estado cuentan con mecanismos concretos a través de los cuales los ciudadanos pueden comunicarse con la administración. Sin embargo, para la mayoría de los usuarios resulta un proceso complicado y muy poco amigable por lo cual la mayoría prefiere ir de forma presencial.

Referente al cuarto objetivo específico, se determinó que hay significancia entre la dimensión servicios en línea y la variable modernización ya que el p-valor es menor al 5 % esto demuestra que existe asociación, además el grado de correlaciones en positivo de nivel considerable (0.514). Esto significa que si se aplican estrategias para mejorar la prestación de servicios como el uso de las TICs para agilizar los procesos de reclamaciones y eliminar la burocracia en la institución mejorará el nivel de modernización en la municipalidad.

Los resultados concuerdan con Aparcana (2022) quien en su análisis inferencial determinó que, existe significancia (.004) y correlación (.400) entre la dimensión servicios en línea y la modernización del estado; lo cual refuerzo descrito por Tello (2020) quien en su investigación sobre el gobierno electrónico se determinó que la incorporación de las TICs en las instituciones sirven para tener un mejor panorama sobre la estructura organizacional, así como las funciones y atribuciones de la entidad; la información de contacto de todos los funcionarios de la administración municipal; un plan anual de adquisiciones; y un plan anticorrupción y de atención ciudadana. Sin embargo, en lo que respecta al presupuesto general, la ejecución presupuestaria, los planes de gasto público y las escalas salariales de todos los funcionarios públicos, los municipios no hacen público nada de esto. Además, los

municipios no hacen públicos los objetivos y metas de los diversos departamentos, junto con los indicadores del desempeño de los mismos.

En relación al quinto objetivo específico, se determinó que hay significancia entre la dimensión promoción y la variable modernización ya que el p-valor es menor al 5 % esto demuestra que existe asociación, además el grado de correlaciones es positivo de nivel considerable (0.542). Esto significa que, si se ejecuta estrategias dirigidas a mejorar la infraestructura tal como la adquisición de equipamiento moderno, así como la actualización del software en la entidad ayudará a mejorar el nivel de modernización en la municipalidad.

Los resultados concuerdan con Aparcana (2022) quien en su análisis inferencial determinó que existe relación baja (0.372) entre la promoción y la modernización; asimismo se relaciona con lo hallado por Abarca (2021) quien determinó que la infraestructura, la actualización de software y equipos juegan un papel importante en el contexto de la modernización del estado, ya que la eficacia de los servicios de gobierno electrónico para llegar a los ciudadanos y las empresas depende en gran medida de la disponibilidad de infraestructura de TIC.

En relación a la hipótesis se acepta la hipótesis general, la cual menciona que existe relación entre el gobierno electrónico y la modernización del estado en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, de modo que mejorando el gobierno electrónico aumentará el nivel de modernización en la institución. Lo cual concuerda con lo mencionado por Veintimilla, et al. (2020) donde consideran que la teoría del mejoramiento es el medio por el cual se puede mejorar el desarrollo a todos los niveles operativos haciendo uso de todos los recursos humanos y de capital de que se dispone. Esta estrategia ayuda a mejorar los puntos débiles de la organización al tiempo que refuerza sus puntos fuertes, lo que a su vez permite a la organización aumentar tanto su productividad como mejorar su atención. Por tal motivo el gobierno electrónico se volvería un factor importante en la modernización de la gestión de las instituciones ayudando a mejorar la administración de las instituciones locales y regionales.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe relación positiva de nivel moderado entre el gobierno electrónico y la modernización del estado en la institución según la prueba Rho Spearman (0.635). asimismo, existe significancia entre las variables ya que el  $p\text{-valor}=0.000$  es menor al 0.05 % esto demuestra que existe asociación significativa y directa. Esto significa que si se mejora el gobierno electrónico por medio de la aplicación de las TICs se incrementará el nivel de modernización en la institución.
2. Se determinó que el nivel del gobierno electrónico en la municipalidad es regular según el 44,8 % de los participantes mientras el que 36,2 % lo considera eficiente, Referente a las dimensiones: *en la dimensión servicios en línea* , el 43.7 % la evalúa en el nivel regular, mientras que el 20,7 % en el nivel deficiente; *en la dimensión interna*, el 46,6 % de los participantes consideran que el desempeño de esta dimensión es regular y el 25, 9 % la considera como deficiente y *en la dimensión promoción*, el 41.1 % la considera en un nivel de desarrollo regular, mientras que el 30,8 % lo valora como eficiente.
3. Se concluyó que el 51,7 % de los encuestados posicionan la modernización en la institución en el nivel alto mientras que el 43,1 % lo considera en el nivel medio. Respecto a las dimensiones, *en la dimensión políticas públicas*, el 56,9 % considera que es medio, mientras que el 34.5% la evalúa como alto, *en la dimensión planificación estratégica*, la mayoría de los participantes (60,3 %) consideran que la panificación se encuentra en un nivel de desarrollo alto, mientras que un significativo 34,5 % la ubica en el nivel medio; por último en la dimensión presupuesto por resultados, el 48,3 % considera que su nivel de desarrollo es medio; por otro lado el 43,1 % la percibe en el nivel alto.
4. Se concluyó que la dimensión interna y la variable modernización tienen relación positiva moderada, según la prueba según el Rho Spearman

(0.543). asimismo, existe asociación significativa y directa ya que el p-valor=0.000 es menor al 0.05 %.

5. Se determinó que existe relación de nivel considerable (0,514) entre la dimensión servicios en línea y la variable modernización, además el p-valor=0.000 es menor al 0.05 % esto demuestra que existe asociación significativa y directa entre las variables en mención.
6. Se concluyó que existe relación de nivel considerable (0,542) entre la dimensión promoción y la variable modernización, además el p-valor=0.000 es menor al 0.05 % esto demuestra que existe asociación significativa y directa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al alcalde de la municipalidad:

1. Fortalecer en la institución el concepto de establecer servicios en línea relacionados a la interacción de las personas mediante el uso de foros o atenciones digitales. Para ello, se podrían destinar un mayor porcentaje del presupuesto a la adquisición de equipos y programas informáticos elevando el nivel de modernización.
2. Promover la transparencia de los procesos y acciones mediante el uso de un portal de transparencia, el acceso a la información y la imagen institucional, para prosperar con la imagen institucional y con la modernización de la gestión.
3. Implementar mecanismos de comunicación (TICs) para tener una mayor articulación entre los departamentos dentro de la institución con la finalidad de agilizar los procesos administrativos por medio de métodos de gestión de información y conocimiento.
4. Implementar políticas que estén dirigidas a mejorar la confianza en los servicios y plataformas digitales, mejorando la interfaz de la página web en la institución de tal manera que se vuelva un elemento favorable para que las personas que no tienen mucha cercanía con el internet o transacciones electrónicas puedan acercarse más.
5. Implementar estrategias dirigidas a mejorar la infraestructura en la institución, a través de la adquisición de equipamiento moderno, así como la actualización del software en la entidad ayudará a mejorar el nivel de modernización en la municipalidad.

A futuros investigadores:

6. Realizar investigaciones de carácter cualitativo sobre la modernización de la gestión municipal considerando la perspectiva del ciudadano, en el cual a través del diseño de indicadores se recopile información sobre el desempeño de la institución, la calidad de servicio, el nivel de transparencia.

## REFERENCIAS

- Abarca, A. (2021). *Gobierno digital y modernización de la gestión en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74426>
- Aguirre, P., Vásquez, P., Villamarin, E., & Ortiz, L. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116. <https://doi.org/10.26788/riepg.v9i3.1846>
- Aparcana, A. (2020). *Gobierno digital y modernización del estado en una municipalidad, Ica, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95985>
- Arévalo, F., & Bardales, J. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 914-935. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/131>
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *Enfoques Consulting Eirl*. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Armas, R., & Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. <https://n9.cl/1hmvm>
- Baena, G. (2014) Metodología de la investigación. México, D.F.: Grupo Editorial Patria <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>

- Bayona, S., & Morales, V. (2017). E-government development models for municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 17(S1), S47-S59. [https://www.researchgate.net/publication/310432272\\_E-government\\_development\\_models\\_for\\_municipalities](https://www.researchgate.net/publication/310432272_E-government_development_models_for_municipalities)
- Binimelis-Espinoza, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálysis*, 20, 448-457. <https://www.scielo.br/j/rk/a/sWTkbS3rKWZcNJ4zFZJQ8FH/abstract/?lang=es>
- Bryson, J., & Roering, W. (2018). Applying private-sector strategic planning in the public sector. In *Classic Readings in Urban Planning* (pp. 202-219). Routledge. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1285111>
- Caballero, P. (2022). *Gobierno electrónico y modernización de la gestión pública de una entidad municipal del distrito de Curahuasi, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96776>
- Contreras, L. (2018). El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana. *Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (28), 37-59. <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.61721>
- Cosquillo, S. (2021). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 2020-2032. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.413](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.413)
- Delgado, L. (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. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590350>

- Fang, Z. (2002). E-government in digital era: concept, practice, and development. *International journal of the Computer, the Internet and management*, 10(2), 1-22. <https://goo.su/UBs2Vw>
- Farazmand, A. (2002). Administrative reform and development: An introduction. *Administrative reform in developing nations*, 1-11. [http://www.untag-smd.ac.id/files/Perpustakaan\\_Digital\\_1/CIVIL%20SERVIC E%20REFORM%20Administrative%20reform%20in%20developing%20nations.pdf#page=12](http://www.untag-smd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_1/CIVIL%20SERVIC E%20REFORM%20Administrative%20reform%20in%20developing%20nations.pdf#page=12)
- Farro, Y. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807-13821. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1359](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359)
- Fernández, T. & Díaz, A. (2018). Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3), 254-267. <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/55>
- Fischer, F., & Miller, G. (2017). *Handbook of public policy analysis: theory, politics, and methods*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315093192>
- Franco, J., & Cruz, C. (2018). *Gobierno Electrónico, Calidad y Eficiencia en relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015* [Tesis de maestría, Universidad de la Sierra Sur, Oaxaca]. Archivo digital [https://www.researchgate.net/publication/329137176\\_Gobierno\\_electronico\\_calidad\\_y\\_eficiencia\\_en\\_la\\_relacion\\_G2C\\_en\\_el\\_estado\\_de\\_Oaxaca\\_2011-2015](https://www.researchgate.net/publication/329137176_Gobierno_electronico_calidad_y_eficiencia_en_la_relacion_G2C_en_el_estado_de_Oaxaca_2011-2015)
- Freiheit-Fur. (2016). Nueva Gestión Pública: *Aportes para el buen gobierno*. <https://bit.ly/3gcEkNW>
- Ghiggo, F., Hernández, Y., Revilla, A., & Oxolon, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de ciencias*

*sociales*, 28(5), 290-301. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>

Gil-Garcia, J., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>

Gómez-Arias, R. (2019). Public Policies Between Theory and Practice. *Ánfora*, 26(46). <https://www.redalyc.org/journal/3578/357857620008/357857620008.pdf>

Gutiérrez, C. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Revista CUHSO. Cultura-Hombre-Sociedad*, 29(2), 259-280. <https://doi.org/10.7770/cuhsov29n2-art1718>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Edición) México: McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. McGrawHill. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

Ingrams, A., Manoharan, A., Schmidhuber, L., & Holzer, M. (2020). Stages and determinants of e-government development: a twelve-year longitudinal study of global cities. *International Public Management Journal*, 23(6), 731-769. <https://doi.org/10.1080/10967494.2018.1467987>

Kamolov, S., & Konstantinova, A. (2017). E-government: way of modernization and efficiency enhancement of public governance. *Право и управление. XXI*

еек, (1), 13-21. [http://pravo.mgimo.ru/sites/default/files/pdf/03\\_kamolovsg\\_konstantinovaan.pdf](http://pravo.mgimo.ru/sites/default/files/pdf/03_kamolovsg_konstantinovaan.pdf)

Khan, A., Krishnan, S., & Dhir, A. (2021). Electronic government and corruption: Systematic literature review, framework, and agenda for future research. *Technological Forecasting and Social Change*, 167, 120737. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120737>

Hanelt, A., Bohnsack, R., Marz, D., & Antunes, C. (2021). A systematic review of the literature on digital transformation: Insights and implications for strategy and organizational change. *Journal of Management Studies*, 58(5), 1159-1197. <https://doi.org/10.1111/joms.12639>

García, W., & Plasencia, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2227-18992020000300124&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2227-18992020000300124&script=sci_arttext)

León, D., & Gómez, C. (2013). Nueva Gestión Pública y Gobernanza: Desafíos en su Implementación New Public Management and Governance: Challenges in Implementation. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 8(1), 177-194. <https://n9.cl/1ku4h>

Ley 27685 de 2012. (2012, 30 de enero) Congreso de la Republica. Diario oficial El Peruano. <http://www.sat.gob.pe/transparenciav2/Normas/descargar/LEY%20N%2027658.pdf>

Ma, L., & Zheng, Y. (2019). National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries. *International Review of Administrative Sciences*, 85(3), 506-526. <https://doi.org/10.1177/0020852317703691>

- Meiyanti, R., Utomo, B., Sensuse, D. I., & Wahyuni, R. (2018). e-Government challenges in developing Countries: A literature review. In *2018 6th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)* (pp. 1-6). [https://www.researchgate.net/publication/332074155\\_e-Government\\_Challenges\\_in\\_Developing\\_Countries\\_A\\_Literature\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/332074155_e-Government_Challenges_in_Developing_Countries_A_Literature_Review)
- Miller, E. (2019). *Estrategias de gobierno electrónico y de gobierno abierto a nivel local. El caso de la Municipalidad de Rosario (2003-2017)*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Rosario -Argentina]. Repositorio UNR <http://hdl.handle.net/2133/20336>
- Montero, W. (2022). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 4(1). <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2321>
- Mujannah, M., Artinah, B., & Safriansyah, S. (2019). Performance-based budgeting as surveillance for the accountability of local governments. *Asia Proceedings of Social Sciences*, 4(3), 125-128. <https://readersinsight.net/APSS/article/view/820>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2020, 10 de Julio) UN E-GOVERNMENT SURVEYS. <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE]. (2020, 20 de octubre) Índice de gobierno digital OCDE 2019. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- Pacheco, R., Ascue, N., & Cairo, V. (2020). Políticas públicas y planificación estratégica en Perú. *Quipukamayoc*, 28(57), 101-111. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/186>

- Palacios, J., Toledo-Córdova, M., Miranda-Aburto, E., & Flores, A. (2021). Políticas públicas y gobernanza participativa local. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(95), 564-577. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.8>
- Panthee, M., & Sharma, Y. (2019). Review of e-government implementation. *International Journal of Recent Research Aspects*, ISSN, 2349-7688. <https://n9.cl/8cdje>
- Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Ciencia América*, 9(3), 1-6. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rodríguez-Cruz, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *Alcance*, 9(22), 95-125. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2411-99702020000100095](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000100095)
- Rupérez, G. (2017). El Gobierno Electrónico. Marco Conceptual y una propuesta de definición. *Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales*, (52). <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/rrii2/article/view/4384>
- Salirrosas, L. (2022). *Gobierno digital y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95800>
- Saldaña, J. & de los Godos, L. (2019). Diseños de investigación para tesis de posgrado. *Revista peruana de psicología y trabajo social*, 7(2), 71-76. <https://doi.org/10.32544/psicologia.v7i2.660>
- Tello, D. (2020). *Implementación del gobierno electrónico en tres municipios de sexta categoría en Colombia. Un estudio de caso* [Tesis doctoral, Universidad Externado de Colombia] Repositorio UEC.

<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/06616808-98c0-4475-943c-2f0a6a192379/content>

Twizeyimana, J., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government—A literature review. *Government information quarterly*, 36(2), 167-178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>

Vargas, J., & Zavaleta, W. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Visión de futuro*, 24(2), 0-0. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357963491002/html/>

Velasco, M. D. L. Á. C., Manzano, P. J. G., & Pérez, C. G. (2022). Lo cuantitativo y cualitativo desde un tratamiento estadístico. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 11(21), 18-49. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v11i21.275>

Veintimilla, J., Ney, M., & Sanchez, N. (2020). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. *593 digital Publisher CEIT*, 5(2), 44-55. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7383237>

Zamora-Boza, C., Arrobo-Cedeño, N., & Cornejo-Marcos, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(8). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

**Anexo 1:** Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	Es el uso de las TICs por parte de las instituciones para informar y difundir los servicios o productos del Gobierno a la población con el fin de mejorar la eficiencia en el sector público, como la prestación de servicios a los ciudadanos y el proceso democrático (Meiyanti, et al., 2018, p. 3).	La variable fue evaluada por medio del cuestionario GE en las dimensiones: interna, servicios en línea y promoción a través de 16 preguntas	Servicios en línea	Nivel de servicio	<b>Escala de Medición:</b> Ordinal en escala de Likert	
				Uso de canales de información y comunicación		
				accesibilidad		
			Interno	Cobertura de servicios		
				Impacto en la gestión pública		<b>Técnica:</b> Encuesta
				Nivel de adaptación		
				Eficiencia		
			Cumplimiento de plazos			
			Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos		<b>Instrumento:</b> Cuestionario
				Participación ciudadana en línea		
				Traspase de la información		
				Comunicación institucional en línea		

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>MODERNIZACIÓN DEL ESTADO</b>	Es un conjunto de procesos técnicos y políticos los cuales permite transformar los procesos de gestión, el rendimiento laboral, la simplificación de los procedimientos y el sistema administrativo, así como garantizar una mejor relación y estructura organizativa y operativa, de modo que las acciones de los distintos poderes del Estado puedan coordinarse con mayor eficacia (PCM, 2019).	La variable fue evaluada por medio del cuestionario Modernización en las dimensiones: planificación estratégica, presupuesto por resultados y políticas públicas.	Aplicación de las Políticas públicas	Problema público	<b>Escala de Medición:</b> Ordinal en escala de Likert  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
				Beneficio público	
				Interés público	
			Aplicación del Planeamiento estratégico	Transformación digital	
				Mejoramiento de la calidad	
				Mecanismo de participación	
			Aplicación del Presupuesto por resultados	Presupuesto institucionales	
				Inversión	
				Gastos Públicos	
				Diseño del portal web.	

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para medir el Gobierno Electrónico

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para identificar el nivel de percepción de la participación ciudadana según los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, 2022. Por ello se pide su colaboración, marcando con un aspa "X" la respuesta que considere acertada según su punto de vista con las siguientes alternativas:

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

Nº	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Dimensión 1: Servicios en línea</b>	1	2	3	4	5
1	¿Los medios con que cuenta la institución: plataforma virtual, sistemas operativos y recursos informáticos son suficientes para una prestación de servicio eficiente y oportuno?					
2	¿Los usuarios muestran satisfacción por la prestación de servicios virtuales en tramites implementados dentro de la institución?					
3	¿La institución cuenta con paginas virtuales para solicitudes de reclamos y/o propuestas desde la comodidad de su hogar y obtener respuestas de forma electrónica?					
4	¿La institución cuenta con canales de comunicación vinculados al portal web: redes sociales, canal de YouTube?					
5	¿El buzón de sugerencias y reclamos que se encuentra en el sitio web cumple su función?					
6	¿La institución implementa periódicamente plataformas tecnológicas que mejoran la conectividad de los usuarios?					
	<b>Dimensión 2: Interna</b>	1	2	3	4	5
7	¿La institución evalúa periódicamente los procesos de simplificación administrativa y reingeniería?					
8	¿El personal de la institución conoce los recursos tecnológicos para una atención eficiente de los usuarios?					

9	¿Los trabajadores de la institución socializan en las plataformas virtuales los principios de transparencia, accesibilidad e información a las que se encuentra obligada la municipalidad?					
10	¿Considera que la institución cuenta con hardware y software suficientes y necesarios para la prestación de un servicio eficiente?					
11	¿La municipalidad implementa constantemente procedimientos administrativos que se digitalizan para una mejor atención?					
	<b>Dimensión 3: Promoción</b>	1	2	3	4	5
12	¿La plataforma virtual permite la conectividad presencial o remota con los trabajadores y los usuarios?					
13	¿Los usuarios cuentan con equipos disponibles para el uso dentro de las instalaciones de la municipalidad?					
14	¿La municipalidad sensibiliza el uso correcto de páginas y sitios web para trámites y servicios?					
15	¿En la municipalidad se ha incorporado sistemas de monitoreo y evaluación para mejorar sus servicios?					
16	¿La municipalidad actualiza periódicamente su portal web?					
17	¿La municipalidad está implementando políticas "cero papeles" impulsada por el gobierno digital?					
18	¿Considera usted que elaboran un control adecuado antes de la ejecución de un proyecto en la municipalidad?					

Agradezco por su participación y colaboración.

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Cuestionario para medir el Gobierno Electrónico									
Dimensiones:	Externa, interna y promoción									
N° de ítems	18									
Escala de valoración de ítems:	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre									
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora									
Administración:	Individual									
Duración:	20 minutos (Aproximadamente)									
Objetivo:	Describir el gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, 2022.									
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos en el tema, quienes evaluaron los criterios de: pertinencia, relevancia, claridad y objetividad en cada uno de los ítems. Validez de constructo.									
Confiabilidad:	De acuerdo a los coeficientes de Alpha de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (,969).									
Adaptado por:	Enco Rubio, Kelly Josymar									
Unidades de información:	58 participantes									
Organización:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>N° de ítem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dim1. Servicios en línea</td> <td>1 – 6</td> </tr> <tr> <td>Dim2. Interna</td> <td>7 - 11</td> </tr> <tr> <td>Dim3. Promoción</td> <td>12 – 18</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	N° de ítem	Dim1. Servicios en línea	1 – 6	Dim2. Interna	7 - 11	Dim3. Promoción	12 – 18	
Dimensión	N° de ítem									
Dim1. Servicios en línea	1 – 6									
Dim2. Interna	7 - 11									
Dim3. Promoción	12 – 18									
Nivele de medición de variable	Deficiente: 18 - 42 Regular: 43 - 66 eficiente: 67 - 90									

**Cuestionario para medir la Modernización del Estado**

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para identificar el nivel de percepción de la participación ciudadana según los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, 2022. Por ello se pide su colaboración, marcando con un aspa “X” la respuesta que considere acertada según su punto de vista con las siguientes alternativas:

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

Nº	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi	Siempre
	<b>Dimensión 1: Políticas Publicas</b>	1	2	3	4	5
1	¿Las políticas públicas solucionan los problemas públicos?					
2	¿Las políticas públicas son de interés público?					
3	¿Son necesarias las políticas públicas para garantizar servicios al ciudadano mediante el uso de la tecnología y comunicación?					
4	¿La transformación digital es fundamental para la política publica en la entidad?					
	<b>Dimensión 2: planeamiento estratégico</b>	1	2	3	4	5
5	¿Considera necesario el uso de las Tics?					
6	¿La tecnología de la información y comunicación es relevante para la política pública en la entidad?					
7	¿El plan institucional fomenta la transformación digital como política publica de la entidad?					
8	¿Los resultados de los mecanismos de participación se toman en consideración para la elaboración del plan institucional?					
9	¿El plan institucional considera la transformación digital para mejorar la calidad de servicio?					
10	¿Es relevante publicitar la información y resultados obtenidos de los mecanismos de participación en el portal web de la entidad?					
11	¿Es relevante utilizar la tecnología de la información y la comunicación en los mecanismos de participación?					

<b>Dimensión 3: Presupuesto por Resultado</b>		1	2	3	4	5
12	¿En la rendición de cuentas se utilizan aplicativos digitales para medir la ejecución del presupuesto institucional?					
13	¿Durante el proceso de asignación del presupuesto institucional se considera prioritario invertir en la transformación digital de la entidad?					
14	¿Los programas presupuestales requieren de las Tics para medir los resultados del gasto público?					
15	¿El gasto público se destina con frecuencia para implementar plataformas o programas electrónicos para fomentar la transformación digital?					
16	¿La ejecución del gasto público para la transformación digital es de utilidad para la entidad?					

Agradezco por su participación y colaboración.

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Cuestionario para medir la Modernización del Estado									
Dimensiones:	Políticas Públicas, planeamiento estratégico, Presupuesto por Resultado									
N° de ítems	16									
Escala de valoración de ítems:	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre									
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora.									
Administración:	Individual									
Duración:	20 minutos (Aproximadamente)									
Objetivo:	Describir la Modernización del estado en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora.									
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos en el tema, quienes evaluaron los criterios de: pertinencia, relevancia, claridad y objetividad en cada uno de los ítems. Validez de constructo.									
Confiabilidad:	De acuerdo a los coeficientes de Alpha de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (.931).									
Adaptado por:	Enco Rubio, Kelly Josymar									
Unidades de información:	58 participantes									
Organización:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>N° de ítem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dim1. Políticas publicas</td> <td>1 – 4</td> </tr> <tr> <td>Dim2. Planeamiento estratégico</td> <td>5 – 11</td> </tr> <tr> <td>Dim3. Presupuesto por Resultado</td> <td>12 – 16</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensión	N° de ítem	Dim1. Políticas publicas	1 – 4	Dim2. Planeamiento estratégico	5 – 11	Dim3. Presupuesto por Resultado	12 – 16
Dimensión	N° de ítem									
Dim1. Políticas publicas	1 – 4									
Dim2. Planeamiento estratégico	5 – 11									
Dim3. Presupuesto por Resultado	12 – 16									
Nivele de medición de variable	Bajo: 16 - 38 Medio: 39 - 59 Alto: 60 - 80									

### **Anexo 3:** Cálculo del tamaño de la muestra

#### Muestra

El presente estudio como población a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora

El muestreo que se utilizó en el estudio fue el muestro probabilístico aleatorio simple dado que se conoce la población la cual se conforma por 150 trabajadores que son representantes de Municipalidad Distrital del Porvenir.

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

Dónde:

- N : Población
- n : muestra
- Z : Nivel de confianza de 95%, Z=1.96
- P : Probabilidad de éxito 50%, p=0.5
- Q : Probabilidad de fracaso 50%, q=0.5
- e : Margen de error 10%, e=0.10

Reemplazando valores:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)190}{(190 - 1)(0.10)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n = 58 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora

**Anexo 4:** validez y confiabilidad de instrumentos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRONICO EN EL DISTRITO DE FLORENCIA DE MORA**

CÓDIGOS	ÍTEMS	Criterios de validación de contenido								Observaciones
		Pertinencia		Relevancia		Objetividad		Claridad		
	<b>Dimensión 1: Servicios en línea</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Nivel de servicio	1. ¿Los medios con que cuenta la institución: plataforma virtual, sistemas operativos y recursos informáticos son suficientes para una prestación de servicio eficiente y oportuno?	X		X		X		X		
	2. ¿Los usuarios muestran satisfacción por la prestación de servicios virtuales en tramites implementados dentro de la institución?	X		X		X		X		
Uso de canales de información y comunicación	3. ¿La institución cuenta con paginas virtuales para solicitudes de reclamos y/o propuestas desde la comodidad de su hogar y obtener respuestas de forma electrónica?	X		X		X		X		
	4. ¿La institución cuenta con canales de comunicación vinculados al portal web: redes sociales, canal de YouTube?	X		X		X		X		
	5. ¿El buzón de sugerencias y reclamos que se encuentra en el sitio web cumple su función?	X		X		X		X		
	6. ¿La institución implementa periódicamente plataformas tecnológicas que mejoran la conectividad de los usuarios?	X		X		X		X		

	<b>Dimensión 2: Interna</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Impacto en la gestión pública	7. ¿La institución evalúa periódicamente los procesos de simplificación administrativa y reingeniería?	X		X		X		X		
	8. ¿El personal de la institución conoce los recursos tecnológicos para una atención eficiente de los usuarios?	X		X		X		X		
Impacto en la gestión pública	9. ¿Los trabajadores de la institución socializan en las plataformas virtuales los principios de transparencia accesibilidad e información a las que se encuentra obligada la municipalidad?	X		X		X		X		
	10. ¿Considera que la institución cuenta con hardware y software suficientes y necesarios para la prestación de un servicio eficiente?	X		X		X		X		
	11. ¿La municipalidad implementa constantemente procedimientos administrativos que se digitalizan para una mejor atención?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Promoción</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Acceso adecuado para los ciudadanos	12. ¿La plataforma virtual permite la conectividad presencial o remota con los trabajadores y los usuarios?	X		X		X		X		
	13. ¿Los usuarios cuentan con equipos disponibles para el uso dentro de las instalaciones de la municipalidad?	X		X		X		X		

	14. ¿La municipalidad sensibiliza el uso correcto de páginas y sitios web para tramites y servicios?	X		X		X		X		
Cambio de paradigma	15. ¿En la municipalidad se ha incorporado sistemas de monitoreo y evaluación para mejorar sus servicios?	X		X		X		X		
	16. ¿La municipalidad actualiza periódicamente su portal web?	X		X		X		X		
	17. ¿La municipalidad está implementando políticas "cero papales" impulsada por el gobierno digital?	X		X		X		X		
	18. ¿Considera usted que elaboran un control adecuado antes de la ejecución de un proyecto en la municipalidad?	X		X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Cuestionario aprobado para su aplicación

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Orestes Joel Becerra Mundaca **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4339-595X>

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

**Noviembre, 20 del 2022**

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

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

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



Mg. Orestes Joel Becerra Mundaca  
DNI: 45557305

[orcid.org/0000-0002-4339-595X](https://orcid.org/0000-0002-4339-595X)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRONICO EN EL DISTRITO DE FLORENCIA DE MORA**

CÓDIGOS	ÍTEMS	Criterios de validación de contenido								Observaciones
		Pertinencia		Relevancia		Objetividad		Claridad		
	<b>Dimensión 1: Servicios en línea</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Nivel de servicio	1. ¿Los medios con que cuenta la institución: plataforma virtual, sistemas operativos y recursos informáticos son suficientes para una prestación de servicio eficiente y oportuno?	X		X		X		X		
	2. ¿Los usuarios muestran satisfacción por la prestación de servicios virtuales en tramites implementados dentro de la institución?	X		X		X		X		
Uso de canales de información y comunicación	3. ¿La institución cuenta con paginas virtuales para solicitudes de reclamos y/o propuestas desde la comodidad de su hogar y obtener respuestas de forma electrónica?	X		X		X		X		
	4. ¿La institución cuenta con canales de comunicación vinculados al portal web: redes sociales, canal de YouTube?	X		X		X		X		
	5. ¿El buzón de sugerencias y reclamos que se encuentra en el sitio web cumple su función?	X		X		X		X		
	6. ¿La institución implementa periódicamente plataformas tecnológicas que mejoran la conectividad de los usuarios?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Interna</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

Impacto en la gestión pública	7. ¿La institución evalúa periódicamente los procesos de simplificación administrativa y reingeniería?	X		X		X		X		
	8. ¿El personal de la institución conoce los recursos tecnológicos para una atención eficiente de los usuarios?	X		X		X		X		
Impacto en la gestión pública	9. ¿Los trabajadores de la institución socializan en las plataformas virtuales los principios de transparencia, accesibilidad e información a las que se encuentra obligada la municipalidad?	X		X		X		X		
	10. ¿Considera que la institución cuenta con hardware y software suficientes y necesarios para la prestación de un servicio eficiente?	X		X		X		X		
	11. ¿La municipalidad implementa constantemente procedimientos administrativos que se digitalizan para una mejor atención?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Promoción</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Acceso adecuado para los ciudadanos	12. ¿La plataforma virtual permite la conectividad presencial o remota con los trabajadores y los usuarios?	X		X		X		X		
	13. ¿Los usuarios cuentan con equipos disponibles para el uso dentro de las instalaciones de la municipalidad?	X		X		X		X		
	14. ¿La municipalidad sensibiliza el uso correcto de páginas y sitios web para trámites y servicios?	X		X		X		X		

Cambio de paradigma	15. ¿En la municipalidad se ha incorporado sistemas de monitoreo y evaluación para mejorar sus servicios?	X		X		X		X	
	16. ¿La municipalidad actualiza periódicamente su portal web?	X		X		X		X	
	17. ¿La municipalidad está implementando políticas "cero papales" impulsada por el gobierno digital?	X		X		X		X	
	18. ¿Considera usted que elaboran un control adecuado antes de la ejecución de un proyecto en la municipalidad?	X		X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Cuestionario aprobado para su aplicación

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Miliam Vásquez Joselyn María **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9070-2134>

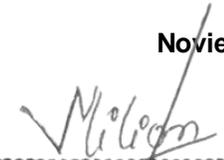
**Especialidad del validador:** Maestra en Gestión Pública.

**Noviembre, 22 del 2022**

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

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

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

  
 -----  
**Mg. VÁSQUEZ MILIAM JOSELYN MARÍA**

**Mg. Joselyn María Vasquez Miliam**  
**DNI: 46487856**

**Orcid.org/0000- 0001-9070-2134**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRONICO EN EL DISTRITO DE FLORENCIA DE MORA**

CÓDIGOS	ÍTEMS	Criterios de validación de contenido								Observaciones
		Pertinencia		Relevancia		Objetividad		Claridad		
	<b>Dimensión 1: Servicios en línea</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Nivel de servicio	1. ¿Los medios con que cuenta la institución: plataforma virtual, sistemas operativos y recursos informáticos son suficientes para una prestación de servicio eficiente y oportuno?	X		X		X		X		
	2. ¿Los usuarios muestran satisfacción por la prestación de servicios virtuales en tramites implementados dentro de la institución?	X		X		X		X		
Uso de canales de información y comunicación	3. ¿La institución cuenta con paginas virtuales para solicitudes de reclamos y/o propuestas desde la comodidad de su hogar y obtener respuestas de forma electrónica?	X		X		X		X		
	4. ¿La institución cuenta con canales de comunicación vinculados al portal web: redes sociales, canal de YouTube?	X		X		X		X		
	5. ¿El buzón de sugerencias y reclamos que se encuentra en el sitio web cumple su función?	X		X		X		X		
	6. ¿La institución implementa periódicamente plataformas tecnológicas que mejoran la conectividad de los usuarios?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Interna</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

Impacto en la gestión pública	7. ¿La institución evalúa periódicamente los procesos de simplificación administrativa y reingeniería?	X		X		X		X		
	8. ¿El personal de la institución conoce los recursos tecnológicos para una atención eficiente de los usuarios?	X		X		X		X		
Impacto en la gestión pública	9. ¿Los trabajadores de la institución socializan en las plataformas virtuales los principios de transparencia, accesibilidad e información a las que se encuentra obligada la municipalidad?	X		X		X		X		
	10. ¿Considera que la institución cuenta con hardware y software suficientes y necesarios para la prestación de un servicio eficiente?	X		X		X		X		
	11. ¿La municipalidad implementa constantemente procedimientos administrativos que se digitalizan para una mejor atención?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Promoción</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Acceso adecuado para los ciudadanos	12. ¿La plataforma virtual permite la conectividad presencial o remota con los trabajadores y los usuarios?	X		X		X		X		
	13. ¿Los usuarios cuentan con equipos disponibles para el uso dentro de las instalaciones de la municipalidad?	X		X		X		X		
	14. ¿La municipalidad sensibiliza el uso correcto de páginas y sitios web para trámites y servicios?	X		X		X		X		

Cambio de paradigma	15. ¿En la municipalidad se ha incorporado sistemas de monitoreo y evaluación para mejorar sus servicios?	X		X		X		X	
	16. ¿La municipalidad actualiza periódicamente su portal web?	X		X		X		X	
	17. ¿La municipalidad está implementando políticas "cero papales" impulsada por el gobierno digital?	X		X		X		X	
	18. ¿Considera usted que elaboran un control adecuado antes de la ejecución de un proyecto en la municipalidad?	X		X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Cuestionario aprobado para su aplicación

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** José Antonio Gossin Flores    **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-9465-8967>

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

**Noviembre, 20 del 2022**

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

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

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

  
**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**Mg. José Antonio Gossin Flores**  
**DNI: 45840871**  
**orcid.org/0000-0002-9465-8967**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MODERNIZACION DEL ESTADO EN LA MUNICIPALIDAD DE FLORENCIA DE MORA**

CÓDIGOS	ÍTEMS	Criterios de validación de contenido								Observaciones
		Pertinencia		Relevancia		Objetividad		Claridad		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Políticas Publicas</b>									
Problema público	1. ¿Las políticas públicas solucionan los problemas públicos?	X		X		X		X		
Beneficio público	2. ¿Son necesarias las políticas públicas para garantizar servicios al ciudadano mediante el uso de la tecnología y comunicación?	X		X		X		X		
Interés público	3. ¿Las políticas públicas son de interés público?	X		X		X		X		
	4. ¿La transformación digital es fundamental para la política pública en la entidad?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Planeamiento estratégico</b>									
Transformación digital	5. ¿Considera necesario el uso de las Tics?	X		X		X		X		
Política pública	6. ¿La tecnología de la información y comunicación es relevante para la política pública en la entidad?	X		X		X		X		

	7. ¿El plan institucional fomenta la transformación digital como política pública de la entidad?	X		X		X		X		
	8. ¿Los resultados de los mecanismos de participación se toman en consideración para la elaboración del plan institucional?	X		X		X		X		
Mejoramiento de la calidad	9. ¿El plan institucional considera la transformación digital para mejorar la calidad de servicio?	X		X		X		X		
Mecanismo de participación	10. ¿Es relevante publicitar la información y resultados obtenidos de los mecanismos de participación en el portal web de la entidad?	X		X		X		X		
	11. ¿Es relevante utilizar la tecnología de la información y la comunicación en los mecanismos de participación?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Presupuesto por Resultado</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Presupuesto institucional	12. ¿En la rendición de cuentas se utilizan aplicativos digitales para medir la ejecución del presupuesto institucional?	X		X		X		X		
Inversión	13. ¿Durante el proceso de asignación del presupuesto institucional se considera prioritario invertir en la transformación digital de la entidad?	X		X		X		X		
Gastos Públicos	14. ¿Los programas presupuestales requieren de las Tics para medir los resultados del gasto público?	X		X		X		X		

	15. ¿El gasto público se destina con frecuencia para implementar plataformas o programas electrónicos para fomentar la transformación digital?	X		X		X		X	
Diseño del portal web	16. ¿La ejecución del gasto público para la transformación digital es de utilidad para la entidad?	X		X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Cuestionario aprobado para su aplicación

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Orestes Joel Becerra Mundaca    **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4339-595X>

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

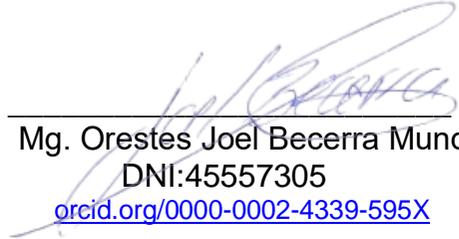
**Noviembre, 20 del 2022**

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

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

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

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



Mg. Orestes Joel Becerra Mundaca  
DNI:45557305  
[orcid.org/0000-0002-4339-595X](https://orcid.org/0000-0002-4339-595X)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MODERNIZACION DEL ESTADO EN LA MUNICIPALIDAD DE FLORENCIA DE MORA**

CÓDIGOS	ÍTEMS	Criterios de validación de contenido								Observaciones
		Pertinencia		Relevancia		Objetividad		Claridad		
	<b>Dimensión 1: Políticas Publicas</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Problema público	1. ¿Las políticas públicas solucionan los problemas públicos?	X		X		X		X		
Beneficio público	2. ¿Son necesarias las políticas públicas para garantizar servicios al ciudadano mediante el uso de la tecnología y comunicación?	X		X		X		X		
Interés público	3. ¿Las políticas públicas son de interés público?	X		X		X		X		
	4. ¿La transformación digital es fundamental para la política pública en la entidad?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Planeamiento estratégico</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Transformación digital	5. ¿Considera necesario el uso de las Tics?	X		X		X		X		
Política pública	6. ¿La tecnología de la información y comunicación es relevante para la política pública en la entidad?	X		X		X		X		

	7. ¿El plan institucional fomenta la transformación digital como política pública de la entidad?	X		X		X		X		
	8. ¿Los resultados de los mecanismos de participación se toman en consideración para la elaboración del plan institucional?	X		X		X		X		
Mejoramiento de la calidad	9. ¿El plan institucional considera la transformación digital para mejorar la calidad de servicio?	X		X		X		X		
Mecanismo de participación	10. ¿Es relevante publicitar la información y resultados obtenidos de los mecanismos de participación en el portal web de la entidad?	X		X		X		X		
	11. ¿Es relevante utilizar la tecnología de la información y la comunicación en los mecanismos de participación?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Presupuesto por Resultado</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Presupuesto institucional	12. ¿En la rendición de cuentas se utilizan aplicativos digitales para medir la ejecución del presupuesto institucional?	X		X		X		X		
Inversión	13. ¿Durante el proceso de asignación del presupuesto institucional se considera prioritario invertir en la transformación digital de la entidad?	X		X		X		X		
Gastos Públicos	14. ¿Los programas presupuestales requieren de las Tics para medir los resultados del gasto público?	X		X		X		X		

	15. ¿El gasto público se destina con frecuencia para implementar plataformas o programas electrónicos para fomentar la transformación digital?	X		X		X		X	
Diseño del portal web	16. ¿La ejecución del gasto público para la transformación digital es de utilidad para la entidad?	X		X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Cuestionario aprobado para su aplicación

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Miliam Vásquez Joselyn María **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9070-2134>

**Especialidad del validador:** Maestra en Gestión Pública.

Noviembre, 22 del 2022

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

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

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

*Miliam*  
 -----  
**Mg. VÁSQUEZ MILIAM JOSELYN MARÍA**

**C.R.C. N° 010494**  
 Mg. Joselyn María Vásquez Miliam

DNI: 46487856

Orcid.org/0000- 0001-9070-2134

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MODERNIZACION DEL ESTADO EN LA MUNICIPALIDAD DE FLORENCIA DE MORA**

CÓDIGOS	ÍTEMS	Criterios de validación de contenido								Observaciones
		Pertinencia		Relevancia		Objetividad		Claridad		
	<b>Dimensión 1: Políticas Publicas</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Problema público	1. ¿Las políticas públicas solucionan los problemas públicos?	X		X		X		X		
Beneficio público	2. ¿Son necesarias las políticas públicas para garantizar servicios al ciudadano mediante el uso de la tecnología y comunicación?	X		X		X		X		
Interés público	3. ¿Las políticas públicas son de interés público?	X		X		X		X		
	4. ¿La transformación digital es fundamental para la política pública en la entidad?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Planeamiento estratégico</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Transformación digital	5. ¿Considera necesario el uso de las Tics?	X		X		X		X		

Política pública	6. ¿La tecnología de la información y comunicación es relevante para la política pública en la entidad?	X		X		X		X		
	7. ¿El plan institucional fomenta la transformación digital como política pública de la entidad?	X		X		X		X		
	8. ¿Los resultados de los mecanismos de participación se toman en consideración para la elaboración del plan institucional?	X		X		X		X		
Mejoramiento de la calidad	9. ¿El plan institucional considera la transformación digital para mejorar la calidad de servicio?	X		X		X		X		
Mecanismo de participación	10. ¿Es relevante publicitar la información y resultados obtenidos de los mecanismos de participación en el portal web de la entidad?	X		X		X		X		
	11. ¿Es relevante utilizar la tecnología de la información y la comunicación en los mecanismos de participación?	X		X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Presupuesto por Resultado</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Presupuesto institucional	12. ¿En la rendición de cuentas se utilizan aplicativos digitales para medir la ejecución del presupuesto institucional?	X		X		X		X		
Inversión	13. ¿Durante el proceso de asignación del presupuesto institucional se considera prioritario invertir en la transformación digital de la entidad?	X		X		X		X		

Gastos Públicos	14. ¿Los programas presupuestales requieren de las Tics para medir los resultados del gasto público?	X		X		X		X	
	15. ¿El gasto público se destina con frecuencia para implementar plataformas o programas electrónicos para fomentar la transformación digital?	X		X		X		X	
Diseño del portal web	16. ¿La ejecución del gasto público para la transformación digital es de utilidad para la entidad?	X		X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Cuestionario aprobado para su aplicación

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Gossin Flores, José Antonio    **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-9465-8967>

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

**Noviembre, 20 del 2022**

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

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

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

  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Mg. José Antonio Gossin Flores  
 DNI. 45840871  
 JOSE A. GOSSIN FLORES  
 DNI. 45840871  
 Orcid.org/0000-0002-9465-8967

## Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos por Alpha de Cronbach.

### CUESTIONARIO GOBIERNO ELECTRONICO

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	18

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	47,7500	214,023	,919	,975
P2	47,7500	219,477	,806	,976
P3	47,7500	214,023	,833	,976
P4	47,9167	218,629	,760	,977
P5	47,8333	214,879	,846	,976
P6	48,0000	214,545	,806	,976
P7	47,9167	208,083	,902	,975
P8	47,7500	224,205	,612	,978
P9	47,6667	218,606	,794	,977
P10	48,0833	210,992	,912	,975
P11	48,2500	214,386	,860	,976
P12	47,9167	215,902	,863	,976
P13	48,2500	205,659	,936	,975
P14	48,0000	207,273	,909	,975
P15	48,1667	213,061	,912	,975
P16	47,7500	221,659	,525	,980
P17	48,0000	215,455	,958	,975
p18	48,0000	216,727	,906	,976

### CUESTIONARIO MODERNIZACION DEL ESTADO

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	16

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	53,42	148,992	-,131	,941
P2	53,42	150,811	-,177	,948
P3	52,50	139,909	,354	,933
P4	52,67	133,333	,762	,926
P5	52,67	126,970	,803	,923
P6	52,83	125,061	,948	,920
P7	52,92	121,902	,811	,922
P8	53,17	123,970	,751	,924
P9	53,00	124,545	,887	,921
P10	52,50	127,545	,754	,924
P11	52,67	126,788	,691	,926
P12	52,83	128,152	,727	,925
P13	52,83	127,788	,685	,926
P14	52,83	125,061	,948	,920
P15	53,17	123,970	,751	,924
P16	52,83	124,333	,897	,920

**Anexo 6.** Valoración de la fiabilidad según el coeficiente alfa de Cronbach

Intervalo de coeficientes	Valor de consistencia interna
[0 ; 0,5]	Inaceptable
[0,5 ; 0,6]	Pobre
[0,6 ; 0,7]	Débil
[0,7 ; 0,8]	Aceptable
[0,8 ; 0,9]	Buena
[0,9 ; 1]	Excelente

*Nota.* George & Mallery (1995)

## Anexo 7. Prueba de hipótesis

La realización de esta prueba ayuda a conocer el comportamiento y distribución de los datos, para saber el tipo de distribución existen 2 pruebas: Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wik. Para este estudio se usó la primera en mención dado que la muestra sobrepasa las 50 unidades establecidas como mínimo.

### *Prueba de normalidad de las variables*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,964	58	,086
Modernización del estado	,945	58	,011

*Nota:* Resultado obtenido de base de datos.

**Interpretación:** Según lo hallado en la tabla el nivel de significancia de las variables gobierno electrónico y modernización del estado es mejor a 5% estando en márgenes de 0,86 y 0.11 lo cual determina que siguen una distribución no paramétrica por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general que indica que existe relación entre el gobierno electrónico y la modernización del estado.

**Anexo 8.** Interpretación del coeficiente Rho de Spearman

<b>RANGO</b>	<b>RELACIÓN</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, R., & Fernández, C. (1998).

**Anexo 9. Base de datos prueba piloto**

CUESTIONARIO GOBIERNO ELECTRONICO																		
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	4	2	2
8	2	3	3	4	3	1	1	1	2	2	1	3	2	2	2	4	2	3
9	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2
10	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	4	2	3	2	2	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2

CUESTIONARIO MODERNIZACION DEL ESTADO																
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
7	4	2	5	4	5	4	3	2	3	5	5	3	2	4	2	4
8	2	2	5	4	3	3	1	1	2	5	5	5	5	3	1	4
9	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
10	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2

**Anexo 10.** Matriz de puntuaciones y niveles del Gobierno electrónico y la Modernización del estado en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora.

ID	GOBIERNO ELECTRONICO								MODERNIZACION DEL ESTADO							
	Dim. Servicios en línea		Dim. Interna		Dim. Promoción		Total		Políticas Públicas		Planeamiento Estratégico		Presupuesto por Resultados		Total	
1	26	E	5	D	16	D	47	R	9	B	31	A	22	A	62	A
2	23	E	18	R	25	R	66	R	15	M	26	M	20	A	61	A
3	21	R	16	R	21	R	58	R	20	A	35	A	25	A	80	A
4	14	D	7	D	8	D	29	D	15	M	23	M	11	B	49	M
5	10	D	8	D	12	D	30	D	16	A	27	A	21	A	64	A
6	22	R	17	R	28	E	67	E	16	A	28	A	20	A	64	A
7	10	D	8	D	18	R	36	D	15	M	26	M	13	M	54	M
8	16	R	14	R	16	D	46	R	15	M	30	A	19	M	64	A
9	18	R	15	R	21	R	54	R	12	M	21	M	15	M	48	M
10	17	R	19	R	26	R	62	R	15	M	29	A	22	A	66	A
11	12	D	14	R	18	R	44	R	13	M	28	A	13	M	54	M
12	16	R	15	R	21	R	52	R	12	M	29	A	16	M	57	M
13	15	R	9	D	12	D	36	D	8	B	14	B	7	B	29	B
14	25	E	14	R	23	R	62	R	16	A	31	A	22	A	69	A
15	22	R	17	R	20	R	59	R	14	M	28	A	16	M	58	M
16	18	R	15	R	21	R	54	R	12	M	21	M	15	M	48	M
17	11	D	6	D	18	R	35	D	20	A	30	A	17	M	67	A
18	23	E	18	R	26	R	67	E	17	A	31	A	24	A	72	A
19	24	E	20	E	28	E	72	E	19	A	33	A	20	A	72	A
20	16	R	15	R	18	R	49	R	16	A	26	M	17	M	59	M
21	19	R	15	R	23	R	57	R	13	M	20	M	12	B	45	M

22	15	R	12	D	17	D	44	R	14	M	26	M	13	M	53	M
23	23	E	20	E	32	E	75	E	17	A	25	M	15	M	57	M
24	20	R	14	R	21	R	55	R	15	M	28	A	18	M	61	A
25	29	E	25	E	29	E	83	E	19	A	31	A	23	A	73	A
26	18	R	13	R	14	D	45	R	7	B	11	B	10	B	28	B
27	26	E	22	E	31	E	79	E	18	A	31	A	22	A	71	A
28	24	E	23	E	33	E	80	E	12	M	35	A	24	A	71	A
29	25	E	23	E	33	E	81	E	18	A	28	A	25	A	71	A
30	18	R	15	R	22	R	55	R	14	M	21	M	16	M	51	M
31	23	E	11	D	17	D	51	R	13	M	27	A	15	M	55	M
32	26	E	24	E	34	E	84	E	19	A	33	A	24	A	76	A
33	8	D	5	D	7	D	20	D	5	B	14	B	8	B	27	B
34	25	E	20	E	28	E	73	E	15	M	27	A	20	A	62	A
35	18	R	13	R	21	R	52	R	15	M	28	A	19	M	62	A
36	27	E	22	E	34	E	83	E	13	M	29	A	23	A	65	A
37	20	R	19	R	21	R	60	R	15	M	26	M	16	M	57	M
38	24	E	20	E	28	E	72	E	15	M	28	A	20	A	63	A
39	24	E	20	E	28	E	72	E	15	M	30	A	20	A	65	A
40	19	R	15	R	26	R	60	R	14	M	28	A	17	M	59	M
41	30	E	24	E	27	E	81	E	17	A	32	A	23	A	72	A
42	13	D	15	R	26	R	54	R	11	M	27	A	13	M	51	M
43	14	D	9	D	14	D	37	D	15	M	25	M	15	M	55	M
44	20	R	20	E	28	E	68	E	15	M	28	A	20	A	63	A
45	17	R	18	R	21	R	56	R	15	M	23	M	17	M	55	M
46	10	D	9	D	11	D	30	D	7	B	23	M	14	M	44	M
47	23	E	19	R	27	E	69	E	15	M	25	M	19	M	59	M
48	27	E	23	E	34	E	84	E	18	A	32	A	24	A	74	A

49	19	R	12	D	14	D	45	R	15	M	24	M	14	M	53	M
50	16	R	17	R	20	R	53	R	11	M	20	M	15	M	46	M
51	10	D	8	D	14	D	32	D	13	M	20	M	16	M	49	M
52	22	R	22	E	30	E	74	E	18	A	32	A	23	A	73	A
53	9	D	11	D	17	D	37	D	16	A	32	A	25	A	73	A
54	24	E	18	R	23	R	65	R	16	A	26	M	19	M	61	A
55	11	D	7	D	13	D	31	D	12	M	28	A	15	M	55	M
56	25	E	22	E	29	E	76	E	16	A	28	A	21	A	65	A
57	26	E	19	R	26	R	71	E	20	A	34	A	23	A	77	A
58	27	E	19	R	31	E	77	E	14	M	22	M	19	M	55	M

*Nota:* Cuestionario "Gobierno electrónico y cuestionario "Modernización", aplicados a los trabajadores de la Municipalidad distrital del  
Florencia de Mora

## Anexo 11: Autorización de la institución



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20170044844
Municipalidad Distrital de Florencia de Mora	
Nombre del Titular o Representante legal: ALCALDE	
Nombres y Apellidos: CABEZA CORTEZ, Hernán Hermes	DNI: 17957020

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gobierno electrónico y Modernización del Estado en la Municipalidad de Florencia de Mora – 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Enco Rubio, Kelly Josymar	DNI: 71830794

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 05 de setiembre de 2022

Firma:   
Cabeza Cortéz, Hernán Hermes

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, GARCIA CRUZATE EDUARDO DANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y Modernización del estado en la Municipalidad de Florencia de Mora – 2022", cuyo autor es ENCO RUBIO KELLY JOSYMAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 04 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GARCIA CRUZATE EDUARDO DANIEL <b>DNI:</b> 41390840 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2016-8180	Firmado electrónicamente por: EGARCIACR el 03- 02-2023 16:20:33

Código documento Trilce: TRI - 0509169