



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Protocolo de gestión para el gobierno digital en una municipalidad de
Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Chávez Oyanguren, Joaquín (orcid.org/0000-0003-4928-6516)

ASESORES:

Dr. Manguinuri Chota, Robert (orcid.org/0000-0001-7832-4169)

Dr. Rejas de la Peña, Aldo Fernando (orcid.org/0000-0002-8594-8620)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Deseo expresar mi profundo agradecimiento hacia mi esposa, Karen Patricia, por su invaluable contribución a esta tesis. Reconozco que este logro no solo es el resultado de mi arduo esfuerzo y dedicación personal, sino que también refleja el amor incondicional y el apoyo constante que he recibido de ella a lo largo de todo el proceso.

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a mi esposa y familia por su orientación, consejos, sabiduría, y su dedicación al largo de todo el proceso de la investigación. Su valiosa guía y apoyo constante fueron muy necesarios para el desarrollo de este trabajo de investigación.

Igualmente agradecer a nuestros maestros y asesores por su apoyo en el aula y paciencia brindada a lo largo de las clases y cursos; mediante su tutela, orientación y sugerencias durante el desarrollo de toda la maestría.

Joaquín Chávez Oyanguren



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MANGUINURI CHOTA ROBERT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Protocolo de gestión para el Gobierno digital en una municipalidad de Lima 2023", cuyo autor es CHAVEZ OYANGUREN JOAQUIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MANGUINURI CHOTA ROBERT DNI: 06739917 ORCID: 0000-0001-7832-4169	Firmado electrónicamente por: RMANGUINURIC el 04-08-2023 16:16:47

Código documento Trilce: TRI - 0640538





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHAVEZ OYANGUREN JOAQUIN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Protocolo de gestión para el Gobierno digital en una municipalidad de Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JOAQUIN CHAVEZ OYANGUREN DNI: 72422977 ORCID: 0000-0003-4928-6516	Firmado electrónicamente por: CCHAVEZOYA el 04-08-2023 19:16:10

Código documento Trilce: TRI – 0640537



ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.1.1 Tipo de investigación	13
3.1.2 Diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
4.1 Resultados descriptivos	20
4.2 Resultados inferenciales	24
4.2.1 Contrastación de la hipótesis general	26
4.2.2 Contrastación de primera hipótesis específica	27
4.2.3 Contrastación de segunda hipótesis específica	29
4.2.4 Contrastación de tercera hipótesis específica	30
V. DISCUSIÓN	31

VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Variables y dimensiones</i>	14
Tabla 2	<i>Relaciones de jueces validadores</i>	18
Tabla 3	<i>Fiabilidad del cuestionario de Protocolo de Gestión.</i>	20
Tabla 4	<i>Fiabilidad del cuestionario de Gobierno Digital.</i>	20
Tabla 5	<i>Tabla cruzada entre las variables de protocolo de gestión y gobierno digital.</i>	20
Tabla 6	<i>Tabla cruzada entre Protocolo de Gestión y dimensión externa.</i>	21
Tabla 7	<i>Tabla cruzada entre Protocolo de Gestión y dimensión interna.</i>	22
Tabla 8	<i>Tabla cruzada entre Protocolo de gestión y dimensión relacional.</i>	23
Tabla 9	<i>Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov</i>	24
Tabla 10	<i>Escala de interpretación de Spearman</i>	26
Tabla 11	<i>Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis general</i>	26
Tabla 12	<i>Correlación de Rho de Spearman de variable Protocolo de gestión y dimensión externa.</i>	28
Tabla 13	<i>Tabla cruzada entre Protocolo de Gestión y dimensión interna.</i>	29
Tabla 14	<i>Correlación de Rho de Spearman de variable Protocolo de gestión y dimensión relacional</i>	30

RESUMEN

El propósito principal de esta investigación fue analizar la relación entre el protocolo de gestión y el gobierno digital en una municipalidad de Lima en el año 2023. El enfoque de la investigación fue descriptivo y correlacional, utilizando un método cuantitativo de tipo básico. Se empleó un diseño no transversal y no experimental, y se estableció una correlación entre el programa Excel y el software estadístico SPSS 27, utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

La muestra consistió en 63 participantes, ciudadanos de la IACyM de Los Olivos, y se utilizó una encuesta como técnica de recolección de datos. Se aplicó la escala Likert para cada una de las variables y sus respectivas dimensiones. Para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados, se utilizó un juicio de expertos y se calculó el coeficiente α de Cronbach. Los resultados mostraron una confiabilidad de 0.968 para la variable de protocolo de gestión y una confiabilidad de 0.975 para la variable de gobierno digital. Ambas variables fueron evaluadas mediante una prueba piloto realizada con 20 personas.

Finalmente se determinó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el valor de 0.711 entre el protocolo de gestión y el gobierno digital, el valor de 0.627 para el protocolo de gestión con la dimensión externa del gobierno digital, de igual manera un 0.528 para el protocolo de gestión y la dimensión interna del gobierno digital y por último un 0.723 entre el protocolo de gestión y la dimensión relacional del gobierno digital.

Palabras clave: Protocolo de gestión, gobierno digital, TIC.

ABSTRACT

The main purpose of this research was to analyze the relationship between the management protocol and digital government in a municipality in Lima in the year 2023. The research approach was descriptive and correlational, using a basic quantitative method. A non-cross-sectional and non-experimental design was used, and a correlation was established between the Excel program and the SPSS 27 statistical software, using Spearman's Rho correlation coefficient.

The sample consisted of 63 participants, citizens of the IACyM of Los Olivos, and a survey was used as a data collection technique. The Likert scale was applied for each of the variables and their respective dimensions. To ensure the validity and reliability of the results, expert judgment was used and Cronbach's α coefficient was calculated. The results showed a reliability of 0.968 for the management protocol variable and a reliability of 0.975 for the digital government variable. Both variables were evaluated through a pilot test carried out with 20 people.

Finally, it was determined that Spearman's Rho correlation coefficient, the value of 0.711 between the management protocol and digital government, the value of 0.627 for the management protocol with the external dimension of digital government, likewise a 0.528 for the management protocol and the internal dimension of digital government and finally a 0.723 between the management protocol and the relational dimension of digital government.

Keywords: Management protocol, digital government, TIC.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel mundial cada individuo necesita realizar procedimientos que van desde solicitar un acta de nacimiento hasta registrar una propiedad, obtener un permiso de construcción o pagar una multa de tránsito. Estos servicios públicos transaccionales, también conocidos como trámites, tienen como objetivo vincular a los ciudadanos con sus obligaciones gubernamentales como parte de sus deberes y responsabilidades. En un escenario ideal, estos trámites serían intuitivos y rápidos, pero lamentablemente, en ninguna parte del mundo, especialmente en América Latina y el Caribe, esto es una realidad. Aquí, los trámites se caracterizan por ser lentos y susceptibles a la corrupción, lo que excluye a las personas con menos recursos (Roseth, 2018).

A pesar de esto, se ha observado que las investigaciones realizadas sobre el desarrollo de gobiernos digitales no son suficientes y, en algunos casos, no son adecuadas a nivel internacional (Twizeyimana, 2019). Según se describe, el gobierno digital resulta altamente beneficioso para la ciudadanía en general, ya que mediante esta tecnología se reduce la interacción directa con los funcionarios y se contribuye a la disminución de actos de corrupción (Sheryazdanova et al., 2020).

Un ejemplo de esto es la experiencia en Indonesia, donde se llevaron a cabo estudios que demostraron los beneficios para la población del uso y aplicación del gobierno digital. Sin embargo, se enfatiza que, para lograr un desarrollo adecuado del gobierno digital en cada país, es necesario implementar pasos previos específicos (Sabani, 2021).

En América Latina el gobierno electrónico o gobierno digital ha ido tomando terreno con el pasar de los años ocupando un espacio crucial en la modernización de los estados latinoamericanos, desde su gestión interna y su relación estado – ciudadano. De acuerdo con el informe de gobierno electrónico de las naciones unidas, muestra a Uruguay con el país con mayor puntaje en el índice de gobierno electrónico colocado en América latina y el Caribe con 0.8388 puntos en el ranking ocupando el primer lugar, un puntaje de 0.5909 en el índice de E-Participación ocupando el octavo lugar en el ranking y en el índice de Datos libres con 0.9859 ocupando el segundo lugar (CEPAL, 2022).

Se menciona que hay una transición lenta hacia un gobierno digital se debe, en parte, a la resistencia de la población latinoamericana debido a sus paradigmas respecto a los cambios (Discua, 2022). Sin embargo, a pesar de esto, se ha evidenciado que el progreso es constante y continúa avanzando, logrando cada día un mayor avance hacia la implementación digital (Revinova & Chavarry, 2020). En el ámbito nacional, Perú forma parte del programa País impulsado por la OCDE. Como parte de este programa, la OCDE llevó a cabo un estudio en Perú para evaluar la situación real del Gobierno Digital en el país. Este estudio condujo a la emisión del Decreto Legislativo N°1412 en 2018, que aprobó la Ley de Gobierno Digital del Estado Peruano. Esta legislación estableció el camino y las facultades necesarias para iniciar un proceso de modernización basado en el nuevo concepto de Gobierno Digital. El objetivo principal de esta iniciativa es cerrar las brechas existentes entre el gobierno convencional y los nuevos servicios digitales en todas las entidades del Estado Peruano (El Peruano, 2018). Se ha demostrado que las políticas adoptadas por el gobierno peruano tienen un impacto favorable en la percepción de las personas si piensan que estas iniciativas contribuyen directamente al bienestar general de la población (Pérez et al., 2021).

A nivel local la municipalidad distrital de Los Olivos por medio de su Resolución de Alcaldía N°372-2020 estableció que dentro de la ley de modernización del estado peruano le da la potestad para comenzar su desarrollo y ejecución del gobierno digital para el distrito de Los Olivos de tal forma que le da las facultades para el desarrollo de su gerencia de TI (tecnología de la información) y comunicaciones en aplicación al Gobierno Digital (MDLO, 2020).

Frente a ello se planteó como formulación del problema ¿Qué relación existe entre el protocolo de gestión y el gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023? Como problemas específicos, PE1 ¿Qué relación existe entre protocolo de gestión y la dimensión interna del gobierno digital en una municipalidad de Lima 2023?; PE2: ¿Qué relación existe entre protocolo de gestión y la dimensión externa del gobierno digital en una municipalidad de Lima 2023?; PE3: ¿Qué relación existe entre protocolo de gestión y la dimensión relacional del gobierno digital en una municipalidad de Lima 2023?

La realización de esta investigación ha sido de suma importancia para la institución, ya que los valores y resultados obtenidos contribuirán a mejorar el

servicio brindado a los ciudadanos, así como a mejorar la percepción pública de la institución. Además, se mejorarán las condiciones del flujo de trabajo para los funcionarios públicos. Así mismo, esta investigación es importante porque aporta un mayor conocimiento sobre el gobierno digital y su calidad en el servicio de sus procesos.

La investigación se justifica y tiene de importancia social por los datos utilizados, información con fuentes actualizadas y confiables, características del protocolo de gestión y del gobierno digital.

El principal beneficiado fue la población del distrito y los responsables de la gestión en el gobierno digital del municipio para reducir las brechas con los servicios que brindan en la actualidad. Además, la investigación cuenta con una utilidad práctica, tomando en cuenta que su finalidad está sujeta al interés de las autoridades nacionales en disminuir las brechas en el gobierno digital con la población. La investigación de esta problemática es de un interés social y académico debido al desarrollo constantes de las TIC a nivel nacional y las necesidades que son de suma importancia para el ciudadano.

El objetivo principal de esta investigación es determinar qué relación existe entre un protocolo de gestión y el gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023. Entre los objetivos específicos contamos con los siguientes; OE1: Determinar la relación entre protocolo de gestión y la dimensión interna del gobierno digital en una municipalidad de Lima 2023; OE2: Determinar la relación entre protocolo de gestión y la dimensión externa del gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023; OE3: Determinar la relación entre un protocolo de gestión y la dimensión relacional del gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023.

Como hipótesis general: Existe relación entre un protocolo de gestión y el gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023, como hipótesis específicas contamos con las siguientes; HE1: Existe la relación entre protocolo de gestión y la dimensión interna del gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023; HE2: Existe la relación entre protocolo de gestión y la dimensión externa del gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023; HE3: Existe la relación entre protocolo de gestión y la dimensión relacional del gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023.

II. MARCO TEORICO

Según investigaciones a nivel nacional, Hernández (2022) realizó un estudio para determinar la relación entre el gobierno digital y el servicio al cliente en esta organización. Su investigación fue básica, con un diseño descriptivo correlacional, se evaluó una muestra de 136 ciudadanos, y descubrió que el gobierno digital fue calificado como regular en un 60.3%, malo en un 27.9% y bueno en un 11.8%. En cuanto a la atención al usuario, la evaluación fue regular en un 50.74%, mala en un 27.94% y buena en un 21.32%. Con base en estos resultados, se llegó a la conclusión de que la conexión existente en la actualidad entre el gobierno digital y la atención al usuario no es eficaz, lo cual sugiere una inadecuada asignación de recursos.

Con respecto a Purizaca (2021) estableció la conexión ente el gobierno digital y la gestión administrativa. Para su estudio, se empleó un enfoque cuantitativo mediante un diseño no experimental y transversal. Se seleccionó una muestra de 108 empleados de la institución objeto de estudio. Se descubrió un $p=0.00$ y un coeficiente de 0.788, lo que indico una relación existente entre sus dos variables indicando que la primera variable cuenta con una incidencia con la segunda. De tal manera este tiene una correlación entre positiva entre ambas variables.

De acuerdo con Ruiz (2021) defino la relación entre la gobernanza digital y la satisfacción del usuario utilizando un enfoque fundamental utilizando un diseño de correlación descriptivo, transversal y no experimental. Los datos se obtuvieron a partir de entrevistas a una muestra de 50 personas del gobierno regional. Los resultados muestran que el gobierno digital tiene una calificación de Medio en 39,00% y Alto en 29,00% y la satisfacción del usuario en Medio en 56,00% y Alto en 44,00%. Se observó un valor Spearman Rho positivo de 0,830, lo que indica una alta correlación. En general, se ha demostrado que existe una relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario.

De manera similar, Buitron (2021) identificó la correlación entre la gobernanza digital y la gobernanza gubernamental a través de un enfoque cuantitativo utilizando un diseño básico, no experimental, transversal y correlacionado. La muestra del estudio incluyó a 152 empleados. Los resultados

obtenidos muestran una alta correlación entre ambas variables, hasta 0,693, lo que indica que existe una relación directa y significativa entre la implementación del gobierno digital y la gestión administrativa moderada. Esto sugiere que un mayor grado de gobernanza digital está asociado con un mayor grado de control administrativo.

De igual manera, Peláez (2022) investigó la relación entre las variables de gobernanza y el gobierno digital utilizando un tipo de correlación con un enfoque cuantitativo. La muestra incluye 169 empleados de una misma organización. Los resultados muestran que el Rho de Spearman es 0,465 y el valor p es 0,000, por lo que se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables.

A su vez, Loaiza (2022) establezco la relación específica entre gobierno digital y simplificación administrativa a través de un estudio cuantitativo con enfoque de correlación fundamental y diseño no empírico. La muestra para el estudio estuvo conformada por 50 ciudadanos seleccionados a través de una encuesta. Los resultados muestran que existe una alta correlación negativa de -0,662 entre gobierno digital y simplificación administrativa, por lo que se concluye que existe una relación inversa entre ambas variables.

Del mismo modo, Vásquez (2021) La relación entre el control y la gestión de procesos se ha explorado a través de la investigación utilizando enfoques de correlación básicos, no empíricos, transversales y descriptivos. La muestra para el estudio estuvo conformada por 40 empleados seleccionados a través de una encuesta. Los resultados muestran que el 60% de los empleados son promedio, el 25% bajo y el 15% alto para la primera variable, y el 57,5% para la segunda variable en promedio 25% bajo y solo 17% alto. Se puede ver que la gestión de procesos y la gestión digital están interrelacionadas, y la gestión digital es de gran importancia en la gestión de procesos.

En los antecedentes internacionales podemos encontrar los siguientes estudios como Tellechea (2018) quien precisó el uso de las tecnologías en Argentina, específicamente el gobierno electrónico, así como identificar las brechas existentes en el país, su estudio se basó en una metodología cuantitativa documental. Para llevar a cabo la evaluación, utilizó un cuestionario elaborado por la ONU en 2016, obteniendo un puntaje alto de 0.7101. A través de su investigación, descubrió que Argentina se encontraba entre los cuatro países de la región con

mejores resultados, y que el 64.3% de la población tenía acceso a una computadora, mientras que el 75.9% contaba con acceso a internet. En consecuencia, concluyó que el gobierno digital es una política que reduce las disparidades y ayuda a acercar a la población al Estado. Además, enfatizó que en la actualidad el gobierno digital es un derecho fundamental para todas las personas, y que el Estado tiene la responsabilidad de promover su implementación y uso.

Además, Velasco (2019) estableció cómo el gobierno digital podría generar un cambio significativo en la administración pública, beneficiando así a la ciudadanía para ello llevó a cabo una investigación utilizando un enfoque cuantitativo. Los resultados de su estudio revelaron que solo el 15% de los intentos digitales lograron ser efectivos, mientras que el 50% presentó errores y el 35% resultó en intentos fallidos. Estos hallazgos indican que la implementación de tecnologías digitales en los gobiernos puede ser lenta y requerir un tiempo considerable. Como conclusión de su investigación, sugirió que la implementación de un gobierno digital podría ser más fluida y eficiente mediante cambios en la estructura interna del gobierno, tales como la inclusión de perfiles profesionales especializados en el manejo de datos y en la adopción de tecnologías digitales.

De igual forma, Medina (2020) analizó la influencia de la calidad de la información en la confianza de los ciudadanos hacia las plataformas digitales. Utilizó una metodología cuantitativa descriptiva y llevó a cabo una encuesta utilizando un cuestionario que fue respondido por una muestra compuesta por 488 ciudadanos. En su estudio, encontró que su hipótesis H8 era aceptable, con un valor de $B = 0.190$, una estadística t de 3.193 y un valor $p < 0.001$. Esto indica que a medida que la satisfacción de la población mejora, aumenta la confianza en las plataformas digitales. Como resultado, los ciudadanos de la localidad estudiada podrán realizar sus trámites y pagos con mayor frecuencia a través de medios digitales, confiando en que sus transacciones y datos personales estarán seguros y protegidos contra robos.

Junto con eso, Rendueles y Nava (2021) determinaron la percepción de la ciudadanía respecto a su portal electrónico. Utilizaron una metodología cuantitativa, empleando una encuesta que fue respondida por una muestra de 600 individuos. A partir de su estudio, llegaron a la conclusión de que los ciudadanos mayores de 40 años son los que menos utilizan el portal digital. También determinaron que, entre

la población que sí utiliza el portal, el 46.9% son personas con licenciatura o empleos formales, mientras que un porcentaje menor corresponde a personas cuya ocupación está en el campo laboral o en trabajos informales. Además, encontraron que el 24.3% de la muestra consideraba que el uso de las plataformas digitales ayudaba a satisfacer las necesidades de la población. Esto demuestra que, aunque exista una interacción entre los ciudadanos y el portal, no necesariamente se traduce en una solución directa a sus problemas. Como conclusión, se determinó que las plataformas digitales sí brindan beneficios a la población, pero las herramientas utilizadas deben mejorarse para garantizar que su uso sea más uniforme y llegue a todos los niveles de la ciudadanía.

A su vez, Franco & Cruz (2018) determinó el avance del gobierno electrónico y su efecto en la mejora de los resultados en Oaxaca. Su estudio se basó en un enfoque metodológico cuantitativo y descriptivo. Hallaron que el uso adecuado de las plataformas digitales contribuye significativamente a la eficiencia en la prestación de servicios públicos en general. Asimismo, concluyeron que cuanto más se fomente y aplique el gobierno electrónico, mayores serán los beneficios para la población.

Así mismo, De Grande (2020) evaluó el gobierno electrónico en Argentina, con el objetivo de analizar su implementación y su función como servicio digital para el Estado. Utilizó una metodología cuantitativa no experimental. Entre sus conclusiones, se encontraron diversos desafíos en la administración pública y los procedimientos administrativos en Argentina. Esta investigación también despertó interés para futuras investigaciones, ya que abre un nuevo campo de estudio en relación a los servicios proporcionados en línea, con la posibilidad de mejorar la productividad en este ámbito.

Adicionalmente Moreno (2021) determinó la implantación del gobierno digital en el MADS (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible) fue realizado con el objetivo de analizar esta transformación. Se empleó una metodología cualitativa que consistió en el análisis de diversos informes y la utilización de un instrumento de consulta. La investigación reveló que, en las políticas implementadas por el gobierno colombiano, se ha logrado avances significativos en el ámbito de las MADS mediante la promoción de una transformación digital. Sin embargo, se destaca que este impulso no fue resultado directo de la acción gubernamental o de

una persona en particular, sino que fue impulsado por las circunstancias provocadas por la pandemia. La necesidad de contar con procesos digitales más eficientes para continuar operando y brindando servicios durante la pandemia ha generado un impulso relevante en la actualización e implementación de la transformación digital.

En cuanto a la variable de Protocolos de Gestión; se le define como la unión de diversas acciones para buscar o resolver un problema mediante a una coordinación preestablecida, de tal forma que con ello se puedan obtener mejores resultados a los procesos donde se utilicen los protocolos y minimizar las brechas de malos resultados (Mendoza & Zuñiga, 2018).

Del mismo modo, estos pueden ser conocidos en diversas clases como; a) Protocolo estructural: solo se enfoca de forma específica en la misma organización, sin ninguna forma de intervención en los contenidos de la misma; b) Protocolo de atención a personalidades: se define como la dirección y el orden en el cual se dispondrán a diversas personalidades; c) Protocolo de eficacia personal: ayuda a evaluar diversas pautas de cómo actúan o se puede comportar un individuo, en función a diversas circunstancias, con el objetivo de mejorar las practicas realizadas; y por ultimo d) Protocolo de gestión: lo define como cierto evento o actividad con una estructura definida, y ayuda a organizar las actividades que se puedan desarrollar (Cabero, 2012).

Mas aún, se caracteriza a la gestión como un proceso complejo debido a la amplia cantidad de decisiones que involucra, donde todos los implicados interactúan con el entorno circundante. (De Gregorio, 2003).

Definición de las dimensiones de la variable planificación: De acuerdo a Daft (2021) describe a la planificación como el medio por donde las empresas o personas siguen un plan y el proceso de cómo van organizando un objetivo en particular o aspiración en específico, la planificación puede ser planteada en diferentes tamaños desde un nivel general de una organización hasta en niveles más pequeños determinado para dar funciones específicas a cada área o individuo. Por medio de esta designación de funciones, los recursos de cada organización o compañía pueden distribuir sus recursos de manera más eficiente y enfocarlos a fines específicos siendo de ayuda contar con un mejor control del panorama general de las empresas o personas.

También, Dextre (2012) Define la planificación como un objetivo que ayuda para conocer los factores que se requieren realizar como una entidad que puede generar diversos recursos y satisfacer a sus implicados. Para lograr ese objetivo se debe reconocer de forma consciente las necesidades que se presentan y con ello evaluar los bienes y servicios que se puede atender, analizando diversos puntos que lo puedan afectar como, amenazas, oportunidades, demanda y la oferta.

La planificación en la gestión pública se define como un proceso en el cual su finalidad es al servicio a la ciudadanía, por tal motivo las pautas y necesidades deben estar de acorde a las normativas vigentes en el estado, a diferencia de una entidad privada donde la planificación se enfoca en sacar el mayor provecho a la capitalización (Maguiña, 2019).

Definición de las dimensiones de la variable ejecución: Para incorporar un diseño en la gestión, es necesario que sea llevado a cabo o supervisado directamente por los líderes de la organización, de manera que impulsen el desarrollo previamente planificado y aseguren que la implementación se ajuste en todo momento a las regulaciones vigentes (Beltrán, 2009).

Para ello, la etapa de ejecución utiliza todas las pautas o bases creadas por la planificación de tal forma que comienza a aplicar y desarrollar todo lo previsto previamente, con esta dimensión se pone en práctica lo estudiado en la planificación y direccionando cada una de las etapas previamente planificadas en la gestión (Mora, 2003).

Además, Carrera (2018) describe que para lograr una gestión más eficaz y eficiente la gestión se debe considerar en etapas pero que a su vez deben de trabajar de forma interrelacionada y con una secuencia pre establecida. Para ello la mejor manera de utilizarlo es por medio de la metrología (PDCA) “Planificar-hacer-verificar-actuar”. Por medio de esta metodología en la ejecución u operación del proceso de gestión este trabaja dentro de su ciclo de gestión en el cual utiliza las entradas brindadas por medio de la planificación, las ejecuta y posteriormente con los resultados utilizados en el proceso de ejecución son utilizados para una posterior evaluación.

Definición de las dimensiones de la variable evaluación: Con respecto a Fuentes (2013) para analizar el desarrollo de un proceso de gestión se requieren de dos factores primordiales, a) la toma de decisiones: es donde se decide si con los

resultados obtenidos se continua utilizando los procesos utilizados o si se requieren hacer cambios específicos o completos desde la misma planificación o en la etapa de implementación de la gestión elaborada, b) Escoger la política: en esta etapa se evalúan si las políticas utilizadas en el proceso se adecuaron de manera eficiente u objetiva en la cual se analiza si requerirán de algún cambio o modificación para que al momento comenzar nuevamente el proceso de gestión pueda trabajar de manera más acorde a la necesidad pre establecida.

Se le describe de igual forma como una estrategia que se utiliza para evaluar los resultados obtenidos resolviendo las cuestiones que se pudieron plantear o generar en la etapa de ejecución donde todas las etapas previas son revisadas hasta encontrar si es necesario algún cambio en la metodología o si el método utilizado es el adecuado, también se debe de evaluar si los costos de rendimiento son los adecuados, de tal manera que puedan ser cambiados o confirmar su proceso en la ejecución (ACCID, 2010).

Además, Rojas (2012) lo describe como una etapa en medir los resultados de tal manera que se puedan entender, manejarlos y direccionarlos al resultado que se buscaba. Para lograrlo los primeros resultados se miden evaluando las siguientes fases, a) Datos: son los resultados obtenidos y utilizados para iniciar el proceso de evaluación; b) Información: es la acción de recapitular de forma ordenada los datos obtenidos; c) Análisis: es cuando se evalúa la información obtenida; d) Decisión: Es uno de los momentos más cruciales ya que se plantean las pautas que se utilizarán para la mejora del proceso de gestión; e) Acción: es la ejecución de las decisiones obtenidas.

En cuanto a la segunda variable gobierno digital; en la actualidad, la sociedad discute la conexión entre el gobierno digital y la transparencia, ya que la digitalización gubernamental permite que los trámites sean más accesibles y abiertos para la población, lo que genera un debate en torno a este tema (Manoharan, 2012).

De igual manera Cigdem et al. (2022) lo describe como el uso de las tecnologías en el gobierno permitirá crear ciudades mucho más inteligentes y por medio de ello, la creación de servicios más personalizados para cada ciudadano, como la creación del concepto de crear cuentas para cada ciudadano, dando la

facultad para que cada persona pueda tener un registro de sus documentaciones más frecuentes ya almacenadas y poder usarlo de manera más rápida y accesible.

También, Panagiotopoulos et al. (2019) nos explica que, mediante una efectiva implementación de gobierno digital, se podrá establecer una planificación más eficiente que beneficie a la población. Esto posibilitará modificar la percepción de la administración en el ámbito público, generando mejoras y nuevos procesos internos en cada institución para ofrecer servicios más personalizados y actualizados, centrados en las necesidades de cada ciudadano.

Definición de las dimensiones de la variable externa: Según Erkut (2020) este enfoque se centra en cómo el gobierno maneja los datos, lo cual requiere una gestión eficiente de la información. Para lograrlo, es necesario contar con expertos que se encarguen del manejo de dichos datos y asegurarse de que toda la información sea almacenada y protegida adecuadamente. Al hacerlo, la gobernanza podrá lograr una relación armoniosa con los ciudadanos y prevenir problemas y conflictos en el manejo de los datos.

Así mismo, Ruiz (2021) describe a la dimensión externa del gobierno digital en tres tipos de grupos entre que los cuales son; a) temas relacionados con los cotidiano o frecuente; b) temas relacionados con la gestión descentralizada; y c) temas con relación a aspectos públicos en materias políticas.

Por otra parte, Alfaro (2022) expone a la variable externa como un medio por el cual es necesario para lograr interactuar con la población para la provisión de los servicios y de igual forma el método por cual se crean los canales apropiados para una comunicación plena.

Definición de las dimensiones de la variable interna: se explica que la dimensión interna se relaciona con el efecto producido por las TIC dentro de la propia organización, mejorando su desempeño interno y su interacción con otras entidades. Esto abre la puerta al acceso a aplicaciones internas y a sistemas de otras administraciones, así como a sistemas de información habilitados para interactuar con ciudadanos y empresas en procesos internos. Además, se logra un mayor nivel de digitalización para los procesos internos y una mejor gestión de la información interna, aprovechando los datos para operaciones internas que puedan requerirlo, lo que proporciona un mayor dinamismo (Sánchez, 2007).

De igual manera, Loaiza (2022) describe a la dimensión interna como la transformación organizacional de la institución, no únicamente por el implemento de nuevo equipamiento si no por el manejo interno que cambiaría por el uso de un gobierno digital ya que con el manejo de dichas herramientas el uso de la información sería mucho más dinámico y acortando tiempos y errores en los procesos internos que pueda contar cada institución.

Mas aún, Nuñez (2022) lo describe como la dimensión que se encarga de una transformación de los procesos para adaptarlos a la entidad pública. Esta transformación es concreta por medio de las TIC, siendo fundamental para generar un proceso dinámico transformacional.

Definición de las dimensiones de la variable relacional: Consiste en la interacción de recursos y medios que conectan a los organismos públicos con la ciudadanía, con el propósito de brindar asistencia y satisfacer sus necesidades y demandas (Rodríguez, 2022).

En cuanto a, Cordova (2022) la dimensión relacional es de un carácter inter organizativo con la facultad de intercambiar información y recursos don diferentes entidades o órganos del estado logrando un mejor dinamismo con para el ciudadano en los tramites o servicios que pueda requerir.

Dicho lo anterior, se describe como la utilización de las TIC con el propósito de facilitar los cambios necesarios que pueda requerir la organización en términos de comunicación e información (Peláez, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación realizada es de estudio de tipo básica, Kaldewey & Schauz (2018) por medio de este tipo de investigación se busca ampliar los conocimientos teóricos de este tipo de investigación sin la priorización de la búsqueda de aplicaciones prácticas o consecuencias, con un enfoque formal y teórico.

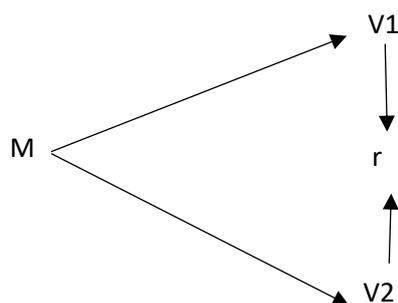
De acuerdo al enfoque del estudio es de tipo cuantitativo según Pope & Mays (2020) se caracteriza como un conjunto de perspectivas presentadas de manera sencilla o en forma de paradigmas. Esta metodología de investigación se utiliza principalmente para la recolección de datos o información, que posteriormente será analizada. A través de este enfoque, el objetivo es recopilar y analizar datos para su posterior procesamiento y generar una evaluación lógica.

3.1.2 Diseño de investigación

La investigación fue de carácter descriptivo, transversal y correlacional, porque las variables de interés fueron estudiadas para indagar sobre la correlación o nivel de relación existente entre la variable y la otra con sus dimensiones en una municipalidad de Lima sin manipular a la variable, la información que se recopiló es un mismo periodo de tiempo, para correlacionar el protocolo de gestión y el gobierno digital de una municipalidad de Lima (Ñaupas, et al. 2018).

Un diseño de investigación consiste en un conjunto de diversas acciones de forma planificada y estructuradas de la tal manera que no solo ayudan a responder preguntas de alguna investigación, sino que también pueden determinar las variables que serían estudiadas y determinar cómo es que estas variables serán manipuladas, observadas y medidas. Por medio del diseño de investigación se especifica la cantidad de observaciones y mediciones que se deberán de realizar, definir cuando se realizaran, además de implicar el análisis e interpretación con la cual esta se deberá estudiar con las diferentes estadísticas entre las puntuaciones obtenidas (Hernández, et al. 2018).

Tiene el siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra

V1: Protocolo de gestión

V2: Gobierno digital

r: Relación entre las dos variables

3.2 Variables y operacionalización

Para atender y desarrollar una variable como lo describe Arias (2022) se deben de conocer por dos bases básicas, siendo la primera su definición conceptual y su definición operacional; de acuerdo a la primera definición se les debe trabajar como una palabra o frase dentro de un glosario; de acuerdo a la segunda definición, se determina como se medirá la variable a eso se le llama “Operacionalización de variables”.

Tabla 1 Variables y dimensiones

Variables	Dimensiones
Protocolo de gestión	Planificación, Ejecución y Evaluación
Gobierno digital	Externa, Interna y Relacional

Nota. Elaboración propia

V1: Protocolo de gestión.

Un protocolo de gestión es una herramienta utilizada por medio de procesos como lo menciona David & David (2020) nos proporciona la capacidad de formular estrategias personalizadas para cada entidad u organización, mediante el desarrollo de las habilidades individuales de las personas que componen los grupos.

Por medio de un proceso de desarrollo en un protocolo de gestión se podrá identificar, entregar, representar, evaluar y diseñar, controlar, mejorar los procesos que requieran contar con una guía para su mejor gestión.

Definición operacional. El protocolo de gestión es una variable con una naturaliza cuantitativa y de escala ordinal, la variable mencionada consta de las siguientes dimensiones: Planificación, ejecución y evaluación.

De la misma manera, para el almacenamiento de la información será adquirida por medio de la encuesta, siendo su instrumento el recojo de información por medio de cuestionario contando con respuestas en la escala de Likert.

V2: Gobierno digital.

Como lo menciona la PCM (2023) el gobierno digital es parte de la transformación digital en el estado, siendo un proceso de contante evolución, que implica diversos cambios culturales significativos y se aferra en el uso constantes de las tecnologías digitales, la automatización de servicios y el análisis de dato. Todos estos procesos son a causa de generar efectos económicos, sociales, contando con un gran valor estratégico y transformacional.

Definición operacional. El gobierno digital es una variable con una naturaliza cuantitativa y de escala ordinal, la variable mencionada consta de las siguientes dimensiones: Externa, interna y relacional.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Para el estudio señalado como lo muestra Deben et al. (2023) la población es la conformación de diversos elementos que se caracterizan por contar con un factor en común, pueden ser individuos, organizaciones, países u otros.

Asimismo, Bautista (2022) Es inadecuado e irresponsable realizar investigaciones con individuos especialmente sensibles cuando es posible obtener los resultados deseados con personas o grupos en condiciones más favorables. Al seleccionar temas de investigación, es fundamental basarse en criterios científicos y evitar decisiones injustas y desamparadas. La selección de muestra debe ser justa y fundamentada en la ciencia, sin permitir que la vulnerabilidad de los sujetos determine su inclusión. Por el contrario, es de gran importancia incluir en el estudio a personas que puedan beneficiarse de la investigación.

Por otra parte, Arias (2021) lo define como un conjunto de individuos con características similares, que pueden ser infinitos o finitos. La población general se considera como un conjunto definido de elementos que se estudiarán en un estudio. Otro factor a considerar es la intercambiabilidad de los términos "población" y "universo", ya que ambos conceptos comparten características similares. En cuanto al número de individuos, se distingue una población finita cuando se conoce el número exacto de individuos que la forman, y una población infinita cuando no se dispone de esta información o cuando el número de individuos supera los cien mil. Para el estudio se utilizó una población de 75 personas, utilizando los siguientes criterios:

En los criterios de inclusión: Ciudadanos habitantes del distrito de Los Olivos entre 18 y 55 años de edad, ciudadanos que hayan realizado algún trámite en el distrito de manera presencial o en línea, miembros de la Iglesia IACyM Los Olivos, miembros de los grupos de Jóvenes y matrimonios, quienes voluntariamente accedieron a contestar el cuestionario.

En los criterios de exclusión: Los ciudadanos del distrito de Los Olivos que son menores de edad, ciudadanos que estén inhabilitados para realizar trámites con el estado y asimismo se excluyó a los ciudadanos que no accedieron a realizar de manera libre y voluntaria las preguntas establecidas.

Muestra

Determinar una muestra, es crucial contar con una definición precisa que se incluya en nuestro plan de investigación. Esto nos permitirá seleccionar una parte ordenada y equitativa de nuestra población de estudio. El uso de muestras es especialmente importante al trabajar con poblaciones grandes, ya que nos ayuda a ahorrar tiempo

y costos, que varían según la población estudiada. Un diseño adecuado de investigación, junto con la correcta recolección y análisis de datos, nos permitirá obtener resultados significativos en nuestra investigación (Pandey & Pandey, 2021). En este caso se tomó una muestra de 63 personas de la población de estudio según los criterios de inclusión y exclusión establecidos.

Unidad de análisis

En esta investigación, se le considero a todos los seres o personas que son parte del estudio (Chambliss & Schutt, 2018). Es decir, a los ciudadanos del distrito de Los Olivos, pertenecientes a la IACyM, miembros de grupos jóvenes y de matrimonios.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Debido al diseño del estudio basado en el campo, se llevó a cabo utilizando la encuesta como método de recolección de datos detallados sobre aspectos específicos de la investigación. Las encuestas pueden tener un alcance amplio o más limitado, lo que permite obtener información mucho más precisa para enriquecer el estudio (Lokesh, 2019).

Instrumento

El instrumento que se utilizo fue el cuestionario; se empleó dicha herramienta de investigación, ya que se busca medir las variables previamente definidas. Se puede definir al cuestionario como un conjunto de preguntas cuidadosamente preparadas acerca de los hechos o aspectos que son relevantes para el tema de investigación (Useche, 2019).

Es relevante señalar que se elaboró una lista de cuestionarios para las dos variables siendo aplicado en la escala de Likert en ambas, será compuesto por 5 niveles en total. El autor de la investigación se encargará de la recopilación de los cuestionarios, basándose en las dimensiones operativas de las variables en cuestión, y se estimó que el tiempo necesario de su elaboración será de un tiempo de 15 minutos.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de protocolos de gestión

Autor: Joaquín Chavez Oyanguren

Dimensiones: Planificación, ejecución y evaluación.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de gobierno digital

Autor: Joaquín Chavez Oyanguren

Dimensiones: Externa, interna y relacional

Validez y confiabilidad

En el caso de Chambliss & Schutt (2018) la confiabilidad en una investigación es crucial, ya que, los resultados obtenidos refuerzan la veracidad y credibilidad de lo descrito en el estudio. La cual se logra mediante una descripción adecuada de los resultados obtenidos.

Al igual que Espino (2023), quien llevó a cabo una evaluación de la relevancia y claridad de los ítems del instrumento con el propósito de asegurar la validez del contenido; en la presente investigación se realizó la validez de contenido a través de evaluación por tres expertos con títulos de magíster o doctor. (Ver tabla N°2).

Después, se procedió a analizar la confiabilidad del cuestionario mediante una prueba piloto con 20 personas y se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para ambas variables. Para protocolo de gestión fue de 0.968 y para gobierno digital fue de 0.975. Ambas variables demostraron alta confiabilidad.

Tabla 2 *Relaciones de jueces validadores*

Juez investigador	
Mg. Lucy Beatriz Gonzáles Dávila	Metodólogo
Dr. Diana Mercedes Galindo Ynga	Metodólogo
Dr. Jenny Rosmery Sanchez Huaman	Metodólogo

Nota. Elaboración propia

3.5 Procedimientos

Para la investigación realizada en el distrito de Los Olivos, se obtuvo la autorización y consentimiento de los residentes de IACyM de Los Olivos, para obtener la información necesaria y aplicar las herramientas de investigación. La recopilación de datos se realizará de manera virtual a través de un formulario de Google Drive diseñado para responder a los diferentes ítems que se deben completar de forma obligatoria mediante la escala de Likert siendo un procedimiento estandarizado y aceptado por la comunidad científica Hernández & Mendoza (2018). Los ítems fueron distribuidos u organizados de manera que solo permitió el acceso a las preguntas siguientes una vez que se hayan respondido las anteriores, para asegurar que todas las preguntas sean contestadas. Los datos fueron procesados automáticamente en tablas mediante el programa Excel y luego exportadas para su respectiva tabulación y análisis por medio del SPSS.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos recaudados fueron por medio de la encuesta Hernández & Mendoza (2018) y se procesaron utilizando herramientas estadísticas disponibles en programas como Excel y SPSS. Los resultados fueron presentados mediante tablas de frecuencia, tomando en cuenta el marco teórico para su interpretación.

3.7 Aspectos éticos

Su desarrollo conto con la autorización y permiso informado de los participantes en la encuesta para recopilar los datos a estudiar, respetando en todo momento la integridad de cada persona Hernández & Mendoza (2018). La población se conformó por ciudadanos de diferentes áreas del distrito de Los Olivos, principalmente personas jóvenes y de mediana edad. Los datos obtenidos en los encuestados podrán ser publicada en diversas fuentes de datos y diversos repositorios de la Universidad Cesar Vallejo. Los derechos de autor se aplicarán de acuerdo con la Ley N° 822, las normas APA 7 y los principios éticos correspondientes.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

El objetivo general y los resultados obtenidos para lograr sus objetivos específicos se describen a continuación.

Tabla 3 *Tabla cruzada entre las variables de protocolo de gestión y gobierno digital.*

			Gobierno Digital			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Protocolo de Gestión	Malo	Recuento	24	6	0	30
		% del total	38.1%	9.5%	0.0%	47.6%
	Regular	Recuento	5	17	2	24
		% del total	7.9%	27.0%	3.2%	38.1%
	Bueno	Recuento	0	4	5	9
		% del total	0.0%	6.3%	7.9%	14.3%
Total	Recuento	29	27	7	63	
	% del total	46.0%	42.9%	11.1%	100.0%	

Nota. Análisis SPSS V.27

De acuerdo al resultado obtenido de la tabla N°3 se observó que el 38.1% de las personas encuestadas expreso que la variable de protocolo de gestión con la variable de gobierno digital se encuentra en un nivel malo. De igual forma, el 27.0% sostuvo que las dos variables intervienen en un resultado regular. También, el 7.9% refirió que entre las dos variables cruzadas presentan un nivel bueno.

De mismo modo, en la variable de protocolo de gestión el 47.6% de la muestra sostuvo que es malo, el 38.1% expreso que es regular y el 14.3% únicamente que es bueno.

También se pudo observar que en la escala de calificación de la variable de gobierno digital el 46% de la muestra sostuvo que era malo, seguidamente con el 42.9% resultando regular y por último con un 11.1% como bueno.

Tabla 4 Tabla cruzada entre Protocolo de Gestión y dimensión externa.

			Externa			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Protocolo de gestión	Malo	Recuento	17	12	1	30
		% del total	27.0%	19.0%	1.6%	47.6%
	Regular	Recuento	4	16	4	24
		% del total	6.3%	25.4%	6.3%	38.1%
	Bueno	Recuento	0	1	8	9
		% del total	0.0%	1.6%	12.7%	14.3%
Total	Recuento	21	29	13	63	
	% del total	33.3%	46.0%	20.6%	100.0%	

Nota. Análisis SPSS V.27

A través del análisis de la Tabla N°4, se procedió a llevar a cabo un detallado cruce entre la variable de protocolo de gestión y la dimensión externa del gobierno digital, con el objetivo de obtener una comprensión más profunda de su relación y su impacto en la muestra estudiada.

Los resultados obtenidos revelaron que, en cuanto a la dimensión externa del gobierno digital un 27.0% de los casos presentaban un nivel considerado como malo. Asimismo, se observó que un 25.4% de los casos obtuvo un nivel regular en la dimensión externa del gobierno digital. Por otro lado, se encontró que un alentador 12.7% de los casos alcanzó un nivel considerado como bueno en la dimensión externa del gobierno digital.

En relación a la variable de Protocolo de gestión, los resultados demostraron que un 33.3% de la muestra exhibió un nivel calificado como malo. Este hallazgo pone de relieve la necesidad de revisar y mejorar los protocolos de gestión utilizados por estas entidades, a fin de optimizar su funcionamiento y eficiencia.

Adicionalmente, el 46% de la muestra arrojó un resultado regular en la variable de Protocolo de gestión. Esto indica que una proporción considerable de casos se encuentra en una posición intermedia en términos de calidad de gestión, lo que sugiere que hay margen para la mejora en estos casos.

Por último, se identificó un 20.6% de la muestra con un nivel considerado como bueno en la variable de Protocolo de gestión. Estos resultados demuestran

que algunas entidades han logrado establecer prácticas de gestión efectivas y eficientes que les permiten alcanzar un alto nivel de rendimiento y eficacia en sus operaciones.

Tabla 5 *Tabla cruzada entre Protocolo de Gestión y dimensión interna.*

			Interna			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Protocolo de gestión	Malo	Recuento	16	13	1	30
		% del total	25.4%	20.6%	1.6%	47.6%
	Regular	Recuento	5	16	3	24
		% del total	7.9%	25.4%	4.8%	38.1%
	Bueno	Recuento	0	3	6	9
		% del total	0.0%	4.8%	9.5%	14.3%
Total	Recuento	21	32	10	63	
	% del total	33.3%	50.8%	15.9%	100.0%	

Nota. Análisis SPSS V.27

En la tabla N°5 se realizó el cruce entre la variable de protocolo de gestión y la dimensión interna del gobierno digital. Por tal motivo se obtuvo que el 25.4% resultó con un nivel malo, también el 25.4% fue de un nivel regular y el 9.5% fue de un nivel bueno.

De mismo modo, en la dimensión interna de la variable del gobierno digital mostros que el 33.3% de la muestra resultaba como malo, el 50.8% de la muestra lo arrojó como regular y el 15.9% obtuvo un resultado como bueno.

Por otro lado, de acuerdo a la variable de Protocolo de gestión, se tuvo como resultado que el 33.3% de la muestra fue malo, el 46% tuvo un resultado regular y el 20.6% fue bueno.

Tabla 6 *Tabla cruzada entre Protocolo de gestión y dimensión relacional.*

			Relacional			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Protocolo de gestión	Malo	Recuento	21	9	0	30
		% del total	33.3%	14.3%	0.0%	47.6%
	Regular	Recuento	3	17	4	24
		% del total	4.8%	27.0%	6.3%	38.1%
	Bueno	Recuento	0	2	7	9
		% del total	0.0%	3.2%	11.1%	14.3%
Total	Recuento	24	28	11	63	
	% del total	38.1%	44.4%	17.5%	100.0%	

Nota. Análisis SPSS V.27

El análisis llevado a cabo en la Tabla N°6 ha permitido explorar en detalle la intersección entre la variable de protocolo de gestión y la dimensión relacional del gobierno digital, brindando una comprensión más completa de su relación y su impacto en la muestra estudiada.

Al examinar los resultados obtenidos, se encontró que un preocupante 33.3% de los casos presentó un nivel considerado como malo en la dimensión relacional del gobierno digital. Por otro lado, un 27.0% de los casos se situó en un nivel regular en la dimensión relacional del gobierno digital. Sin embargo, se destaca con satisfacción que un alentador 11.1% de los casos obtuvo un nivel considerado como bueno en la dimensión relacional del gobierno digital.

En cuanto a la dimensión interna de la variable del gobierno digital, se reveló que un 38.1% de la muestra mostraba un nivel calificado como malo. Esta cifra señala la necesidad imperiosa de implementar cambios y mejoras internas para aumentar la eficiencia y la eficacia en las operaciones gubernamentales.

Por otro lado, el 44.4% de la muestra obtuvo un nivel regular en la dimensión interna del gobierno digital. Esto indica que una parte sustancial de las entidades evaluadas se encuentra en una situación intermedia en términos de gestión interna, lo que abre oportunidades para implementar mejores prácticas y optimizar los procesos existentes.

De manera alentadora, se observó que un 17.5% de la muestra alcanzó un resultado positivo como bueno en la dimensión interna del gobierno digital. Estos casos ejemplares demuestran que es posible lograr una óptima organización y eficiencia en la gestión interna, lo que a su vez puede impactar positivamente en la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía.

4.2 Resultados inferenciales

En la investigación, se examinó qué tipo de análisis sería necesario, para lo cual se llevó a cabo una prueba de normalidad. Esta evaluación fue útil para determinar si los datos requerirían un enfoque estadístico paramétrico o no paramétrico. Dado el tamaño de la muestra, se optó por utilizar la prueba de Kolmogórov-Smirnov, ya que se contaba con una muestra de $n > 50$ (63 encuestados) en el estudio.

Tabla 7 Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig. ó P
Protocolo de gestión	0.299	63	0.000
Gobierno digital	0.293	63	0.000

Nota. Análisis SPSS V.27

De acuerdo al criterio de evaluación mostrado en la tabla N°7 se determinó que $p < 0.05$, por tal motivo rechazando la H_0 y procediendo a aceptar la H_a , por ello los datos no cuentan con una distribución normal y se aplicara una estadística no paramétrica para la presente investigación.

Fundamentándonos en el criterio establecido para la evaluación de la prueba, se obtuvo el resultado de que el valor de p es menor a 0.05. Por medio de ese valor se determinó si los resultados son estadísticamente significativos para la investigación. En esta situación, al ser menor a 0.05, nos basamos que hay un resultado pertinente para rechazar la hipótesis nula (H_0), que normalmente representa la ausencia de efecto o relación entre variables.

Dicho esto, en el momento que se procedió a rechazar la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna (H_a), estableciendo que si se cuenta con una existencia de una relación o efecto significativo entre las variables estudiadas (Protocolo de

gestión y Gobierno digital), Por medio de este resultado en la prueba sabemos que los resultados obtenidos no son de algún producto al azar o del error experimental, sino que implican una diferencia o relación real.

También, los datos no siguen una distribución normal, optando por trabajar con un enfoque estadístico no paramétrico en la presente investigación. Los métodos estadísticos no paramétricos no dependen de trabajar por medio de suposiciones específicas sobre la distribución de los datos, lo que hace adecuado para analizar datos que no siguen una distribución normal siendo métodos basados en rangos y medidas.

Para un mejor entendimiento de los resultados se utilizó la tabla N°8, parámetros preestablecidos para la interpretación de los resultados, esto sugiere que se están aplicando criterios o estándares previamente definidos para analizar los datos obtenidos de manera más apropiada. (Montes et al., 2021).

Tabla 8 *Escala de interpretación de Spearman*

Valor de Rho / Rango	Significado / Relación
-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
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Fuente Montes et al. (2021)

4.2.1 Contratación de la hipótesis general

Ho: No existe relación entre el Protocolo de Gestión y Gobierno Digital en un municipio de Lima 2023.

HG: Existe relación entre el Protocolo de Gestión y el Gobierno Digital en un municipio de Lima 2023.

Tabla 9 Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis general.

		Protocolo de gestión	Gobierno digital	
Rho de Spearman	Protocolo de gestión	Coeficiente de correlación	,711**	
		p	0.000	
		N	63	
	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	,711**	1.000
		p	0.000	
		N	63	63

Nota. Análisis SPSS V.27

Según los resultados en la prueba aplicada de correlación entre la variable de protocolo de gestión y la dimensión externa, tal como se muestra en la tabla N°9, se concluye que el valor de $p = 0$ y < 0.05 . Por lo tanto, se procede aceptar la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por tal motivo, indicando que si se presenta una correlación significativa entre la variable del protocolo de gestión y la dimensión externa.

En concreto, la relación entre ambas variables es directa, lo que significa que a medida que aumenta el protocolo de gestión, también aumenta el gobierno digital. Además, se destaca una correlación positiva considerable (Montes et al., 2021), con un valor de 0.711. Esto indica que la correlación entre las variables es alta, lo que refuerza aún más la evidencia de la relación significativa entre el protocolo de gestión y el gobierno digital.

En resumen, los resultados de la prueba de correlación respaldan la existencia de una correlación positiva y significativa entre el protocolo de gestión y el gobierno digital, lo cual se refleja en un aumento en la dimensión externa a

medida que se implementa un mayor protocolo de gestión. El valor alto de rho confirma la fuerza de esta relación.

4.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre el Protocolo de Gestión y la dimensión externa en un municipio de Lima 2023.

HE1: Existe relación entre el Protocolo de Gestión y la dimensión externa en un municipio de Lima 2023.

Tabla 10 *Correlación de Rho de Spearman de variable Protocolo de gestión y dimensión externa.*

			Protocolo de gestión	Externa
Rho de Spearman	Protocolo de gestión	Coeficiente de correlación	1.000	,627**
		p		0.000
		N	63	63
	Externa	Coeficiente de correlación	,627**	1.000
		p	0.000	
		N	63	63

Nota. Análisis SPSS V.27

Según los resultados en la prueba aplicada de correlación entre la variable de protocolo de gestión y la dimensión externa, tal como se muestra en la tabla N°10, se concluye que el valor de $p = 0$ y < 0.05 . Por lo tanto, se procede aceptar la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por tal motivo, indicando que si se presenta una correlación significativa entre la variable del protocolo de gestión y la dimensión externa.

En concreto, la relación entre ambas variables es directa, lo que significa que a medida que aumenta el protocolo de gestión, también aumenta la dimensión externa del gobierno digital. Además, se destaca una correlación positiva considerable (Montes et al., 2021), con un valor de 0.627. Esto indica que la correlación entre las variables es alta, lo que refuerza aún más la evidencia de la relación significativa entre el protocolo de gestión y la dimensión externa.

En resumen, los resultados de la prueba de correlación respaldan la existencia de una correlación positiva y significativa entre el protocolo de gestión y la dimensión externa del gobierno digital, lo cual se refleja en un aumento en la dimensión externa a medida que se implementa un mayor protocolo de gestión. El valor alto de rho confirma la fuerza de esta relación.

4.2.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación entre el Protocolo de Gestión y la dimensión interna en un municipio de Lima 2023.

HE2: Existe relación entre el Protocolo de Gestión y la dimensión interna en un municipio de Lima 2023.

Tabla 11 *Tabla cruzada entre Protocolo de Gestión y dimensión interna.*

			Protocolo de gestión	Interna
Rho de Spearman	Protocolo de gestión	Coefficiente de correlación	1.000	,538**
		p		0.000
		N	63	63
	Interna	Coefficiente de correlación	,538**	1.000
		p	0.000	
		N	63	63

Nota. Análisis SPSS V.27

Según los resultados en la prueba aplicada de correlación entre la variable de protocolo de gestión y la dimensión interna, tal como se muestra en la tabla N°11, se concluye que igualmente el valor de $p = 0$ y < 0.05 . Por tal motivo, se procede aceptar la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Dicho esto, se indica que si se presenta una correlación significativa entre la variable del protocolo de gestión y la dimensión interna.

Específicamente, como la relación entre ambas muestras es directa significa que a medida que hay un aumento en el protocolo de gestión, también se mostrara un aumento en la dimensión interna del gobierno digital. Otro factor a considerar,

es una correlación positiva considerable (Montes et al., 2021), siendo de 0.538, indicando que la correlación entre las variables es aceptable.

En resumen, para la prueba de la tabla N°9, los resultados de la prueba de correlación respaldan la existencia de una correlación positiva y significativa entre el protocolo de gestión y la dimensión interna del gobierno digital, lo cual implica que a un mayor implemento de un protocolo de gestión se relacionara un mayor desarrollo de la dimensión interna. Aunque el valor de rho es regular sigue existiendo una relación significativa entre ambas variables.

4.2.4 Contrastación de la tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre el Protocolo de Gestión y la dimensión relacional en un municipio de Lima 2023.

HE3: Existe relación entre el Protocolo de Gestión y la dimensión relacional en un municipio de Lima 2023.

Tabla 12 *Correlación de Rho de Spearman de variable Protocolo de gestión y dimensión relacional*

			Protocolo de gestión	Relacional
Rho de Spearman	Protocolo de gestión	Coeficiente de correlación	1.000	,723**
		p		0.000
	Relacional	N	63	63
		Coeficiente de correlación	,723**	1.000
		p	0.000	
		N	63	63

Nota. Análisis SPSS V.27

De acuerdo a la prueba de correlación realizada en la tabla N°12 entre la variable de protocolo de gestión y la dimensión relacional de gobierno digital, se concluye que igualmente el valor de $p = 0$ y < 0.05 . Por tal motivo, se procede aceptar la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Dicho esto, se

indica que si se presenta una correlación significativa entre la variable del protocolo de gestión y la dimensión relacional.

En términos generales, la relación entre ambas variables directa, significando que a medida que aumenta el protocolo de gestión, habrá un aumento de la dimensión relacional del gobierno digital. Igualmente, otro dato a resaltar es la correlación positiva considerable (Montes et al., 2021), con un valor de 0.723. Esa información nos demuestra que la correlación entre las variables es alta, confirmando aún más la existencia de una relación sólida entre el protocolo de gestión y la dimensión relacional.

En resumen, con los resultados obtenidos en la tabla N°11 respalda la existencia de una correlación positiva y significativa entre el protocolo de gestión y la dimensión relacional del gobierno digital. Con forme se cuenta con un mayor desarrollo de un protocolo de gestión, se observará un aumento en la dimensión relacional. El valor alto de rho confirma la fuerza de esta relación indicando una asociación confiable entre ambas variables.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al protocolo de gestión y el gobierno digital en una municipalidad de Lima en el año 2023 se demostró la existencia de una relación significativa entre el protocolo de gestión y el gobierno digital. Al analizar el coeficiente de Spearman, se tuvo una correlación de 0.711, lo que indica una correlación positiva considerable (Montes et al., 2021) y relevante entre ambas variables. Estos resultados sugieren que el nivel de desarrollo del protocolo de gestión está estrechamente vinculado al grado de avance del gobierno digital.

En otras palabras, cuando el protocolo de gestión se desarrolla y se implementa de manera efectiva, se observa un aumento en el desarrollo del gobierno digital. Esto implica que un desarrollo sólido y bien estructurado en el protocolo de gestión tiene un resultado positivo en el funcionamiento y la eficiencia de las iniciativas de gobierno digital. En contraste, si el protocolo de gestión experimenta un deterioro en su implementación o no se utiliza adecuadamente, se reflejará directamente en el rendimiento y progreso del gobierno digital, afectándolo de manera significativa.

Al evaluar la información se coincide con Purizaca (2021) quien determino por medio del coeficiente de Spearman, una correlación de 0.788 (Montes et al., 2021), lo que indica una conexión muy fuerte y relevante entre ambas variables. Estos resultados sugieren que el nivel de desarrollo del gobierno digital está estrechamente vinculado al grado de avance de la gestión administrativa. Indicando una conexión alta y relevante entre ambas variables. Estos resultados concuerdan que el nivel de desarrollo del gobierno digital influye al grado de avance de la gestión administrativa.

Esta información coincide de mismo modo con Ruiz (2021) quien comprobó la existencia una correlación de 0.818 por medio del coeficiente de Spearman (Montes et al., 2021), lo cual indica una conexión muy fuerte entre las variables estudiadas. Estos hallazgos sugieren que el desarrollo del gobierno digital está estrechamente vinculado a la satisfacción del usuario, lo que implica que cuanto más avanzado sea el gobierno digital, mayor será la satisfacción de los usuarios con los servicios y trámites ofrecidos. Además, estos resultados también revelan una conexión significativa entre el nivel de desarrollo del gobierno digital y el progreso de la gestión administrativa. Concordando que a medida que el gobierno

digital se desarrolla y mejora, se observa un resultado positivo en la eficiencia y efectividad de la gestión administrativa, lo que a su vez puede tener un efecto positivo en la prestación de servicios públicos y en la satisfacción general de los ciudadanos.

Además, se coincide con Buitron (2021), quien determinó la existencia de una correlación positiva por medio del coeficiente de Spearman, con una correlación de 0.693 (Montes et al., 2021), lo cual indica una conexión considerable y pertinente entre las dos variables investigadas. Concordando en que el desarrollo del gobierno digital está estrechamente relacionado con el grado de avance en la gestión administrativa. De igual manera, indican una conexión significativa y relevante entre ambas variables, lo que implica que el nivel de desarrollo de la gestión administrativa tiene una influencia directa en el progreso del gobierno digital.

Estos hallazgos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general de la investigación, donde se menciona que existe relación entre un protocolo de gestión y el gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023. Estos resultados son de gran importancia para la toma de decisiones y la planificación estratégica de la municipalidad y otras instituciones gubernamentales. El estudio sugiere que la mejora continua del protocolo de gestión puede impulsar el desarrollo y la efectividad del gobierno digital, lo que a su vez puede conducir a una mayor transparencia, participación ciudadana y eficiencia en la prestación de servicios públicos. Por lo tanto, es fundamental que los responsables de la gestión y la administración gubernamental consideren esta relación al diseñar políticas y estrategias que promuevan un gobierno más moderno, ágil y orientado al bienestar de la comunidad.

Asimismo, se encontró una relación significativa entre el protocolo de gestión y la dimensión externa del gobierno digital en una municipalidad de Lima durante el año 2023. El análisis del coeficiente Spearman, con una correlación de 0.627 lo que indica una correlación positiva considerable (Montes et al., 2021), lo que sugiere una conexión de magnitud moderada entre ambas variables. Estos resultados sugieren que una correcta implementación del protocolo de gestión se asocia con un aumento en el desarrollo de la dimensión externa del gobierno digital. Esto significa que a medida que el gobierno utiliza de manera efectiva su protocolo de

gestión, se facilita la participación ciudadana activa en los asuntos gubernamentales. Por otro lado, una mala implementación del protocolo de gestión resulta en un bajo rendimiento en la dimensión externa del gobierno digital, lo que puede afectar negativamente la participación ciudadana y la interacción con actores externos.

De igual forma, se coincide con Peláez (2022) quien determinó una correlación positiva media al obtener un coeficiente de Spearman, obteniendo una correlación de 0.450 (Montes et al., 2021). Estos hallazgos sugieren que una correcta implementación de la gestión administrativa está estrechamente vinculada con un desarrollo positivo de la dimensión externa. Concordando con los resultados obtenidos en su investigación. En otras palabras, cuando se aplica adecuadamente la gestión, se facilita un desarrollo adecuado de la dimensión externa de la entidad en cuestión.

Además, se coincide con Ruiz (2021) quien comprobó una correlación positiva considerable al obtener un coeficiente de Spearman, obteniendo una correlación de 0.589 (Montes et al., 2021). A través de estos resultados, se sugiere que una implementación adecuada de la satisfacción al usuario está estrechamente relacionada con un desarrollo positivo de la dimensión externa. Concordando con sus resultados obtenidos en relación a la dimensión externa.

Por otra parte, se no coincidió con, Loaiza (2022) quien obtuvo una correlación negativa considerable al obtener un coeficiente Spearman, obteniendo correlación de -0.635 (Montes et al., 2021). A través de estos resultados, se encontró una correlación negativa moderada, discordando con sus resultados en relación a la dimensión externa.

Los resultados obtenidos permiten refutar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis HE1 de la investigación, la cual indica que existe una relación entre el protocolo de gestión y la dimensión externa del gobierno digital en una municipalidad de Lima durante el año 2023. Estos hallazgos son de suma importancia para la toma de decisiones y la planificación estratégica tanto de la municipalidad en estudio como de otras instituciones gubernamentales.

El estudio sugiere que la mejora continua del protocolo de gestión puede impulsar el desarrollo y la eficacia de la dimensión externa, lo que, a su vez, puede llevar a una mayor participación ciudadana, una mejor prestación de servicios

digitales y una mayor eficiencia en la administración de servicios públicos. Por lo tanto, resulta fundamental que los responsables de la gestión consideren esta relación al diseñar políticas y estrategias que promuevan un gobierno más moderno, ágil y orientado al bienestar de la comunidad. Estos resultados ofrecen una base sólida para orientar las acciones de mejora y transformación en el ámbito del gobierno digital y, en última instancia, para beneficiar a la población y promover una mayor colaboración entre la administración y los ciudadanos.

De manera similar, se estableció una relación entre el protocolo de gestión y la dimensión interna del gobierno digital en una municipalidad de Lima en el año 2023. El análisis del coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0.538 lo que indica una correlación positiva considerable (Montes et al., 2021), lo que indica una conexión de magnitud moderada entre ambas variables. Estos resultados sugieren una relación de magnitud moderada entre el protocolo de gestión y la dimensión interna.

Esto implica que una implementación adecuada del protocolo de gestión está asociada con una mejora en la dimensión interna del gobierno digital. En otras palabras, cuando las entidades gubernamentales implementan correctamente el protocolo de gestión, se observa un aumento en la eficiencia de los procesos internos, un mejor uso de las tecnologías y una mayor integración de las tecnologías de la información. Por otro lado, un mal desarrollo en la implementación del protocolo de gestión podría llevar a un rendimiento bajo en la dimensión interna del gobierno digital.

Así mismo, se coincidió con Peláez (2022) quien determinó una correlación positiva media al obtener un coeficiente Spearman, que resultó en una correlación de 0.390 (Montes et al., 2021). Estos resultados sugieren que una implementación adecuada de la gestión administrativa está estrechamente relacionada con un desarrollo positivo de la dimensión interna. Concordando con sus resultados obtenidos en relación a la dimensión interna.

De igual manera, se coincidió con Ruiz (2021), quien estableció una correlación positiva muy fuerte al obtener un coeficiente Spearman, alcanzando una correlación de 0.851 (Montes et al., 2021). Estos resultados sugieren que una implementación adecuada de la satisfacción del usuario se encuentra

estrechamente vinculada con un desarrollo positivo de la dimensión interna. Concordando con sus resultados obtenidos en relación a la dimensión interna.

Por otro lado, no se coincidió con Loaiza (2022) quien determinó una correlación negativa considerable al obtener un coeficiente Spearman, obteniendo una correlación de -0.660 (Montes et al., 2021). A través de estos resultados, se encontró una correlación negativa moderada, discordando con sus resultados en relación a la dimensión interna.

Los resultados obtenidos permiten rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis HE2 de la investigación, la cual indica que existe una relación entre el protocolo de gestión y la dimensión interna del gobierno digital en una municipalidad de Lima durante el año 2023. Estos hallazgos son de gran importancia para la toma de decisiones y la planificación estratégica tanto de la municipalidad en estudio como de otras instituciones estatales.

El estudio sugiere que la mejora constante del protocolo de gestión puede impulsar el desarrollo y la efectividad de la dimensión interna, lo que, a su vez, puede llevar a un mejor uso de las tecnologías y una mayor integración de las tecnologías de la información. En consecuencia, es esencial que los encargados de la gestión tengan en cuenta esta conexión al formular políticas y estrategias que impulsen un gobierno más moderno, ágil y enfocado en el bienestar de la comunidad. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para guiar las iniciativas de mejora y transformación en el ámbito del gobierno digital, lo que en última instancia beneficia a la población y fomenta una mayor colaboración entre la administración y los ciudadanos.

De la misma forma, se determinó la existencia de una relación entre el protocolo de gestión y la dimensión relacional del gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023. Se tuvo con un análisis de coeficiente de Spearman, con una correlación de 0.723 (Montes et al., 2021), sugiriendo una conexión de magnitud fuerte entre la primera variable y la dimensión relacional.

Estos resultados nos permiten demostrar que una correcta implementación del protocolo de gestión se asocia con un aumento en el desarrollo de la dimensión relacional del gobierno digital. Esto nos indica que a medida que la entidad pública utiliza de manera adecuada su protocolo de gestión, se facilita la relación del uso de la información entre otras entidades de manera más eficiente. Por otro lado, un

mal desempeño de la dimensión relacional resultara en un bajo rendimiento en favor de la ciudadanía.

De igual forma, se coincidió con Peláez (2022) quien comprobó una correlación positiva media al obtener un coeficiente Spearman, arrojando una correlación de 0.489 (Montes et al., 2021). Estos resultados indican que una adecuada implementación de la gestión administrativa se encuentra estrechamente vinculada con un desarrollo positivo de la dimensión relacional. En otras palabras, cuando la gestión se lleva a cabo de manera adecuada, se facilita un óptimo desarrollo de la dimensión relacional de la entidad en cuestión. Concordando con sus resultados obtenidos en relación a la dimensión relacional.

Así mismo, se coincidió con Ruiz (2021), quien estableció una correlación positiva muy fuerte al obtener un coeficiente Spearman, obteniendo una correlación de 0.830 (Montes et al., 2021). Estos resultados sugieren que una implementación adecuada de la satisfacción del usuario se encuentra estrechamente relacionada con un desarrollo positivo de la dimensión relacional. En otras palabras, cuando se lleva a cabo la gestión de manera adecuada, se facilita un desarrollo óptimo de la dimensión relacional en las entidades que emplean el gobierno digital. Concordando con sus resultados obtenidos en relación a la dimensión relacional.

Por otro lado, no se coincidió con Loaiza (2022) quien evidencio una correlación negativa considerable al obtener un coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo una correlación de -0.629 (Montes et al., 2021). A través de estos resultados, se encontró una correlación negativa moderada, discordando con sus resultados en relación a la dimensión relacional.

Los resultados obtenidos respaldan la hipótesis HE3 de la investigación y rechazan la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación entre el protocolo de gestión y la dimensión relacional del gobierno digital en una municipalidad de Lima durante el año 2023. Estos hallazgos tienen una gran relevancia para la toma de decisiones y la planificación estratégica tanto de la municipalidad en estudio como de otras instituciones estatales.

Esto conlleva que el continuo mejoramiento del protocolo de gestión puede impulsar el desarrollo y la eficacia de la dimensión relacional, lo que, a su vez, facilita una mejor gestión de la información entre otras instituciones gubernamentales y una interacción más efectiva con la población. Por lo tanto, es

esencial que los responsables de la gestión consideren esta relación al diseñar políticas y estrategias que promuevan un gobierno más moderno, ágil y enfocado en el bienestar de la comunidad. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para orientar las iniciativas de mejora y transformación en el ámbito del gobierno digital, lo que en última instancia beneficia a la población y fomenta una mayor colaboración entre la administración y los ciudadanos.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se comprobó la existencia de una relación entre el protocolo de gestión y el gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023. Se identificó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.711, lo cual denota una correlación positiva considerable (Montes et al., 2021), acompañado de un valor de significancia de $p=0.000$.
- Segunda:** Se comprobó la existencia de una relación entre el protocolo de gestión y la dimensión externa del gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023. Se identificó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.627, lo cual denota una correlación positiva considerable (Montes et al., 2021), acompañado de un valor de significancia de $p=0.000$.
- Tercera:** Se comprobó la existencia de una relación entre el protocolo de gestión y la dimensión interna del gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023. Se identificó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.538, lo cual denota una correlación positiva considerable (Montes et al., 2021), acompañado de un valor de significancia de $p=0.000$.
- Cuarta:** Se comprobó la existencia de una relación entre el protocolo de gestión y la dimensión relacional del gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023. Se identificó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.723, lo cual denota una correlación positiva considerable (Montes et al., 2021), acompañado de un valor de significancia de $p=0.000$.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al alcalde del municipio que, se cree una cultura de mejora continua e innovación. Por medio de ello, aprovechar de esa manera la conexión entre el protocolo de gestión y el gobierno digital, y por medio de ello, crear indicadores que permitan realizar una evaluación en plena ejecución del proceso del protocolo de gestión y la dimensión externa del gobierno digital.

Segunda: Se recomienda al Sub Gerente de planeamiento y modernización de la gestión pública del municipio que, se cree una cultura de mejora continua e innovación. Por medio de ello, aprovechar de esa manera la conexión entre el protocolo de gestión con la dimensión externa del gobierno digital, y por medio de ello, crear indicadores que permitan realizar una evaluación en plena ejecución del proceso del protocolo de gestión y la dimensión externa del gobierno digital.

Tercera: Se recomienda al Sub Gerente de planeamiento y modernización de la gestión pública del municipio, establecer una cultura de mejora continua y promover la innovación como medios para aprovechar la conexión existente entre el protocolo de gestión y la dimensión interna del gobierno digital. De esta manera, se podrán crear indicadores que faciliten una evaluación en tiempo real del proceso de implementación del protocolo de gestión y su relación con la dimensión interna del gobierno digital.

Cuarta: Se recomienda al Sub Gerente de planeamiento y modernización de la gestión pública del municipio, fomentar una cultura de mejora continua e impulsar la innovación como estrategias para aprovechar la conexión existente entre el protocolo de gestión y la dimensión relacional del gobierno digital. De este modo, será posible desarrollar indicadores que permitan evaluar en tiempo constante la implementación del protocolo de gestión y su relación con la dimensión relacional del gobierno digital.

REFERENCIAS

- ACCID (2010). *Manual de control de gestión: Incluye casos prácticos. (2010)*. España: Profit Editorial. <https://goo.su/Z8ACw>
- Alfaro, M. (2021). *El gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lareado, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80805>
- Arias, J. (2022). *Guía para elaborar la operacionalización de variables. Espacio I+D, Innovación más Desarrollo, 10(28)*. <https://goo.su/KSLQ6>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. <https://goo.su/kyOJ>
- Bautista, N. P. (2022). *Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones*. Editorial El Manual Moderno.
- Beltrán, J. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. <https://goo.su/Ax7K>
- Buitron, M. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la percepción de los trabajadores de la UGEL 04 durante la Covid-19, 2021*. <https://goo.su/TTEzZB>
- Cabero, L. & Sánchez E. (2012). *Gestión de protocolo*. España: Ediciones Paraninfo, S.A. <https://goo.su/xi36B>
- Carrera, C. (2018). *Sistema de gestión de calidad*.
- CEPAL (2022) *Reporte de Gobierno Electrónico 2022 de las Naciones Unidas*. <https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital/un-egovernment-survey>
- Chambliss, D. & Schutt, R. (2018). *Making Sense of the Social World Methods of Investigation*. [Dar sentido al mundo social. Métodos de investigación]. <https://goo.su/HzRn>
- Cigdem, M. & Krcmar, H. (2022). *OECD Digital Government Studies Digital Government Review of Luxembourg: Towards More Digital, Innovative and Inclusive Public Services. (2022)*. [Estudios de gobierno digital de la OCDE Revisión del gobierno digital de Luxemburgo: hacia servicios públicos más digitales, innovadores e inclusivos. (2022)]. <https://goo.su/gQyKELP>
- Cordova, M. (2022). *Impacto del gobierno digital en la gestión municipal de un distrito del Perú, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95952>

- David, F & David, M. (2020). *Strategic Management Concepts and Cases, a Competitive Advantage Approach*. [Gestión estratégica, Conceptos y Casos, un Enfoque de Ventaja Competitiva]. <https://goo.su/jGpKOZ>
- Daft, R. (2021). *Management*. Cengage Learning. [Gestión. Aprendizaje]. <https://goo.su/k4ARN>
- De Grande, P. (2020). *Gobierno electrónico y accesibilidad: disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina*. *Revista Digital FCEUNLP*, SSN 2314 – 3738. <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/5899/8333>
- De Gregorio, A. (2003). *Introducción a la gestión estratégica*. <https://goo.su/PaoXW>
- Dextre, J. & Pozo, R. (2012). *¿Control de gestión o gestión de control?* <https://goo.su/TMpz>
- Diario El Peruano (2018), *Ley del gobierno digital*. <https://goo.su/DnPBZf>
- Discua, A., Reyes, J. & Arias, C. (2022), "*Mind the queue: understanding challenges of introducing e-government policies for entrepreneurs during Covid-19 in a Latin American country*". [Cuidado con la cola: comprender los desafíos de introducir políticas de gobierno electrónico para emprendedores durante el Covid-19 en un país de América Latina]. <https://goo.su/KHezs0y>
- Erkut, B. (2020). *From digital government to digital governance: are we there yet?* [Del gobierno digital a la gobernanza digital: ¿ya llegamos?]. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/3/860>
- Espino, L. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones Chiclayo, 2022*. <https://goo.su/PejO>
- Franco, J. & Cruz, C. (2018). *Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015*. *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México*. <https://goo.su/f1vA>
- Fuentes, E. (2018). *Control de gestión. Herramientas para aportar valor (3era edición)*. <https://goo.su/yAK5i>
- Hernández, F. (2022) *Gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022*. <https://goo.su/tdhS>

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta 6ta edición*. <https://goo.su/1EBze>
- Hernández, R. & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. <https://goo.su/ug26uJ>
- Kaldewey, D. & Schauz, D. (2018). *Basic and Applied Research: The Language of Science Policy in the Twentieth Century. (2018). Estados Unidos: Berghahn Books*. [Investigación Básica y Aplicada. El lenguaje de la política científica en el siglo XX]. <https://goo.su/fwuk>
- Komar, H., Roswinna, W. & Ai, M. (2023). *Research Methods for Business and Social*. [Métodos de investigación para negocios y sociales]. <https://goo.su/hgRT>
- Loaiza, B. (2022). *Gobierno digital y simplificación administrativa en la corte superior de justicia de Tumbes*. <https://goo.su/tEe1M>
- Lokesh, K. (2019). *Methodology of Educational Research, 5th Edition. (n.d.). (n.p.): Vikas Publishing House*. [Metodología de la Investigación Educativa, 5ª Edición]. <https://goo.su/Fkto>
- Maguina, N. (2019), *Modernización de la gestión pública en la gestión administrativa de la unidad de gestión educativa loca 01, 2018* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30449>
- Manoharan, A. & Holzer, M. (2012). *Active Citizen Participation in E-government: A Global Perspective. Ucrania: Information Science Reference*. [Participación Ciudadana Activa en el Gobierno Electrónico: Una Perspectiva Global. Ucrania: Referencia en Ciencias de la Información]. <https://goo.su/ZTL7>
- Medina, J., Ábrego, D. & Echevarría, O. (2020). *Satisfaction, ease of use and citizen trust in electronic government*. [Satisfacción, facilidad de uso y confianza ciudadana en el gobierno electrónico]. <https://goo.su/rzzBjl>
- Mendoza, M. & Zuñiga, R. (2018), *Protocolo de gestión para disminuir la incidencia de infecciones urinarias en adultos portadores de sonda vesical, clínica privada, Chiclayo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34544>
- Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vazquez, M. & Díaz, C. (2021). *Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia*. <https://goo.su/McLpNZ>

- Mora, J. (2003), *Guía metodológica para la gestión clínica por procesos: aplicación en las organizaciones de enfermería*. España: Díaz de Santos.
<https://goo.su/TUuG3U>
- Moreno, E. (2021). *Análisis de la implementación de la política de gobierno digital en el MADS y su contribución a la transformación digital para el acceso a la información pública (2018 – 2020)*. <https://goo.su/RMxR>
- Municipalidad de los olivos (2020), *Resolución de alcaldía N° 372-2020 (2020)*
https://www.munilosolivos.gob.pe/transparencia_mdlo/doc_transparencia/Normas_Emitidas/Resoluciones_Alcaldia/2020/ra0372-2020.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018), *Metodología de la investigación*. <https://goo.su/ZYpSG>
- Núñez, L. (2022). *Gobierno digital y gestión administrativa en una municipalidad provincial de la región Amazonas*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/94238>
- Panagiotopoulos, P., Klievink, B. & Cordella, A. (2019). *Public value creation in digital government. Government Information Quarterly, 36(4), 101421*. [La creación de valor público en el gobierno digital. Información Gubernamental Trimestral, 36(4), 101421]. <https://goo.su/05WEJYA>
- Pandey, P. & Pandey, M. (2021). *Research methodology tools and techniques. Bridge Center*. [Herramientas y técnicas de metodología de investigación.]
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TG-10-2020-0305/full/html>
- PCM (2023), *Definición de gestión de protocolos*. <https://goo.su/J6EQ3>
- Peláez, V. (2022). *Gestión administrativa y gobierno digital en una institución pública de Trujillo, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99805>
- Pérez, S., Rodríguez, J., Cabrera, J., Ibañez, C. & Santos, D. (2021) *Increasing e-government adoption by emphasizing environmental sustainability: an extended case study in Peru*. [Aumentar la adopción del gobierno electrónico enfatizando la sostenibilidad ambiental: un estudio de caso extendido en Perú]. <https://goo.su/GON93>
- Pope, C & Mays, N. (2020). *Qualitative Research in Health Care fourth edition. Reino Unido: Wiley*. [Investigación cualitativa en el cuidado de la salud. Cuarta edición]. <https://goo.su/Om0C>

- Purizaca, L. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72436>
- Rendueles, L., & Nava, A. (2021). *El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana*.
<http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/61721/55488>
- Revinova, S. & Chavarry, D (2020). *E-Government and Government Support for the Digital Economy in Latin America and the Caribbean*. [Gobierno Electrónico y Apoyo Gubernamental a la Economía Digital en América Latina y el Caribe].
<https://www.atlantis-press.com/proceedings/mtde-20/125939766>
- Rodriguez, J. (2022). *Gobierno digital y calidad de servicio en una municipalidad Provincial – 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102502>
- Rodriguez, R. (2022). *Implementación del gobierno digital y el acceso a las TIC en las comunidades quechua hablantes de la provincia de Huánuco, 2021*.
<https://goo.su/6f3MI>
- Rojas, M. (2019), *Sistemas de Control de Gestión*. (2019). (n.p.): Editorial Elearning, S.L. <https://goo.su/iwAI>
- Roseth, B. (2018). *Wait no more: Citizens, red tape, and digital Government*. *Inter-American Development bank*. [No esperes más: Ciudadanos, trámites burocráticos y Gobierno digital. Banco interamericano de desarrollo].
<https://goo.su/Sy5wjQ>
- Ruiz, L. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín – 2021*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/82241>
- Sabani, A. (2021), *"Investigating the influence of transparency on the adoption of e-Government in Indonesia"*. [Investigación de la influencia de la transparencia en la adopción del gobierno electrónico en Indonesia].
<https://goo.su/NFgKVK>
- Sánchez, J. (2007). *Evaluación del nivel de desarrollo del gobierno digital en el ámbito autonómico y local*. <https://goo.su/lb4ijsi>
- Sheryazdanova, G., Nurtazina, R., Byulegenova, B., & Rystina, I. (2020). *Correlation between E-government and corruption risks in Kazakhstan*.

- [Correlación entre gobierno electrónico y Riesgos de corrupción en Kazajstán]. <https://goo.su/LNK5j>
- Tellechea, T. (2018). *El gobierno electrónico como derecho y la brecha digital en argentina. Informe Integrar. Instituto de Integración Latinoamericana*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/72251>
- Twizeyimana, J. & Andersson, A. (2019), *The public value of E-Government – A literature review*. [El valor público del gobierno electrónico: una revisión de la literatura]. <https://goo.su/ycElynN>
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B. & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Universidad de la Guajira*. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>
- Vásquez, D. (2021). *Gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 202*. <https://goo.su/tfb8Oq>
- Velasco, E. (2019). *Leading the Digital Revolution in the Public Sector. New organizational structures and managerial profiles*. [Liderando la Revolución Digital en el Sector Público. Nuevas estructuras organizativas y perfiles directivos]. https://doi.org/10.35247/buengob_27_05

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Título: Protocolo de gestión para el Gobierno Digital en una municipalidad de Lima 2023.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cómo el diseño de un protocolo de gestión contribuye a disminuir las brechas en una municipalidad de Lima, 2023?</p> <p>Problemas Específicos: <u>Problema específico 1</u> ¿Cuáles son las brechas de acceso al gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023</p> <p><u>Problema específico 2</u> ¿Cómo categorizar las brechas en el gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023?</p> <p><u>Problema específico 3</u> ¿Cómo diseñar un protocolo de gestión de brechas para el gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023?</p> <p><u>Problema específico 4</u></p>	<p>Objetivo general: Elaborar una propuesta de protocolo de gestión para reducir las brechas del Gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: <u>Objetivo específico 1</u> Determinar las brechas de acceso al gobierno digital en una</p>	<p>Hipótesis nula: El diseño de un protocolo de gestión no disminuye las brechas del gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023</p> <p>Hipótesis alterna: El diseño de un protocolo de gestión disminuye las brechas de un gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023</p>	Variable 1: Protocolos de gestión				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Planificación	-Alcance -Calidad Participación -Eficiencia -Tiempo	1 2 3 4 5	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: casi siempre 5: siempre	Deficiente Moderado Eficiente
			D2: Ejecución		6 7 8		
			D3: Evaluación	-Avance -Nivel de medición -Control de cumplimientos	9 10 11		
				-Efectividad -Impacto -Cobertura			

¿Cómo evaluar la simulación de un protocolo de gestión de brechas para el gobierno digital de una municipalidad de Lima, 2023?	municipalidad de Lima, 2023 <u>Objetivo específico 2</u> Categorizar las brechas en el gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023 <u>Objetivo específico 3</u> Diseñar un protocolo de gestión para disminuir las brechas en un gobierno digital en una municipalidad de Lima, 2023 <u>Objetivo específico 4</u> Evaluar la simulación de un protocolo de gestión de brechas para el gobierno digital de una		Variable 2: GOBIERNO DIGITAL				
			Respuesta a la modernización del estado en generar una mejora a los servicios públicos con el ciudadano, de esa misma forma para que este se pueda lograr es necesario el aumento de canales de comunicación a través de uso de las TIC siendo en la actualidad un recurso directamente proporcionado por la gestión pública (armas, 2011).				
			Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Externa D2: Interna D3: Relacional	-Participación -Apertura de datos -Inclusión digital -Tiempo de respuesta ante solicitudes -Número de servicios digitales disponibles -Nivel de integración con otros sistemas -Nivel de confianza por los usuarios -Nivel de transparencia	12 13 14 15 16 17 18 19 20	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: siempre	Deficiente Moderado Eficiente

	municipalidad de Lima, 2023			-Nivel de innovación			
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño: El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables. Transversal porque solo se trabajará en el año 2023</p> <p>Método: Aplicado</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: POR DEFINIR</p> <p>Tipo de muestreo: Se utilizará el muestreo no probabilístico, sub grupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos.</p> <p>Tamaño de muestra: POR DEFINIR.</p>	<p>VARIABLE 1. Protocolos de gestión</p> <p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>		<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>El análisis de la investigación se procesará mediante la herramienta de SPSS 25 el cual nos arrojará tablas de frecuencia, gráfico de barras y el coeficiente de alfa de Cronbach, que nos ayudará con la prueba de confiabilidad</p> <p>También se espera aplicar Rho de Spearman para poder saber la correlación entre ambas variables.</p>			
		<p>VARIABLE 2. Gobierno digital</p> <p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>					

Anexo 2. Matriz de operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE 1	los protocolos de gestión como la unión de diversas acciones para buscar o resolver un problema mediante a una coordinación pre establecida, de tal forma que con ello se puedan obtener mejores resultados a los procesos donde se utilicen los protocolos y minimizar las brechas de malos resultados. Mendoza & Zuñiga (2018).	Se diseñará un protocolo de gestión para disminuir las brechas en el gobierno digital de una municipalidad de Lima, 2023.	Planificación	-Alcance -Calidad -Participación -Eficiencia -Tiempo	1 2 3 4 5	Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (AV) Casi siempre (CS) Siempre (S)
Protocolo de gestión			Ejecución	-Avance -Nivel de medición -Control de cumplimientos	6 7 8	
			Evaluación	-Efectividad -Impacto -Cobertura	9 10 11	
VARIABLE 2	Respuesta a la modernización del estado en generar una mejora a los	Se diseñará mediante un cuestionario con	Externa	-Participación -Apertura de datos -Inclusión digital	12 13 14	Nunca (N)

Gobierno digital	servicios públicos con el ciudadano, de esa misma forma para que este se pueda lograr es necesario el aumento de canales de comunicación a través de uso de las TIC siendo en la actualidad un recurso directamente proporcionado por la gestión pública (armas, 2011).	preguntas cerradas y calificación según Likert.	Interna	-Tiempo de respuesta ante solicitudes -Número de servicios digitales disponibles -Nivel de integración con otros sistemas	15 16 17	Casi nunca (CN) A veces (AV) Casi siempre (CS) Siempre (S)
			Relacionar	-Nivel de confianza por los usuarios -Nivel de transparencia -Nivel de innovación	18 19 20	

Anexo 3. Base de datos

Número	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	5	2	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2
8	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
10	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
13	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
14	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	3	1	1	1	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
17	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2
18	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
19	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
20	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
21	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	3	5	4	4	5
22	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
24	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2
25	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	2	3	5	5
26	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3
30	3	4	2	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	1	2	3	2	1	2
33	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
34	3	2	4	3	2	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2
35	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	2	2	1	2	2	2	3	2	2
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3
37	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
39	3	4	4	4	2	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
41	3	4	3	3	4	3	2	3	3	5	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3
44	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1

Anexo 4. Primera validación de juicio experto.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Lucy Beatriz Gonzáles Dávila

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: *Gobierno Digital* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



JOAQUÍN CHÁVEZ OYANGUREN
D.N. 1 72822977

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre el Protocolo de Gestión en una municipalidad de Lima". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Area de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de procesos
Institución donde labora:	Dirección General de Medicamentos, insumos y drogas del Ministerio de Salud
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Protocolos de Gestión en una municipalidad de Lima
Autor:	Joaquín Chávez Oyanguren
Procedencia:	Lima - Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	No hay tiempo límite, se resuelve entre 10 a 15 minutos
Ambito de aplicación:	Evaluación del Gobierno Digital en tres dimensiones: 1. Planificación (5 ítems) 2. Ejecución (3 ítems) 3. Evaluación (3 ítems)
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Protocolo de Gestión	Planificación	De acuerdo a Negrin (2003), describe como se debe de contar con estrategias de acuerdo a la organización mediante un análisis del entorno y siendo consciente de acuerdo a las posibilidades potenciales que tiene la propia organización.
	Ejecución	Como lo plantea Mora (2003), la etapa de ejecución utiliza todas las pautas o bases creadas por la planificación de tal forma que comienza a aplicar y desarrollar todo lo previsto previamente, con esta dimensión se pone en práctica lo estudiado en la planificación y direccionando cada una de las etapas previstas en la gestión.
	Evaluación	Como lo describe Fuentes (2013), para analizar el desarrollo de un proceso de gestión se requieren de dos factores primordiales, a) la toma de decisiones: es donde se decide si con los resultados obtenidos se continua utilizando los procesos utilizados o si se requieren hacer cambios especificos o completos desde la misma planificación o en el proceso de ejecución de la gestión elaborada, b) Escoger la política: en esta etapa se evalúan si las políticas utilizadas en el proceso se adecuaron de manera eficiente u objetiva en la cual se analiza si requerirán de algún cambio o modificación para que al momento comenzar nuevamente el proceso de gestión pueda trabajar de manera más acorde a la necesidad pre establecida.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy especifica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gobierno Digital en una municipalidad de Lima" elaborado por Joaquín Chávez Oyanguren en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Planificación.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa el nivel externo de un gobierno digital de una municipalidad de Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Alcance	¿La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios determina el alcance territorial, recursos materiales y económicos que debe	4	4	4	Ninguna

	utilizar?				
Calidad	¿La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios considera indicadores de calidad?	4	4	4	Ninguna
Participación	¿La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios fomenta la participación de la ciudadanía?	4	4	4	Ninguna
Eficiencia	La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios considera su capacidad para alcanzar los objetivos, utilizando eficazmente los recursos disponibles, como el tiempo, el dinero, los materiales y la mano de obra, ¿para lograr los resultados deseados?	4	4	4	Ninguna
Tiempo	¿La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios establece sus tiempos de manera adecuada?	4	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión:** Ejecución.
- Objetivos de la Dimensión: Evalúa el nivel interno de un gobierno digital de una municipalidad de Lima

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta ante solicitudes	¿En la municipalidad el tiempo de respuesta de las solicitudes es adecuado, eficiente, bueno o rápido?	4	4	4	Ninguna
Número de servicios digitales disponibles	¿La municipalidad dispone de servicios digitales útiles para los ciudadanos?	4	4	4	Ninguna
Nivel de integración con otros sistemas	¿La municipalidad integra sus sistemas de servicios/gestión con otros servicios a nivel	4	4	4	Ninguna

	nacional como Pagalo.pe, Reniec, PNP, etc., o plataformas bancarias digitales?				
--	--	--	--	--	--

- **Tercera dimensión:** Evaluación.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa el nivel relacional de un gobierno digital de una municipalidad de Lima

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de confianza por los usuarios	¿La ciudadanía confía en las gestiones digitales que ofrece la municipalidad?	4	4	4	Ninguna
Nivel de transparencia	¿La municipalidad mantiene una cultura de transparencia en sus plataformas digitales?	4	4	4	Ninguna
Nivel de innovación	¿La municipalidad continuamente innova recursos digitales para la gestión de servicios en beneficio de los ciudadanos?	4	4	4	Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Lucy Beatriz Gonzáles Dávila

Especialidad del validador: Educación Inicial

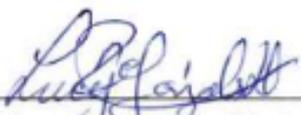
30 de junio del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Lucy Beatriz Gonzáles Dávila

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: *Gobierno Digital* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


JOAQUÍN CHÁVEZ OYANGUREN
D.N. 1 72422977

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre el Gobierno Digital en una municipalidad de Lima". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de procesos
Institución donde labora:	Dirección General de Medicamentos, insumos y drogas del Ministerio de Salud
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gobierno Digital en una municipalidad de Lima
Autor:	Joaquín Chávez Oyanguren
Procedencia:	Lima - Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	No hay tiempo límite, se resuelve entre 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación del Gobierno Digital en tres dimensiones: 1. Externa (3 ítems) 2. Interna (3 ítems) 3. Relacionar (3 ítems)
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno Digital	Externa	Alfaro (2022), expone a la variable externa como un medio por el cual es necesario para lograr interactuar con la población para la provisión de los servicios y de igual forma el método por cual se crean los canales apropiados para una comunicación plena.
	Interna	De acuerdo a Nuñez (2022), lo describe como la dimensión que se encarga de una transformación de los procesos para adaptarlos a la entidad pública. Esta transformación es concreta por medio de las TIC, siendo fundamental para generar un proceso dinámico transformacional.
	Relacionar	Peláez (2022), lo describe como el manejo de las tecnologías TIC para la comunicación e información con el objetivo de crear una facilidad para los cambios que pueda requerir la organización.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

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

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gobierno Digital en una municipalidad de Lima" elaborado por Joaquín Chávez Oyanguren en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Externa.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa el nivel externo de un gobierno digital de una municipalidad de Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	¿La municipalidad fomenta la participación de la ciudadanía a través medio digitales?	4	4	4	Ninguna
Aperturas de datos	¿La municipalidad mantiene una cultura de apertura de datos de forma digital para los ciudadanos?	4	4	4	Ninguna
Inclusión digital	¿La municipalidad facilita información y servicios en línea?	4	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión:** Interna.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa el nivel interno de un gobierno digital de una municipalidad de Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta	¿En la municipalidad el tiempo de respuesta de				Ninguna

ante solicitudes	las solicitudes es adecuado, eficiente, bueno o rápido?	4	4	4	
Número de servicios digitales disponibles	¿La municipalidad dispone de servicios digitales útiles para los ciudadanos?	4	4	4	Ninguna
Nivel de integración con otros sistemas	¿La municipalidad integra sus sistemas de servicios/gestión con otros servicios a nivel nacional como Pagalo.pe, Reniec, PNP, etc., o plataformas bancarias digitales?	4	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión:** Relacional.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa el nivel relacional de un gobierno digital de una municipalidad de Lima

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de confianza por los usuarios	¿La ciudadanía confía en las gestiones digitales que ofrece la municipalidad?	4	4	4	Ninguna
Nivel de transparencia	¿La municipalidad mantiene una cultura de transparencia en sus plataformas digitales?	4	4	4	Ninguna
Nivel de innovación	¿La municipalidad continuamente innova recursos digitales para la gestión de servicios en beneficio de los ciudadanos?	4	4	4	Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Lucy Beatriz Gonzáles Dávila

Especialidad del validador: Magister en Gestión pública

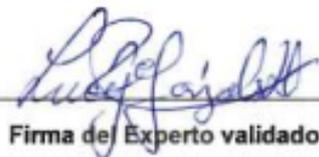
30 de junio del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 5. Segunda validación de juicio experto.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Diana Mercedes Galindo Ynga

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Protocolo de gestión y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



JOAQUÍN CHÁVEZ OYANGUREN
D.N.I 72422977

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Protocolos de Gestión en una municipalidad de Lima". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Diana Mercedes Galindo Ynga		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Profesora de investigación		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Protocolos de Gestión en una municipalidad de Lima
Autor:	Joaquín Chávez Oyanguren
Procedencia:	Lima - Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	No hay tiempo límite, se resuelve entre 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación del Gobierno Digital en tres dimensiones: 1. Planificación (5 ítems) 2. Ejecución (3 ítems) 3. Evaluación (3 ítems)

Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)
----------------	---

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Protocolo de Gestión	Planificación	De acuerdo a Negrín (2003), describe como se debe de contar con estrategias de acuerdo a la organización mediante un análisis del entorno y siendo consciente de acuerdo a las posibilidades potenciales que tiene la propia organización.
	Ejecución	Como lo plantea Mora (2003), la etapa de ejecución utiliza todas las pautas o bases creadas por la planificación de tal forma que comienza a aplicar y desarrollar todo lo previsto previamente, con esta dimensión se pone en práctica lo estudiado en la planificación y direccionando cada una de las etapas previstas en la gestión.
	Evaluación	Como lo describe Fuentes (2013), para analizar el desarrollo de un proceso de gestión se requieren de dos factores primordiales, a) la toma de decisiones: es donde se decide si con los resultados obtenidos se continua utilizando los procesos utilizados o si se requieren hacer cambios específicos o completos desde la misma planificación o en el proceso de ejecución de la gestión elaborada, b) Escoger la política: en esta etapa se evalúan si las políticas utilizadas en el proceso se adecuaron de manera eficiente u objetiva en la cual se analiza si requerirán de algún cambio o modificación para que al momento comenzar nuevamente el proceso de gestión pueda trabajar de manera más acorde a la necesidad pre establecida.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Protocolos de Gestión en una municipalidad de Lima" elaborado por Joaquín Chávez Oyanguren en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Planificación.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa el nivel de planificación en la gestión en una municipalidad de Lima.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Alcance	¿La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios determina el alcance territorial, recursos materiales y económicos que debe utilizar?	4	4	3	Ninguna
Calidad	¿La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios considera indicadores de calidad?	3	4	4	Ninguna
Participación	¿La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios fomenta la participación de la ciudadanía?	4	3	4	Ninguna
Eficiencia	La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios considera su capacidad para alcanzar los objetivos, utilizando eficazmente los recursos disponibles, como el tiempo, el dinero, los materiales y la mano de obra, ¿para lograr los resultados deseados?	4	3	4	Ninguna
Tiempo	¿La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios establece sus tiempos de manera adecuada?	3	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión:** Ejecución.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa el nivel de ejecución de la gestión en una municipalidad de Lima.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Avance	¿La municipalidad en el proceso de ejecución de proyectos o servicios cumple con los plazos?	4	4	3	Ninguna

	establecidos?				
Nivel de medición	¿La municipalidad en el proceso de ejecución de proyectos o servicios utiliza indicadores adecuados para medir sus resultados?	4	3	4	Ninguna
Control de cumplimiento	¿La municipalidad en el proceso de ejecución de proyectos o servicios monitorea regularmente sus avances?	4	3	4	Ninguna

- **Tercera dimensión:** Evaluación.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de evaluación de una municipalidad de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad	La municipalidad en el proceso de evaluación de proyectos o servicios es capaz de alcanzar los objetivos establecidos.	3	4	4	Ninguna
Impacto	La municipalidad en el proceso de evaluación de proyectos o servicios determina el impacto generado en la ciudadanía.	4	4	3	Ninguna
Cobertura	La municipalidad en el proceso de evaluación de proyectos o servicios valora el nivel de cobertura alcanzado.	4	3	4	Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Considero que el instrumento es suficientemente y muestra las cualidades para poder aplicarlo y obtener información relevante para la investigación.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Diana Mercedes Galindo Ynga

Especialidad del validador: Docente profesora de investigación.

24 de junio del 2023

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

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

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

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



Firma del Experto validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Diana Mercedes Galindo Ynga

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: *Gobierno Digital* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


JOAQUÍN CHÁVEZ OYANGUREN
D.N.I 72822977

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre el Gobierno Digital en una municipalidad de Lima". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Diana Mercedes Galindo Ynga	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Profesora de investigación	
Institución donde labora:	Universidad de Ciencias y Humanidades	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gobierno Digital en una municipalidad de Lima
Autor:	Joaquín Chávez Oyanguren
Procedencia:	Lima - Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	No hay tiempo límite, se resuelve entre 10 a 15 minutos
Ambito de aplicación:	Evaluación del Gobierno Digital en tres dimensiones: 1. Externa (3 ítems) 2. Interna (3 ítems) 3. Relacionar (3 ítems)

Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)
----------------	---

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno Digital	Externa	Alfaro (2022), expone a la variable externa como un medio por el cual es necesario para lograr interactuar con la población para la provisión de los servicios y de igual forma el método por cual se crean los canales apropiados para una comunicación plena.
	Interna	De acuerdo a Nuñez (2022), lo describe como la dimensión que se encarga de una transformación de los procesos para adaptarlos a la entidad pública. Esta transformación es concreta por medio de las TIC, siendo fundamental para generar un proceso dinámico transformacional.
	Relacionar	Peláez (2022), lo describe como el manejo de las tecnologías TIC para la comunicación e información con el objetivo de crear una facilidad para los cambios que pueda requerir la organización.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gobierno Digital en una municipalidad de Lima" elaborado por Joaquín Chávez Oyanguren en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Externa.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa el nivel externo de un gobierno digital de una municipalidad de Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	¿La municipalidad fomenta la participación de la ciudadanía a través medio digitales?	4	4	4	Ninguna
Aperturas de datos	¿La municipalidad mantiene una cultura de apertura de datos de forma digital para los ciudadanos?	3	4	4	Ninguna
Inclusión digital	¿La municipalidad facilita información y servicios en línea?	4	4	3	Ninguna

- **Segunda dimensión:** Interna.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa el nivel interno de un gobierno digital de una municipalidad de Lima

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta ante solicitudes	¿En la municipalidad el tiempo de respuesta de las solicitudes es adecuado, eficiente, bueno o rápido?	4	4	3	Ninguna
Número de servicios digitales disponibles	¿La municipalidad dispone de servicios digitales útiles para los ciudadanos?	3	4	4	Ninguna
Nivel de integración con otros sistemas	¿La municipalidad integra sus sistemas de servicios/gestión con otros servicios a nivel nacional como Pagalo.pe, Reniec, PNP, etc., o plataformas bancarias digitales?	3	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión:** Relacional.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa el nivel relacional de un gobierno digital de una municipalidad de Lima

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de confianza por los usuarios	¿La ciudadanía confía en las gestiones digitales que ofrece la municipalidad?	4	4	4	Ninguna
Nivel de transparencia	¿La municipalidad mantiene una cultura de transparencia en sus plataformas digitales?	4	4	3	Ninguna
Nivel de innovación	¿La municipalidad continuamente innova recursos digitales para la gestión de servicios en beneficio de los ciudadanos?	3	4	4	Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta la suficiencia para ser utilizado para la investigación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Diana Mercedes Galindo Ynga
Especialidad del validador: Docente de investigación

24 de junio del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6. Tercera validación de juicio experto.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Jenny Rosmery Sanchez Huaman

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Protocolo de gestión y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



JOAQUÍN CHÁVEZ OYANGUREN
D.N.I 72822977

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Protocolos de Gestión en una municipalidad de Lima". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Jenny Rosmery Sanchez Huaman		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Profesora de investigación		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Protocolos de Gestión en una municipalidad de Lima
Autor:	Joaquín Chávez Oyanguren
Procedencia:	Lima - Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	No hay tiempo límite, se resuelve entre 10 a 15 minutos
Ambito de aplicación:	Evaluación del Gobierno Digital en tres dimensiones: 1. Planificación (5 ítems) 2. Ejecución (3 ítems) 3. Evaluación (3 ítems)

Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)
----------------	---

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Protocolo de Gestión	Planificación	De acuerdo a Negrin (2003), describe como se debe de contar con estrategias de acuerdo a la organización mediante un análisis del entorno y siendo consciente de acuerdo a las posibilidades potenciales que tiene la propia organización.
	Ejecución	Como lo plantea Mora (2003), la etapa de ejecución utiliza todas las pautas o bases creadas por la planificación de tal forma que comienza a aplicar y desarrollar todo lo previsto previamente, con esta dimensión se pone en práctica lo estudiado en la planificación y direccionando cada una de las etapas previstas en la gestión.
	Evaluación	Como lo describe Fuentes (2013), para analizar el desarrollo de un proceso de gestión se requieren de dos factores primordiales, a) la toma de decisiones: es donde se decide si con los resultados obtenidos se continua utilizando los procesos utilizados o si se requieren hacer cambios específicos o completos desde la misma planificación o en el proceso de ejecución de la gestión elaborada, b) Escoger la política: en esta etapa se evalúan si las políticas utilizadas en el proceso se adecuaron de manera eficiente u objetiva en la cual se analiza si requerirán de algún cambio o modificación para que al momento comenzar nuevamente el proceso de gestión pueda trabajar de manera más acorde a la necesidad pre establecida.

5. Presentación de instrucciones para el íuez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Protocolos de Gestión en una municipalidad de Lima" elaborado por Joaquín Chávez Oyanguren en el año 2023 De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Planificación.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa el nivel de planificación en la gestión en una municipalidad de Lima.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Alcance	¿La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios determina el alcance territorial, recursos materiales y económicos que debe utilizar?	4	4	5	Ninguna
Calidad	¿La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios considera indicadores de calidad?	5	4	4	Ninguna
Participación	¿La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios fomenta la participación de la ciudadanía?	5	5	4	Ninguna
Eficiencia	La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios considera su capacidad para alcanzar los objetivos, utilizando eficazmente los recursos disponibles, como el tiempo, el dinero, los materiales y la mano de obra, ¿para lograr los resultados deseados?	4	4	5	Ninguna
Tiempo	¿La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios establece sus tiempos de manera adecuada?	4	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión:** Ejecución.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa el nivel de ejecución de la gestión en una municipalidad de Lima.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Avance	¿La municipalidad en el proceso de ejecución de proyectos o servicios cumple con los plazos	4	4	3	Ninguna

	establecidos?				
Nivel de medición	¿La municipalidad en el proceso de ejecución de proyectos o servicios utiliza indicadores adecuados para medir sus resultados?	4	4	4	Ninguna
Control de cumplimiento	¿La municipalidad en el proceso de ejecución de proyectos o servicios monitorea regularmente sus avances?	4	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión:** Evaluación.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de evaluación de una municipalidad de Lima.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad	La municipalidad en el proceso de evaluación de proyectos o servicios es capaz de alcanzar los objetivos establecidos.	3	4	4	Ninguna
Impacto	La municipalidad en el proceso de evaluación de proyectos o servicios determina el impacto generado en la ciudadanía.	4	4	4	Ninguna
Cobertura	La municipalidad en el proceso de evaluación de proyectos o servicios valora el nivel de cobertura alcanzado.	4	5	4	Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Sin observación.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sanchez Huaman Jenny Rosmery

Especialidad del validador: Doctorado en Gestión pública y gobernabilidad

26 de junio del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Jenny Rosmery Sanchez Huaman

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: *Gobierno Digital* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


JOAQUÍN CHÁVEZ OYANGUREN
D.N.I 72822977

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre el Gobierno Digital en una municipalidad de Lima". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Diana Mercedes Galindo Ynga		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Profesora de investigación		
Institución donde labora:	Universidad de Ciencias y Humanidades		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gobierno Digital en una municipalidad de Lima
Autor:	Joaquín Chávez Oyanguren
Procedencia:	Lima - Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	No hay tiempo límite, se resuelve entre 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación del Gobierno Digital en tres dimensiones: 1. Externa (3 items) 2. Interna (3 items) 3. Relacionar (3 items)

Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)
----------------	---

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno Digital	Externa	Alfaro (2022), expone a la variable externa como un medio por el cual es necesario para lograr interactuar con la población para la provisión de los servicios y de igual forma el método por cual se crean los canales apropiados para una comunicación plena.
	Interna	De acuerdo a Nuñez (2022), lo describe como la dimensión que se encarga de una transformación de los procesos para adaptarlos a la entidad pública. Esta transformación es concreta por medio de las TIC, siendo fundamental para generar un proceso dinámico transformacional.
	Relacionar	Peláez (2022), lo describe como el manejo de las tecnologías TIC para la comunicación e información con el objetivo de crear una facilidad para los cambios que pueda requerir la organización.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gobierno Digital en una municipalidad de Lima" elaborado por Joaquín Chávez Oyanguren en el año 2023 De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.

relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Externa.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa el nivel externo de un gobierno digital de una municipalidad de Lima

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	¿La municipalidad fomenta la participación de la ciudadanía a través medio digitales?	4	4	4	Ninguna
Aperturas de datos	¿La municipalidad mantiene una cultura de apertura de datos de forma digital para los ciudadanos?	5	4	4	Ninguna
Inclusión digital	¿La municipalidad facilita información y servicios en línea?	4	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión:** Interna.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa el nivel interno de un gobierno digital de una municipalidad de Lima

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta ante solicitudes	¿En la municipalidad el tiempo de respuesta de las solicitudes es adecuado, eficiente, bueno o rápido?	5	4	4	Ninguna
Número de servicios digitales disponibles	¿La municipalidad dispone de servicios digitales útiles para los ciudadanos?	3	4	4	Ninguna
Nivel de integración con otros sistemas	¿La municipalidad integra sus sistemas de servicios/gestión con otros servicios a nivel nacional como Pagalo.pe, Reniec, PNP, etc., o plataformas bancarias digitales?	5	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión:** Relacional.
- **Objetivos de la Dimensión:** Evalúa el nivel relacional de un gobierno digital de una municipalidad de Lima

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de confianza por los usuarios	¿La ciudadanía confía en las gestiones digitales que ofrece la municipalidad?	4	5	4	Ninguna
Nivel de transparencia	¿La municipalidad mantiene una cultura de transparencia en sus plataformas digitales?	4	4	4	Ninguna
Nivel de innovación	¿La municipalidad continuamente innova recursos digitales para la gestión de servicios en beneficio de los ciudadanos?	4	4	4	Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Sin observación.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sanchez Huaman Jenny Rosmery

Especialidad del validador: Doctorado en Gestión pública y gobernabilidad

26 de junio del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 7. Ficha de encuestas de Protocolo de gestión y Gobierno digital

CUESTIONARIO SOBRE PROTOCOLO DE GESTIÓN

Instrucciones: A continuación, le pedimos que lea cada afirmación y marque con una "X" la opción que mejor refleje su opinión. Se utiliza la escala de 1 a 5, donde 1 significa "Nunca" y 5 significa "Siempre".

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

Planificación		1	2	3	4	5
1.	La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios determina el alcance territorial, recursos materiales y económicos que debe utilizar.					
2.	La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios considera indicadores de calidad.					
3.	La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios fomenta la participación de la ciudadanía.					
4.	La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios considera su capacidad alcanzar los objetivos utilizando eficazmente los recursos disponibles, como el tiempo, el dinero, los materiales y la mano de obra, para lograr los resultados deseados.					
5.	La municipalidad en su proceso de planificación de proyectos o servicios establece sus tiempos de manera adecuada.					
Ejecución		1	2	3	4	5
6.	La municipalidad en el proceso de ejecución de proyectos o servicios cumple con los plazos establecidos.					
7.	La municipalidad en el proceso de ejecución de proyectos o servicios utiliza indicadores adecuados para medir sus resultados.					
8.	La municipalidad en el proceso de ejecución de proyectos o servicios monitorea regularmente sus avances.					
Evaluación		1	2	3	4	5
9.	La municipalidad en el proceso de evaluación de proyectos o servicios es capaz de alcanzar los objetivos establecidos.					
10.	La municipalidad en el proceso de evaluación de proyectos o servicios determina el impacto generado en la ciudadanía.					
11.	La municipalidad en el proceso de evaluación de proyectos o servicios valora el nivel de cobertura alcanzado.					

CUESTIONARIO SOBRE LA APLICACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL

Instrucciones: A continuación, le pedimos que lea cada afirmación y marque con una "X" la opción que mejor refleje su opinión. Se utiliza la escala de 1 a 5, donde 1 significa "Nunca" y 5 significa "Siempre".

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

Externas		1	2	3	4	5
12	La municipalidad fomenta la participación de la ciudadanía a través de medios digitales.					
13	La municipalidad mantiene una cultura de apertura de datos de forma digital para los ciudadanos.					
14	La municipalidad facilita información y servicios en línea.					
Internas		1	2	3	4	5
15	En la municipalidad el tiempo de respuesta de las solicitudes es adecuado/eficiente/bueno/rápido.					
16	La municipalidad dispone de servicios digitales útiles para los ciudadanos.					
17	La municipalidad integra sus sistemas de servicios/gestión con otros servicios a nivel nacional como Pagalo.pe, Reniec, PNP, etc. O plataformas bancarias digitales.					
Relacionar		1	2	3	4	5
18	La ciudadanía confía en las gestiones digitales que ofrece la municipalidad.					
19	La municipalidad mantiene una cultura de transparencia en sus plataformas digitales.					
20	La municipalidad continuamente innova recursos digitales para la gestión de servicios en beneficio de los ciudadanos.					