



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRIA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Influencia del Gobierno electrónico en el uso de las tecnologías
de información y comunicación (TIC) en una municipalidad
distrital de Lima, 2023

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

AUTOR:

Silva Villanueva, Charles Jorge (orcid.org/0009-0002-8260-6606)

ASESORES:

Dr. Beraún Beraún, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

Dra. Ponce Yactayo, Dora Lourdes (orcid.org/0000-0001-7823-6839)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

LIMA – PERÚ
2024

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo corazón a mi familia completa a mi padre Jorge Silva Carrillo, a mi madre Raquel María Villanueva Chávez, a mi tía Rosalía Hilda Silva Carrillo, a mis dos hermanos (Jorge Kennet Silva Villanueva y Milagros Jennifer Silva Villanueva), y en especial consideración a Violeta Paola Morales Malpartida, todos ellos estuvieran a mi lado como un apoyo incondicional durante los 365 días del año y las 24 horas del día, dándome su apoyo emocional, grandes consejos y motivación para nunca rendirme ni flaquear en el camino.

He pasado por momentos difíciles en todo este gran trayecto de formación profesional y ustedes son testigos de mis alegrías y tristezas en este arduo camino, sobre todo en esos momentos de salud y dificultades siempre estuvieron ahí para apoyarme y salir airoso de esos momentos siempre juntos como un gran equipo, gracias a todos por ser ese gran pilar y fuente de inspiración para superarme cada día más, sé que todos mis grandes éxitos y resultados en la vida ustedes son parte de ello.

Gracias Totales, los quiero mucho por siempre.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, Agradezco a la “Universidad Cesar Vallejo” por haberme recibido en su gran casa de Estudio y formar parte de ella, así también a mis grandes maestros que a lo largo de este arduo camino han ido puliendo mis habilidades y conocimientos en mi especialidad profesional.

Mi agradecimiento también a mis Asesores de mi Tesis el Dr. Beraun Beraun Emil Renato y la Dra. Ponce Yactayo Dora Lourdes, por haberme permitido y dado la maravillosa oportunidad de recurrir a sus grandes conocimientos en la especialidad, así también brindarme su comprensión durante todo este periodo y haberme tenido mucha paciencia para encaminarme en todo el desarrollo de mi Tesis.

Y para finalizar, agradezco a todos mis grandes colegas y compañeros de estudio de la maestría, que durante todo este periodo siempre han demostrado ese gran compañerismo, respaldo moral y sobre todo su gran amistad, los cuales han contribuido a mi motivación y ganas de seguir hacia adelante en mi carrera y formación profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERAUN BERAUN EMIL RENATO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia del Gobierno electrónico en el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en una municipalidad distrital de Lima, 2023", cuyo autor es SILVA VILLANUEVA CHARLES JORGE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
EMIL RENATO BERAUN BERAUN DNI: 40228223 ORCID: 0000-0003-1497-6613	Firmado electrónicamente por: EBERAUNB el 05-01- 2024 08:52:55

Código documento Trilce: TRI - 0720843



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SILVA VILLANUEVA CHARLES JORGE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de 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: "Influencia del Gobierno electrónico en el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en una municipalidad distrital 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
SILVA VILLANUEVA CHARLES JORGE DNI: 46584175 ORCID: 0009-0002-8280-8608	Firmado electrónicamente por: CSILVAVI el 05-01- 2024 10:23:11

Código documento Trilce: INV - 1460208



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	377
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de colaboradores del Área de Procuraduría Pública Municipal de un gobierno local de Lima	16
Tabla 2 Validación de expertos de los instrumentos	18
Tabla 3 Alfa de Cronbach de los instrumentos	18
Tabla 4 Distribución de frecuencias de la variable Gobierno electrónico	20
Tabla 5 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Gobierno electrónico	21
Tabla 6 Distribución de frecuencias de la variable Tecnologías de información y comunicación	22
Tabla 7 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Tecnologías de información y comunicación	23
Tabla 8 Prueba de normalidad de la variable independiente Gobierno electrónico y sus dimensiones	24
Tabla 9 Prueba de normalidad de la variable dependiente TICs y sus dimensiones	25
Tabla 10 Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis general y estimación de la influencia del Gobierno Electrónico en las Tics 2023.	26
Tabla 11 Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis específica y estimación de influencia del Gobierno electrónico en la Planificación operativa 2023.	27
Tabla 12 Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis específica y estimación de la influencia del Gobierno electrónico en el Gobierno Municipal electrónico 2023.	28
Tabla 13 Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis específica y estimación de influencia del Gobierno electrónico en la simplificación de trámites 2023.	29
Tabla 14 Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis específica y estimación de influencia del Gobierno electrónico en los beneficios de las TICs 2023.	30

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Diseño de Investigación Correlacional-Causal	14

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue: Determinar de qué manera el Gobierno electrónico influye en el uso de las TICs en una municipalidad distrital de Lima, 2023. Metodología. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, el método empleado fue Hipotético-deductivo, de diseño No experimental, descriptiva, explicativa, transaccional. La muestra lo conformaron 91 colaboradores de una municipalidad distrital de Lima. Se realizó el análisis descriptivo e inferencial utilizando la prueba estadística de Regresión logística ordinal. Resultados. El 78% de los colaboradores de la entidad municipal, desarrollan el Gobierno electrónico en el nivel alto y las TICs el 83,5% desarrollan un nivel alto. El p valor = 0,000 para las variables y es $< 0,05$, rechazándose la H_0 y aceptando la H_a . Conclusión. El Gobierno electrónico influye en un 86,2% en las TICs en una municipalidad distrital de Lima.

Palabras clave: *Gobierno electrónico, planificación operativa, simplificación, regresión logística.*

ABSTRACT

The purpose of this research was: To determine how e-government influences the use of ICTs in a district municipality of Lima, 2023. Methodology. The study had a quantitative approach, applied type, the method used was hypothetical-deductive, non-experimental, descriptive, explanatory, transactional design. The sample consisted of 91 collaborators of a district municipality of Lima. Descriptive and inferential analysis was performed using the ordinal logistic regression statistical test. Results. 78% of the collaborators of the municipal entity, develop e-government at a high level and 83.5% develop ICTs at a high level. The p-value = 0.000 for the variables and is < 0.05 , rejecting the H_0 and accepting the H_a . Conclusion. E-government has an 86.2% influence on ICT in a district municipality of Lima. *Keywords: Electronic government, operational planning, simplification, logistic regression.*

Keywords: E-government, operational planning, simplification, logistic regression.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, hay desigualdades sociales debido a la falta de acceso a la tecnología en algunos sectores, lo que dificulta el progreso socioeconómico y el bienestar de las personas. Las TIC determinan la brecha en el acceso y la cantidad de personas conectadas a Internet, creando divisiones entre los más y menos privilegiados.

Como señala, Reilly y Echeberria (2003), el gobierno electrónico implica utilizar tecnología para brindar beneficios públicos a los ciudadanos. Se logra con herramientas electrónicas que mejoran el acceso a la información y la transparencia. El gobierno electrónico comenzó en 1979 como respuesta a la crisis presupuestaria que afectó a los gobiernos norteamericanos y europeos en medio de la crisis de participación social de la década de 1980 e implementó medidas de eficiencia del sector público (Cunil, 1997).

Estonia, la República de Corea y Singapur usan datos y plataformas digitales para tomar decisiones políticas rápidas e informadas. No obstante, el gobierno electrónico o digital no se ha implementado de manera equitativa (Enriquez y Sáenz, 2022).

Las TIC son ampliamente utilizadas por las organizaciones públicas para ofrecer servicios eficientes y efectivos. Las TIC se relacionan con la flexibilidad, modernidad, eficiencia, innovación y calidad en los servicios. La administración electrónica busca la transparencia, participación y eficiencia en los servicios (Bayona-Oré & Morales, 2021).

Los habitantes más ricos en la Unión Europea usan los servicios con más frecuencia que los ciudadanos más pobres que tienen menos dispositivos electrónicos. La educación, el empleo, el hábitat urbano, el género masculino y el acceso a internet influyen en el uso del gobierno electrónico en todas las naciones (Banco Mundial, 2017). Las TIC se relacionan con flexibilidad, modernidad, eficiencia, innovación y calidad en servicios. (Osei-Kojo, 2018).

En Perú, la introducción del gobierno electrónico y la modernización del sector estatal dependen en gran medida de la tecnología. Las TICs benefician a los ciudadanos al mejorar los servicios públicos (Honores, 2021).

A pesar de ello, el proceso de modernización del Estado progresa de forma irregular. Algunas municipalidades o entidades estatales no brindan un servicio de internet de calidad, se requieren autoridades comprometidas para garantizar los recursos y promover la participación ciudadana a través del uso incipiente de Internet. Mejorar la descentralización estatal mejorará la gestión y aumentará la participación ciudadana en el país (Honores, 2021).

Las TIC necesitan la participación de los servidores y funcionarios públicos para transformar la gestión pública y aprovechar las oportunidades tecnológicas en diferentes niveles de gobierno.

La Ley N° 27806 en 2003 institucionalizó el gobierno electrónico en el Perú, garantiza transparencia y acceso a la información gubernamental al obligar a las instituciones públicas a proporcionar instalaciones de recopilación de información para la población (Benavides, 2015).

El DL. La Ley N°1412 en Perú implementó el Marco de Gobernanza del Gobierno Digital en toda la Administración Estatal (Diario El Peruano, 2018).

Las TIC se utilizan para mejorar la prestación de servicios y simplificar la gestión pública como parte de la introducción del GE. La información disponible públicamente y estos elementos guían la administración pública y aumentan la transparencia (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

El GE contribuye a la modernización del Sector público controlando las técnicas de planificación, producción y gestión de las agencias nacionales a través de las TIC. Los canales de comunicación de la entidad con las plataformas nacionales deben incluir la gestión pública (Urbina, 2020).

Se examinó el gobierno electrónico de una municipalidad de Lima, indagando en las causas externas, internas y relacionales, y los servicios ineficientes que retrasan la obtención de documentos al exigir que los usuarios estén presentes en persona en el municipio.

Planteando como problema general: ¿De qué manera el Gobierno electrónico influye en el uso de las TICS en una municipalidad distrital de Lima, 2023?, teniendo como problemas específicos: (a) ¿De qué manera el Gobierno electrónico influye en la planificación operativa en una municipalidad distrital de Lima, 2023? (b) ¿De qué manera el Gobierno electrónico influye en la gestión

municipal en una municipalidad distrital de Lima, 2023? (c) ¿De qué manera el Gobierno electrónico influye en la simplificación de trámites en una municipalidad distrital de Lima, 2023? (d) ¿De qué manera el Gobierno electrónico influye en los beneficios de las TICs en una municipalidad distrital de Lima, 2023?

Los hallazgos del estudio servirán como justificación teórica y aportarán valor e información a los Municipios que deseen implementar un sistema de gobierno electrónico, así como a aquellos que enfrentan problemas similares en la implementación y mejora de su labor pública.

Justificación metodológica. El enfoque metodológico apoya a desarrollar herramientas basadas en la teoría de las variables y comprensión de los participantes y guiará a futuros investigadores en el estudio de las variables. Los hallazgos y conclusiones proporcionan una base para futuras investigaciones con el mismo propósito.

El enfoque metodológico apoyará la creación de herramientas teóricas y comprensión de participantes para guiar a futuros investigadores en el estudio de las variables. Los resultados y conclusiones serán utilizados como base para investigaciones futuras con el mismo propósito.

La base práctica proviene de la relación entre las variables de investigación y las implicaciones prácticas para el desarrollo de sistemas de gobierno electrónico basados en TIC. Este asunto se encuentra actualmente bajo investigación.

El objetivo general será: Determinar de qué manera el Gobierno electrónico influye en el uso de las TICs en una municipalidad distrital de Lima, 2023, desarrollándose como objetivos específicos: (a) Determinar de qué manera el Gobierno electrónico influye en la planificación operativa en una municipalidad distrital de Lima, 2023, (b) Determinar de qué manera el Gobierno electrónico influye en la gestión municipal en una municipalidad distrital de Lima, 2023, (c) Determinar de qué manera el Gobierno electrónico influye en la simplificación de trámites en una municipalidad distrital de Lima, 2023. (d) Determinar de qué manera el Gobierno electrónico influye en los beneficios de las TICs en una municipalidad distrital de Lima, 2023.

Teniendo como hipótesis general: El Gobierno electrónico influye significativamente en el uso de las TICs en una municipalidad distrital de Lima, 2023, planteándose como hipótesis específicas: (a) El Gobierno electrónico influye significativamente en la planificación operativa en una municipalidad distrital de Lima, 2023, (b) El Gobierno electrónico influye en la gestión municipal en una municipalidad distrital de Lima, 2023, (c) El Gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación de trámites en una municipalidad distrital de Lima, 2023. (d) El Gobierno electrónico influye significativamente en los beneficios de las TICs en una municipalidad distrital de Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Terrance (2023) tuvo como propósito evaluar la eficacia de los servicios públicos y el gobierno electrónico durante el cierre nacional de Sudáfrica. Debido a su importancia, los servicios de educación, salud y gobierno local se encuentran entre las funciones clave que no pueden interrumpirse durante el cierre. La metodología utilizada en fue cuantitativa. Los hallazgos, sugieren que el gobierno sudafricano debería reducir la brecha rural-urbana construyendo infraestructura de TIC en áreas rurales y capacitando a los ciudadanos para utilizar la infraestructura de TIC. Las conclusiones indican que el gobierno fracasó en su objetivo de crear una infraestructura de TICs inclusiva en Sudáfrica. Las medidas del gobierno para mejorar el acceso a servicios electrónicos básicos, cobertura de red e infraestructuras de TIC no han solucionado los problemas de pobreza y desigualdad en las zonas rurales.

Zambrano (2021) investigó los efectos de la tecnología en la eficiencia y la comprensión de la investigación pública. Este estudio analizó la ligazón entre la transparencia, el acceso público a la información, y el uso de las TIC en el gobierno local ecuatoriano. Estudio transversal y cuantitativa de diseño no experimental. El GE y el presupuesto total tienen una correlación ligeramente positiva (0,2991). El uso del modelo eficaz para la gestión de transferencias digitales presentado por la investigación muestra la deficiencia negativa necesaria para apoyar el GE y la transparencia (-0,0392).

El estudio de Goga (2021) evaluó el efecto de la implementación del gobierno electrónico en la entrega de servicios estatales en agencias de Kenia. Recabó datos de 4.230 directivos de 132 agencias estatales mediante un enfoque descriptivo y cuantitativo, empleando un diseño correlacional, transversal y no experimental. Se aplicó el muestreo por conveniencia a 132 municipios. Empleó 365 empleados en su muestra. El GE mejoró significativamente los servicios públicos en Kenia, según el estudio. Los hallazgos mostraron una relevancia estadística $p < 0,000 < 0,005$. El GE logra describir los servicios ofrecidos por las agencias estatales en Kenia. La mayoría de las agencias estatales encuestadas utilizaron características esenciales del gobierno en línea, como

plataformas de intercambio de datos, sistemas de recursos humanos y nómina, sistemas de gestión financiera y plataformas web colaborativas.

De acuerdo con, González et al. (2020) el fin fue valorar el GE en las municipalidades de las 5 metrópolis más prósperas de Chile. La base de datos contiene 188 municipios. Se observaron patrones de adopción tecnológica y progreso digital en más del 71% de los municipios analizados. Estudio transversal no experimental, de tipo cuantitativo y descriptivo-explicativo. Se emplea el índice de valor electrónico de 2016 para evaluar los servicios digitales de cada municipio. Este estudio examina la causa del impulso del GE en los municipios más avanzados de Chile. Esto aporta métodos replicables y respalda la realidad heterogénea subnacional en contraste con el desarrollo digital gubernamental central.

Por otra parte, Bangui et al. (2020) en su estudio analizaron si las vivencias personales con la administración electrónica en redes sociales afectan la confianza en el gobierno en los jóvenes. Estudio aplicado a 1000 universitarios en Chongqing, de naturaleza cuantitativa y correlacional. El gobierno electrónico mejora la confianza en el gobierno. Los medios sociales son canales clave para el GE en China gracias al avance de las TIC. Los hallazgos confirman que usar la administración electrónica en redes sociales aumenta la confianza ciudadana en la administración. Estos hallazgos sugieren que el sector público chino debería mejorar la calidad de los servicios de gobierno electrónico y crear más contenido de servicios en las plataformas de redes sociales.

Asimismo, Mejía (2018) investigó la aplicación del gobierno electrónico en El Salvador. Se empleó un método de investigación que integra descripción y medición. La muestra consistió en 52 ingenieros de hardware y redes informáticas. El estudio destacó la importancia de las Tics en los gobiernos locales y su capacidad para mejorar los procesos, recursos y servicios para los usuarios. El GE en los gobiernos locales tiene una calificación del 57%. Falta de estructura y datos en sitios web de ministerios, con pocos servicios en línea, evidencia lo mismo. Se necesitan realizar muchos servicios en presencia. Los ministerios no tienen una estructura ni una organización de información estandarizada, y los servicios en línea son limitados a pesar de la disponibilidad tecnológica.

Como lo hace notar, Bernhard et al. (2018) su estudio investigó la relación entre la satisfacción del usuario y el GE en los municipios suecos. Diseño no experimental, transeccional; correlacional y cuantitativa. 239 personas fueron seleccionadas al azar de una población municipal de 600. De la misma manera que en Suecia, los socorristas se distribuyen en diversos tipos de municipios. Las muestras son representativas según la prueba chi-cuadrado, con valores de p de 0,464 y 0,869 respectivamente. La satisfacción ciudadana está relacionada con la digitalización. Este estudio concluye que la correlación entre la satisfacción del usuario y el GE es significativa.

A nivel nacional, Albino (2023) el estudio investigó el uso de las TIC en la administración de Lima Metropolitana utilizando un enfoque cuantitativo, descriptiva-explicativa, no experimental y transversal. Hubo 237 trabajadores en la muestra. Los expertos validaron la encuesta con un nivel de confiabilidad de 0.978 en gestión administrativa y 0.975 en TICs. Se aplicaron técnicas no paramétricas y regresión logística ordinal debido a la no normalidad de los datos. Las Tics tienen un efecto moderado en la gestión, con una significancia estadística de $p=0,000$ y un coeficiente de Nagelkerke de 0,772.

Según, Rojas et al. (2023) el propósito fue proponer un modelo de administración pública digital para la modernización de los servicios electrónicos del municipio de Chiclayo. Resultados: Se determinó el nivel de modernización de los servicios electrónicos en el Municipio de Chiclayo con base en los aportes de los usuarios internos y externos. Se encontró que el nivel de satisfacción de la mayoría de las personas estaba distribuido uniformemente: las personas con baja satisfacción tenían una satisfacción baja, las personas con una satisfacción promedio tenían una satisfacción promedio y las personas con una satisfacción baja tenían una satisfacción alta.

Asimismo Díaz et al. (2023) Se propuso desarrollar un modelo de gobierno electrónico en Perú para promover la participación y empoderamiento de la ciudadanía digital, superando las limitaciones tecnológicas, sociales y culturales, basándose en la teoría de la modernización. 175 personas participaron: 22 eran servidores públicos y 153 eran usuarios externos de una municipalidad. La mayoría de los usuarios no tenían un alto nivel de conocimiento sobre ciudadanía digital, lo

cual indica un desconocimiento del entorno digital. El nivel de GE es deficiente. Se determinó que usuarios y servidores públicos tienen fallas en el uso de tecnologías. Se recomienda un modelo para acercamiento ciudadano al Estado. Los niveles de ciudadanía digital y gobierno electrónico están significativamente relacionados de forma directa.

De manera similar, Villalobos et al. (2021) Se revisaron las técnicas para visualizar la diligencia de las TICs en la administración estatal debido a problemas de ineficiencia en distintas áreas. Una estrategia es una acción planificada para alcanzar metas y objetivos a corto o largo plazo. Utilizaron un enfoque cuantitativo y revisaron literatura nacional e internacional y autores destacados en el campo de estudio. Las Tics en el sector estatal pueden satisfacer las necesidades del público a través de herramientas y estrategias en políticas nacionales. El manejo efectivo de las TIC es crucial para la gestión pública en nuestra nación, que se encuentra atrasada en comparación con otras naciones en este aspecto. El Estado buscará resolver este problema constante.

De acuerdo con, Loayza (2021) estudió el impacto del GE en el personal del MTC de Apurímac. Se concentró en el enfoque cuantitativos, incluyendo un diseño correlacional, causal no experimental. Se usó un muestreo no aleatorio para seleccionar 50 servidores en la DR del MTC de Apurimac. El GE obtuvo niveles bajos, medios y altos en un 4%, 32% y 64% según los encuestados. El Gobierno Electrónico tuvo un impacto del 0.360 en habilidades digitales, con un nivel de confianza del 95%.

A juicio de Calmett (2021) se hallaron beneficios del GE en la gestión municipal de Islay y Arequipa. El Municipio y los usuarios debían adquirir habilidades tecnológicas para beneficiarse de las ventajas de la tecnología en colaboración, transparencia y participación. Se utilizó un enfoque cuantitativo relacional y diseño no experimental. Se encuestaron a 46 empleados para recopilar datos. Hallazgos, 39,1% no encuentra conexión; solo el 17,4% ocasionalmente ve conexión entre la misión y el GE; se mejora la gestión de la Municipalidad de Islay ofreciendo servicios en línea mediante el GE.

Según, Zelaya (2021) se analizó la administración del GE en la municipalidad de Sánchez Carrión con el fin de aligerar los procesos administrativos. Estudio correlacional descriptivo en una muestra de 137 trabajadores. El plan es introducir la gobernanza electrónica para mejorar los servicios públicos y el servicio al cliente. La investigación se centra en los procesos administrativos para la solución de problemas de control, dirección y organización institucional. El GE y los procedimientos administrativos están moderadamente positivamente conectados con una rho de .713. El valor de p es 0.00, lo cual muestra influencia significativa a un nivel de significancia de .05. El valor de R2 es .456, indicando un impacto moderado en los procedimientos administrativos. La administración electrónica refuerza la prestación de servicios. La gestión óptima de la información del talento humano mejora la eficiencia laboral y acelera el acceso de los clientes a la información. .

El GE es crucial porque ofrece servicios e información de manera virtual, sin importar las limitaciones de tiempo, distancia u organización estatal. Toda investigación necesita teoría práctica actualizada con TIC para simplificar el uso de herramientas modernas (Rincón y Vergara, 2017).

Por otro lado, Naser y Concha (2011) sostienen que se necesita la optimización urgente en procesos en los tres niveles de gobierno. Deben motivarse a las instituciones públicas a utilizar las TICs para conectar los servicios eficientes con la comunidad y lograr la interoperabilidad en la gestión estatal.

Ripalda (2019) afirma que al optimizar la dirección y vigorizar la comunicación con los ciudadanos, confirmamos que el gobierno electrónico y las TIC se complementan. El GE acelera trámites, mejora interacción ciudadana y disminuye brecha digital. Se analizan ventajas y desventajas del gobierno electrónico. El GE persigue eficacia y eficiencia ciudadana e involucramiento. Se analizan las fases y dimensiones del gobierno electrónico y su relación. No existe relación u orden necesario entre estas fases y dimensiones. Para cada meta, se necesitan diferentes costos, conocimientos y nivel de uso de las TIC.

La GE es una herramienta de la administración pública y debe utilizarse para promover objetivos de gobernanza y sostenibilidad, demostrando el gran potencial

de las comunidades rurales en riesgo de extinción demográfica. Información y e-participación en la dimensión municipal de la brecha digital (Pontones-Rosa et al., 2023).

Cardona (2002) menciona que el GE sigue un proceso de cuatro pasos: presencia, interactuar, realizar transacciones e innovar. No existe relación ni orden entre estos pasos. Cada uno tiene diferentes objetivos, costos, conocimientos y usos de las TIC. (1) Presencia: El gobierno promociona activamente sus sitios web o portales en línea en esta etapa inicial. La transmisión de información importante es rápida y precisa aquí. La falta de interacción virtual obstaculiza la conexión con ciudadanos y empresas, (2) Interactuar ocurre durante la interacción entre ciudadano y organización. Además de informar, también posibilitan la interacción del público mediante distintos canales de comunicación, (3) Transacción: Las organizaciones posibilitan realizar trámites en línea como alternativa a la visita presencial. Las agencias brindan trámites, servicios y atención en sus oficinas y sitios web. La automatización ciudadana impulsa el GE sin sinergias institucionales; (4) Innovar: El reto de la transformación en la cuarta fase es lograr una unificación total en la organización mediante la redefinición de funciones y operaciones. Trabajar con empresas, ONGs y ciudadanos conlleva servicios personalizados.

Dimensiones del Gobierno Electrónico, estas se manifiestan en 4; externa, interna, relacional y promoción: (1) Externa: Utilización de tecnología para brindar servicios y interactuar con ciudadanos, mediante plataformas digitales confiables para acceder a recursos y servicios gubernamentales en línea, promoviendo la equidad y participación ciudadana. (2) Interna: Las TIC transforman la gestión interna de entidades gubernamentales, modernizando los aparatos públicos y cumpliendo los objetivos estratégicos. (3) Relacional: El GE optimiza servicios y procesos, establece redes y comparte recursos con otros agentes sociales e institucionales en búsqueda de mejoras en asistencia, calidad, estrategias, recursos, servicio y transparencia. (4) Promoción: Promover el entendimiento cultural y la equidad en el conocimiento tecnológico para alcanzar la ciudadanía digital plena, impulsar el uso de las TIC en el gobierno electrónico y su aceptación

social, garantizando un acceso adecuado y cambiando perspectivas (Rincón y Vergara, 2017).

Las TIC engloban ordenadores, programas informáticos, equipos periféricos, equipos de oficina relacionados con la información y equipos de comunicaciones (Ncamphalala & Doorgapersad, 2019).

Las TIC son tecnologías para manejar información y comunicación a través de canales electrónicos (Kumar & Singh, 2019).

Las redes sociales facilitan la comunicación entre el sector público y los ciudadanos. También, pueden asistir a las organizaciones a ofrecer datos más precisos y beneficiosos. Los municipios políticamente divididos usan Twitter más para interactuar, lo que implica que la variedad política fomenta mayor compromiso en línea. Finalmente, los municipios con mayor cantidad de individuos de 20 a 65 años y con niveles educativos superiores, emplean más las redes sociales para socializar (Bram & Gradus, 2020).

Por otro lado, Cabero (1996) destacó que las TIC incluyen informática, microelectrónica y telecomunicaciones. No solo giran de forma independiente, sino que también lo hacen de manera interactiva e interconectada, generando nuevas formas de comunicación.

Ram Dhonju & Shakya (2019) señalaron que el avance rápido de las TIC ha motivado a los gobiernos a incluir las nuevas tecnologías en sus estrategias de desarrollo. Los gobiernos deben ofrecer servicios de calidad de manera oportuna debido a las demandas crecientes de los habitantes y los cambios en las normas y reglamentos mundiales. Conocer el estado actual del GE en la administración local ayuda a los responsables políticos a impulsar el desarrollo de entidades estatales y servicios públicos.

De igual manera, Ticona (2020) la convergencia de informática y telecomunicaciones dio lugar a la creación de Tics para mejorar la información. Su influencia ha sido fuerte en la economía mundial y en el cambio social acelerado. Las TIC han transformado la interacción y el comercio. El gobierno, la ingeniería, la industria, la agricultura, la medicina y la educación han sufrido cambios importantes.

Se afirma que existen cuatro dimensiones de las TIC: planificación operativa, gobierno municipal electrónico, simplificación de trámites y ventajas de las TIC. (1) Planificación operativa: A pesar de que el uso y gestión de las TIC está mal pensado, la planificación de estos aspectos del uso y gestión de las TIC son esenciales para obtener buenos resultados al determinar su uso adecuado. A pesar de que los resultados son bastante claros, el usuario. Por lo tanto, para agilizar los procesos es necesario adherirse a las políticas que la dirección ya ha establecido. También es esencial que se proporcione información precisa y completa. (2) Gobierno municipal electrónico: Hay que fomentar el desarrollo de plataformas virtuales para brindar servicios en línea a la gente. Las plataformas deben ser inclusivas y usables. (3) Simplificación de trámites: Es esencial utilizar las TICs para acelerar los trámites municipales con contenidos multimedia y correo electrónico para garantizar su fiabilidad. (4) Beneficios de las TIC: El uso de las TIC mejora la eficiencia en los municipios al proporcionar información fácilmente accesible (Naser y Concha, 2011).

Las TIC cambian la operación gubernamental, las interacciones sociales y la provisión de servicios en entidades públicas (Rodrigues, 2018). Durante los últimos diez años, el gobierno ha implementado la administración electrónica como una estrategia (Verkijika & De Wet, 2018). La administración electrónica óptima brinda beneficios a múltiples partes interesadas (Glyptis et al.,2020).

III. METODOLOGÍA

El estudio se hizo siguiendo el paradigma positivista, que emplea un enfoque deductivo y destaca la importancia de transformar el conocimiento en procesos sistemáticos y cuantitativos. Es un paradigma que examina los fenómenos en términos de análisis causal y control empírico (Miranda & Ortiz, 2020).

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación Fue básica, tipo de investigación cuyo propósito es generar conocimiento nuevo sobre un hecho o un objeto (Bunge, 1971).

3.1.2. Diseño de investigación, el diseño fue no experimental, según Bernal (2016) no se alteran las variables en un diseño no experimental para observar su interacción. A través de la observación y la medición, examina variables en su entorno natural.

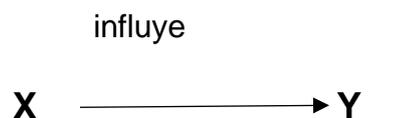
La investigación transversal recolecta datos en un solo instante en el tiempo (Hernández y Mendoza, 2018).

El nivel fue descriptiva-explicativa. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) la investigación descriptiva se centra en la descripción de características de un fenómeno o situación, sin indagar en sus causas o razones. La investigación explicativa busca comprender las causas de un fenómeno.

En la indagación, el método fue el hipotético-deductivo, Alan y Cortéz (2018) este enfoque utiliza la lógica y el racionalismo crítico para comparar y contrastar teorías o leyes generales derivadas de la ciencia empírica, en lugar de tomarlas al pie de la letra.

Figura 1

Diseño de Investigación explicativa



Donde:

X = Gobierno electrónico

Y = Tecnologías de información y comunicación

Influencia = —————>

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gobierno electrónico

Definición Conceptual: El GE es fundamental para la capacidad de brindar servicios e información independientemente del tiempo, la distancia y la organización gubernamental. Toda investigación necesita marcos teóricos y prácticos actualizados con las TIC para facilitar el manejo y uso de herramientas modernas. La digitalización del gobierno agiliza los procesos, mejora la participación ciudadana y reduce la brecha digital. El GE busca una interacción eficiente y efectiva con el ciudadano (Ripalda, 2019).

Definición Operacional: El GE se calculó mediante un instrumento de 22 preguntas basado en cuatro dimensiones: Externa, Interna, Relacional y Promoción.

Indicadores: Servicio de calidad, canales de información y comunicación, adaptación, mejoras en procesos y servicios, acceso ideal y cambios de paradigma.

Escala de medición: Ordinal, escala de Likert 1-5

V dependiente: TICs

Definición Conceptual: El uso de las TICs abarca informática, microelectrónica y telecomunicaciones. También, interactúan y se conectan entre sí para crear nuevas formas de comunicación. La integración de la informática y las telecomunicaciones generó las TIC, con el fin de optimizar el flujo y traspaso de información. Su impacto en la economía global actual y en el cambio social ha sido significativo (Ticona, 2020).

Definición Operacional: La variable uso de las TICs, se valoró mediante un instrumento de 22 ítems que captura sus cuatro dimensiones: planificación operativa, gestión municipal, simplificación de procedimientos y beneficios de las TIC.

Indicadores: Promueve la colaboración y equidad en el acceso a datos e información mediante políticas, divulgación, participación ciudadana, servicios online, materiales multimedia y registro de datos.

Escala de medición: Ordinal, escala de Likert 1-5

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población, describe todas las unidades de análisis relevantes para un fenómeno y es necesario para la cuantificación de la investigación práctica. Se utiliza para un estudio específico y consta de un conjunto de N objetos, cada uno con propiedades únicas. (Tamayo, 2014). La población de indagación fue constituida por los empleados del gobierno local del distrito de Lima.

Tabla 1

Población de colaboradores del Área de Procuraduría Pública Municipal de un gobierno local de Lima

Colaboradores	Número	%
Funcionarios	2	2.20%
Locadores de servicio	64	70.33%
CAS	25	27.47%
Total	91	100%

Criterios de inclusión:

- Trabajadores activos en una Municipalidad Distrital de Lima.
- Trabajadores interesados en involucrarse en la investigación.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores sin cuestionarios completos.
- Trabajadores que no asistieron a laborar el día de la aplicación de los instrumentos.

3.3.2. Muestreo:

- Totalidad de la Población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Las técnicas de compilación de la data se refieren a los diversos métodos de recopilación de información. La encuesta fue el método empleado, basado en Sánchez et al. (2018) es un método de recopilación de datos importantes sobre la realidad o fenómenos.

3.4.2 Instrumento

Instrumentos, según Arias (2020) se utiliza los instrumentos como herramientas concretas para recolectar y archivar datos, con el fin de alcanzar los objetivos del estudio. Es crucial tener en cuenta que cada estudio requiere de una técnica y un instrumento. Se usó un cuestionario de 16 preguntas para medir la variable independiente (Gobierno electrónico) y otro cuestionario de 14 preguntas para medir la variable dependiente (uso de las TIC's).

3.4.3 Validez y confiabilidad

Validez

De acuerdo a, Alan y Cortéz (2018), los hallazgos de la indagación que exhiben validez tienen más probabilidades de ser aceptados como verdades indiscutibles. La confiabilidad y aplicabilidad de los instrumentos fueron evaluadas por tres expertos.

Tabla 2
Validación de expertos de los instrumentos

	Experto	Grado académico	Gobierno Electrónico	TIC's
1	Milla Toro Ricardo	Magister en Filosofía	Aplicable	Aplicable
2	Soto Hidalgo Cinthya	Dra. en Educación	Aplicable	Aplicable
3	Mendieta Pérez Michael Ivan	Magister en Ciencia política y gobierno	Aplicable	Aplicable

Nota, Elaborado en base a los expertos

Confiabilidad

Para evaluar la confiabilidad de las preguntas de la encuesta, se aplicó el método alfa de Cronbach. Los instrumentos muestran un alto grado de fiabilidad.

Tabla 3
Alfa de Cronbach de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	Ítems	Nivel
Gobierno Electrónico	,955	22	Excelente
TIC's	,958	22	Excelente

3.5. Procedimientos

(1) Se solicitó permiso antes de utilizar los instrumentos en participantes en un municipio del distrito de Lima; (2) validación por expertos. (3) Se halló la confiabilidad. (4) Los instrumentos fueron aplicados en los empleados de una municipalidad del distrito de Lima, (5) Se sistematizó la data, (6) se generó la base de datos en Excel, (7) Los hallazgos se evaluaron utilizando el SPSSv.26.

3.6. Método de análisis de datos

Utilizando SPSS v26. Las deducciones se evaluaron a mediante la recolección de data. Para visualizar la distribución de la variable de frecuencia se utilizó la estadística descriptiva en una tabla y la dimensión transformada. Las técnicas y tratamientos de inferencia estadística tratan las técnicas y tratamientos de inferencia estadística como variables cuantitativas debido a esto (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7. Aspectos éticos

Se utilizó el estilo APA 7 y el Código de Ética de la Universidad César Vallejo con base en el artículo 22 de la Ley SUNEDU 30220 y protegiendo los derechos de autor.

Principios éticos que se consideraron al desplegar la pesquisa fueron: (1) Beneficencia: Se manifestará el propósito y los beneficios de la investigación que emanarán para la municipalidad. Este es el primero de los cuatro principios éticos que se tuvieron en cuenta al desarrollar la tesis. La protección de tus derechos es uno de estos beneficios. (2) No apropiación indebida: Se preservará el anonimato de los participantes y la data se utilizará únicamente con fines académicos. (3) Autonomía: Se tendrá en consideración el consentimiento informado de los colaboradores. (4) Justicia: A lo largo de la etapa de investigación, todos los participantes fueron tratados como individuos únicos y contribuyentes valiosos. Este principio sirvió de base para todas las acciones.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Variable independiente: Gobierno electrónico

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la variable GE

	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Gobierno electrónico	Bajo	[22 - 66]	1	1,1
	Medio	[67 - 88]	19	20,9
	Alto	[89 - 110]	71	78,0
	Total		91	100,0

Nota. Porcentajes de los niveles de la variable GE

El Municipio del Distrito de Lima es un municipio que desarrolla un gobierno electrónico con características únicas, y el 78,0% de sus empleados mostró un alto nivel en el logro de objetivos y áreas de desempeño y actividades. Entre los mejores resultados, sólo el 1,1% respondió que el nivel de GE era bajo.

Tabla 5*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Gobierno electrónico*

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Externa	Bajo	[6 – 14]	3	3,3
	Medio	[15 – 22]	22	24,2
	Alto	[23 – 30]	66	72,5
	Total		91	100,0
Interna	Bajo	[6- 14]	2	2,2
	Medio	[15 – 22]	22	24,2
	Alto	[23 – 30]	67	73,6
	Total		91	100,0
Relacional	Bajo	[5 – 11]	1	1,1
	Medio	[12 – 18]	21	23,1
	Alto	[19 – 25]	69	75,8
	Total		91	100,0
Promoción	Bajo	[5 – 11]	1	1,1
	Medio	[12 – 18]	11	12,1
	Alto	[19 – 25]	79	86,8
	Total		91	100,0

Nota. Porcentaje de los niveles de las dimensiones de la variable GE.

Los aspectos externos del gobierno electrónico se aluden al servicio, la interacción y el uso de los canales de información y comunicación, y el 72,5% mostró un nivel alto. La dimensión interna en donde se consideró el nivel de adaptación, usabilidad de las Tics y la eficiencia con un nivel alto del 73,6%. La dimensión relacional donde se tiene la mejora de los procesos y mejora del servicio a través de la transparencia con un 75,8% de nivel alto. La dimensión promoción con un acceso idóneo y cambios de paradigmas por parte de los colaboradores tuvo un 86,8% del nivel alto siendo la dimensión de mejor comportamiento.

4.1.2. Variable dependiente: TICs

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la variable Tics

Variable	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Tecnologías de información y comunicación	Bajo	[22 – 66]	1	1,1
	Medio	[67 – 88]	14	15,4
	Alto	[89 – 110]	76	83,5
	Total		91	100,0

Nota. Basado en los resultados del SPSS v.26.

El desarrollo de las actividades en el municipio depende de las TICs y pueden ser vistas desde diversas perspectivas a través de la planificación operativa, la gestión e-municipal, la simplificación administrativa y los beneficios de las TIC.

Las Tics tuvo un nivel alto del 83,5% según los colaboradores de una municipalidad distrital de Lima.

Tabla 7*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable TICs comunicación*

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Planificación operativa	Bajo	[6 – 14]	1	1,1
	Medio	[15 – 22]	18	19,8
	Alto	[23 – 30]	72	79,1
	Total		91	100,0
Gobierno municipal electrónico	Bajo	[6 – 14]	2	2,2
	Medio	[15 – 22]	16	17,6
	Alto	[23 – 30]	73	80,2
	Total		91	100,0
Simplificación de trámites	Bajo	[5 – 11]	1	1,1
	Medio	[12 – 18]	14	15,4
	Alto	[19 – 25]	76	83,5
	Total		91	100,0
Beneficios de las TICs	Bajo	[5 – 11]	0	0,00
	Medio	[12 – 18]	11	12,1
	Alto	[19 – 25]	80	87,9
	Total		91	100,0

Nota. En base a los resultados de los cuestionarios.

Las dimensiones de las Tics en una municipalidad distrital de Lima como la dimensión planificación operativa tuvo un 79,1% de nivel alto, el gobierno municipal electrónico un 80,2%, la simplificación de trámites el 83,5% y los beneficios de las TICs con un 87,9% que fue la dimensión de mejor comportamiento pero que de manera general todas las dimensiones tuvieron un nivel alto.

4.2. Análisis inferencial

Se verificó la normalidad previamente a la prueba de hipótesis. Se empleó el software SPSS v.26. La prueba de Kolmogórov-Smirnov se utiliza para un número de muestras > 50 (*Khatum, 2021*).

La prueba de normalidad ayuda a seleccionar medidas y métodos estadísticos para analizar datos. Si los datos no siguen una distribución normal, se emplean pruebas no paramétricas para comparar grupos (*Mishra et al.,2019*).

Tabla 8

Prueba de normalidad de la variable independiente Gobierno electrónico y sus dimensiones

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
VI Gobierno Electrónico	,244	91	,000
VI D1Externa	,207	91	,000
VI D2Interna	,242	91	,000
VI D3Relacional	,210	91	,000
VI D4Promoción	,163	91	,000

Tabla 9

Prueba de normalidad de la variable dependiente TICs y sus dimensiones

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
VD TICs	,214	91	,000
D1Planif_Operativa	,202	91	,000
D2GM_Electrónico	,200	91	,000
D3Simplificación_Trámites	,203	91	,000
D4Beneficios_TICs	,232	91	,000

Los datos no se distribuyen normalmente y tienen valores $< 0,05$ para ambas variables. Por tanto, utilizamos una prueba no paramétrica, la prueba de regresión logística ordinal (ORL). El modelo logístico ordinal tiende a ser más selectivo a la hora de elegir las variables que afectan significativamente a la respuesta, lo que da lugar a un modelo más sencillo que la regresión clásica (Yensy, 2021).

Hipótesis general

Tabla 10

Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis general y estimación de la influencia del Gobierno Electrónico en las Tics 2023.

		TICS			
		Bajo	Medio	Alto	Total
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Bajo	1 1,1%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,1%
	Medio	0 0,0%	14 15,4%	5 5,5%	19 20,9%
	Alto	0 0,0%	0 0,0%	71 78,0%	71 78,0%
	Total	1 1,1%	14 15,4%	76 83,5%	91 100,0%

Regresión logística ordinal					Pseudo R cuadrado
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	70,089				
Final	,000	70,089	2	,000	,862

En la Tabla 10 se tiene que el 78,0% de colaboradores tienen un nivel alto del Gobierno electrónico y las TICs, 83,5% nivel alto. Con un valor de Nagelkerke de ,862 se encontró que el gobierno electrónico tuvo un impacto del 86,2% en las TIC., con una significancia de ,000 < ,05, demostrando así que el G.E. influye en el funcionamiento de las TICs, aceptándose la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 1

Tabla 11

Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis específica y estimación de influencia del Gobierno electrónico en la Planificación operativa 2023.

		PLANIFICACIÓN OPERATIVA			
		Bajo	Medio	Alto	Total
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Bajo	1 1,1%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,1%
	Medio	0 0,0%	17 18,7%	2 2,2%	19 20,9%
	Alto	0 0,0%	1 1,1%	70 76,9%	71 78,0%
Total		1 1,1%	18 19,8%	72 79,1%	91 100,0%
Regresión logística ordinal			Pseudo R cuadrado		
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	82,274				
Final	,000	82,274	2	,000	,887

El 76,9% de los trabajadores tiene un alto nivel en gobierno electrónico y planificación operativa, el 18,7% manejan en un nivel medio y 1,1% nivel bajo. El coeficiente de determinación de Nagelkerke con un valor de ,887, indica que el G.E. influye en un 88,7% en la planificación operativa con una relevancia de ,000 < ,05.

Hipótesis específica 2

Tabla 12

Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis específica y estimación de la influencia del Gobierno electrónico en el Gobierno Municipal electrónico 2023.

		GOBIERNO MUNICIPAL ELECTRÓNICO			
		Bajo	Medio	Alto	Total
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Bajo	1	0	0	1
		1,1%	0,0%	0,0%	1,1%
	Medio	1	16	2	19
		1,1%	17,6%	2,2%	20,9%
	Alto	0	0	71	71
		0,0%	0,0%	78,0%	78,0%
Total		2	16	73	91
		2,2%	17,6%	80,2%	100,0%

Regresión logística ordinal					Pseudo R cuadrado
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	87,124				
Final	4,444	82,681	2	,000	,881

De acuerdo a la Tabla 12 se tiene que el 78% de colaboradores tienen un nivel alto en el Gobierno electrónico y el Gobierno municipal electrónico, el 17,6% nivel medio y el 1,1% nivel bajo. Asimismo, se tiene un factor de Nagelkerke de ,881 indicando que el G.E. influye en un 88,1% en el gobierno municipal electrónico.

Hipótesis específica 3

Tabla 13

Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis específica y estimación de influencia del Gobierno electrónico en la simplificación de trámites 2023.

		SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES			
		Bajo	Medio	Alto	Total
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Bajo	1	0	0	1
		1,1%	0,0%	0,0%	1,1%
	Medio	0	14	5	19
		0,0%	15,4%	5,5%	20,9%
	Alto	0	0	71	71
		0,0%	0,0%	78,0%	78,0%
Total		1	14	76	91
		1,1%	15,4%	83,5%	100,0%

Modelo	Regresión logística ordinal			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	70,089				
Final	,000	70,089	2	,000	,882

De acuerdo a la Tabla 13, el GE y la simplificación de trámites tienen un nivel alto del 78%, medio 15,4% y bajo 1,1%. El G.E. tiene un gran impacto en la simplificación de trámites con un coeficiente de determinación del 88,20%, con una relevancia de ,000 < ,05, aceptándose la hipótesis específica.

Hipótesis específica 4

Tabla 14

Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis específica y estimación de influencia del Gobierno electrónico en los beneficios de las TICs 2023.

		BENEFICIOS TICs		
		Medio	Alto	Total
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Bajo	1 1,1%	0 0,0%	1 1,1%
	Medio	10 11,0%	9 9,9%	19 20,9%
	Alto	0 0,0%	71 78,0%	71 78,0%
Total		11 12,1%	80 87,9%	91 100,0%

Regresión logística ordinal					Pseudo R cuadrado
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	44,231				
Final	3,420	40,812	2	,000	,693

En la Tabla 14 se advierte que el 78% de los trabajadores manejan en un nivel alto el Gobierno electrónico y los beneficios de las TICs, el 11% nivel medio, teniendo que el Gobierno electrónico influye en un 69,3% en los beneficios de las TICs de acuerdo al coeficiente de determinación de Nagelkerke con una significancia de $,000 < ,05$

V. DISCUSIÓN

Considerando el objetivo general de evaluar la influencia del GE en el uso de las TICs, se ajustó un modelo de regresión y se probó la hipótesis general, buscando estimar dicha influencia. El porcentaje de trabajadores TIC con nivel alto de GE es 78,0%. Mediante la TIC, se alcanza un nivel medio del 15,4% y un nivel bajo del 1,1%. El valor de Nagelkerke es 0,862, lo que indica una influencia del 86,2% del GE en las TIC, y el nivel de significancia es $0,000 < 0,05$, lo que indica una influencia significativa del GE en las TIC.

De acuerdo con, Goga (2021) encontró que el gobierno electrónico ha mejorado los servicios públicos en Kenia de manera significativa y efectiva. El modelo incorpora una declaración sobre la aceptación de la hipótesis alternativa y se encontró evidencia estadística fuerte con $p = 0,000 < 0,005$. Bernhard (2018) estudia la relación entre el agrado de los compueblanos y el gobierno electrónico en municipios suecos. Hallazgos: los municipios son divisiones de los gobiernos locales.

Goga (2021) encontró que el gobierno electrónico ha mejorado los servicios públicos en Kenia de manera significativa y efectiva. El modelo incorpora una declaración sobre la aceptación de la hipótesis alternativa y se encontró evidencia estadística fuerte con $p = 0,000 < 0,005$. Bernhard (2018) estudia la relación entre el agrado de los compueblanos y el gobierno electrónico en municipios suecos. Hallazgos: los municipios son divisiones de los gobiernos locales.

En su investigación sobre el uso de las TICs en la gestión de la municipalidad de Lima, Albino (2023) encontró que las TIC tienen una influencia moderada en la gestión, con una significancia de $p=0,000$ y un coeficiente de Nagelkerke de 0,772. Asimismo, Villalobos et al. (2021) el fin del estudio fue evaluar los métodos de visualización de las ventajas de las TIC en la administración pública debido a sus ineficiencias. El uso de las TIC en las entidades estatales ayuda a satisfacer las necesidades de la población a través de herramientas, planes y estrategias de políticas nacionales. La buena gestión de las TIC es clave para el desarrollo estatal de nuestro país, que está rezagado en comparación con otros países en este aspecto. El país se esforzará por resolver esta difícil situación.

Se diagnosticó que la municipalidad del distrito de Lima es un municipio que desarrolla un gobierno electrónico con características únicas, y el 78,0% de sus empleados mostró un alto nivel en el logro de objetivos y áreas de desempeño y actividades. Entre los mejores resultados, sólo el 1,1% respondió que el nivel de G.E. era bajo y sus dimensiones tuvieron el siguiente comportamiento: La externa tuvo un 72,5% del nivel alto, 24,2% medio y 3,3% bajo. La interna 73,6% alto, 24,2% medio y 2,2% bajo, la dimensión relacional tuvo un 75,8% del nivel alto, 23,2% medio y 1,1% bajo, la Promoción desarrollo un 86,8% del nivel alto, 12,1% medio y 1,1% bajo. Señalando que Los aspectos externos del gobierno electrónico se refieren al nivel de servicio, el nivel de interacción y el nivel de uso de los canales de información y comunicación, y el 72,5% mostró un nivel alto. La dimensión interna en donde se consideró el nivel de adaptación, usabilidad de las TICs y la eficiencia con un nivel alto del 73,6%. La dimensión relacional donde se tiene la mejora de los procesos y mejora del servicio a través de la transparencia con un 75,8% de nivel alto. La dimensión promoción con un acceso idóneo y cambios de paradigmas por parte de los colaboradores tuvo un 86,8% del nivel alto siendo la dimensión de mejor comportamiento.

En lo referente a la variable dependiente TICs, considerando que las TICs en los gobiernos locales son primordiales para la mejora de las acciones y pueden ser vistas desde diversas perspectivas a través de la planificación operativa, la gestión e-municipal, la simplificación administrativa y los beneficios de las TIC. En el municipio distrital de Lima, las Tics tuvo un nivel alto del 83,5% según los participantes de un gobierno local de Lima. Las dimensiones de la referida variable tuvieron el siguiente comportamiento: La dimensión planificación operativa tuvo un 79,1% de nivel alto, 19,8% medio y 1,1% bajo. La dimensión gobierno municipal electrónico desarrolló el 80,2% nivel alto, 17,6% medio y 2,2% bajo. La simplificación de trámites el 83,5% nivel alto, 15,4% medio y 1,1% bajo. Los beneficios de las TICs con un 87,9% en el nivel alto, 12,1% medio y 0% bajo que fue la dimensión de mejor comportamiento pero que de manera general todas las dimensiones tuvieron un nivel alto.

Se tuvo el soporte del estado del arte de las variables en estudio en la variable independiente: G.E. considerando a Rincón y Vergara (2017) quienes señalaron que el G.E. es vital por su habilidad para proporcionar servicios e información virtualmente, sin importar limitaciones temporales, geográficas o estructurales. La indagación necesita una base teórico-práctica actualizada con TIC para simplificar la administración y el uso de herramientas modernas. De igual modo se tiene a Naser y Concha (2011) consideran que existe la necesidad de una racionalización, una mayor flexibilidad y mejoras en los procesos simplificados y accesibles en los tres niveles de gobierno. Se debe alentar a las autoridades públicas a utilizar las TIC en la gestión del sector público para mejorar la interoperabilidad y conectar servicios eficaces con la comunidad.

Asumiendo la definición conceptual de Ripalda (2019) Para el G.E., es importante la capacidad de proporcionar servicios e información independientemente del tiempo, la distancia y la organización gubernamental. Toda investigación necesita marcos teóricos y prácticos actualizados con las TIC para facilitar el manejo y uso de herramientas modernas. La digitalización del gobierno simplifica los procesos, mejora la participación ciudadana y cierra la brecha digital. La gobernanza electrónica tiene como objetivo mejorar la interacción con los ciudadanos de manera eficaz y eficiente.

Las dimensiones se asumieron las propuestas por Rincón y Vergara (2017): 1) Externa: Uso de tecnología para brindar servicios y comunicarse con ciudadanos por medio de plataformas digitales confiables, promoviendo la equidad y participación ciudadana en recursos y servicios gubernamentales en línea. 2) Interna. El Gobierno electrónico moderniza las entidades gubernamentales a través de las TICs, con objetivos estratégicos coherentes. 3) Relacional. El gobierno electrónico busca mejorar servicios, procesos y transparencia mediante la creación de redes y el cambio de recursos con diferentes participantes, con el objetivo de mejorar la asistencia, calidad, estrategias y recursos del servicio. 4) Promoción: Promover la equidad digital mediante la sensibilización cultural y la reducción de brechas tecnológicas, para lograr una ciudadanía digital completa, impulsar el uso de TICs en el gobierno en línea y garantizar un acceso inclusivo y cambiar mentalidades.

En la variable dependiente se contaron con definiciones tales como Ticona (2020) quien señaló que las TICs tienen como objetivo mejorar la información a través de la convergencia de las computadoras y las comunicaciones. Han tenido un impacto importante en la economía global actual y en un rápido cambio social. Las TIC han transformado la interacción y el comercio. Se han observado efectos correspondientes en el gobierno, la tecnología y la educación. Asimismo, Cabero (2020) manifestó que la informática, la microelectrónica y las comunicaciones juntas forman las TIC. Además, no giran individualmente. Además, funcionan de forma interactiva e interconectada, permitiéndonos acceder a nuevas realidades comunicativas.

La investigación asumió la definición conceptual de Ticona (2020) Las aplicaciones de las TICs se refieren a la informática, la microelectrónica y las comunicaciones. Además, interactúan e interconectan para realizar nuevas realidades comunicativas. Las computadoras y las telecomunicaciones se han combinado para formar las TICs, cuyo objetivo es mejorar el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información. Sus contribuciones son relevantes para la economía global actual y el rápido cambio social.

Las dimensiones de las TICs son de acuerdo a Naser y Concha (2011) son cuatro y se asumieron las siguientes 1) Planificación operativa. 2) Gobierno municipal electrónico; 3) Simplificación de trámites. 4) Beneficios de las TICs.

Las TIC por sí solas no transformarán la administración pública como promete el gobierno electrónico. Esto se logra cuando los funcionarios transforman sus regiones y provincias aprovechando las nuevas oportunidades y posibilidades que ofrece la tecnología para cambiar el gobierno nacional, regionales o locales.

En el objetivo específico 1, se determinó de qué manera el G.E. influye en la planificación operativa, tuvo un nivel alto del 79,1%, medio del 19,8% y bajo 1,1%, en los resultados inferenciales tuvo que el 76,9% de los empleados tiene un alto nivel de autoridad de gestión en gobierno electrónico y planificación de operaciones, el 18,7% gestiona a un nivel medio y el 1,1% gestiona a un nivel bajo. El valor del coeficiente de determinación de Nagelkerke fue de .887, lo que indica

que el G.E. tiene un impacto del 88.7% en la planificación operativa, con una correlación significativa de $.000 < .05$.

Se consideró que la Planificación operativa, a pesar de su mala planificación, es fundamental establecer las bases para un buen uso y gestión de las TIC, ya que esto determinará su uso adecuado. El usuario, a pesar de los resultados claros. Para agilizar los procesos, es necesario seguir las normas dadas por la gestión. Es imprescindible ofrecer información exacta y total.

Respecto al objetivo específico 2; De qué manera el G.E. influye en el gobierno municipal electrónico se determinó que el 78,0% de los trabajadores evaluaron que el G.E. y el gobierno municipal electrónico tienen un nivel alto, 17,6% nivel medio y el 1,1% nivel bajo, se encontró que el G.E. influye en un 81,1% según el coeficiente de Nagelkerke y una relevancia estadística de $p = 0,000 < ,05$.

En el Gobierno municipal electrónico; Deben impulsarse plataformas virtuales para ofrecer servicios digitales al público. Las plataformas deben tener sitios web que promuevan la participación del público y sean de fácil uso.

En el objetivo específico 3, se determinó la influencia del GE en la simplificación de trámites, la contrastación de hipótesis mediante la Tabla cruzada mostro que el 78,0% de colaboradores considera al G.E. y la simplificación de trámites tienen un nivel alto, el 15,4% medio y el 1,1% bajo. En los hallazgos inferenciales se encontró que, si se adopta la hipótesis correcta, un coeficiente de determinación con una relevancia de $0,000 < 0,05$ tendrá un impacto significativo en la simplificación administrativa en un 88,20% de acuerdo al factor de Nagelkerke.

La Simplificación de trámites; Dado que las autoridades locales llevan a cabo estos procedimientos de forma regular, las TIC deben agilizar los procesos utilizando todos los medios de comunicación, como el correo electrónico, para asegurar la confiabilidad.

Respecto al objetivo específico 4; se determinó la influencia del GE en los beneficios de las TICs, el G.E. y los Beneficios de las TICs tienen un 78% del nivel alto y 11% medio y de acuerdo a los hallazgos inferenciales se determinó que según el factor de Nagelkerke, el G.E. tiene un impacto del 69,3% en los beneficios de las TIC y con una relevancia estadística ($0,000 < 0,05$).

Beneficios de las TICs; El uso de las TIC no sólo proporciona muchos beneficios a los beneficiarios internos y externos, sino que también aumenta la velocidad de los procesos en las municipalidades a medida que la información se vuelve más accesible.

VI. CONCLUSIONES

Primera. - Se concluyó el G.E. Su influencia en las TICs fue del 82,2%, según el coeficiente de determinación de Nagelkerke, con un nivel de significancia de $p = ,000 < ,05$. El GE tiene impacto en las TICs de un gobierno local distrital de Lima. El GE transforma la relación ciudadanos-municipalidad en Lima mediante el uso de TICs para facilitar el acceso a procesos y servicios.

Segunda. - Se confirmó el GE el coeficiente de determinación de Nagelkerke muestra que influye en un 88,7% en la planificación operativa de un municipio distrital de Lima, con relevancia estadística (p-value) menor a 0,05 y un nivel de confianza del 95%. El mejoramiento del GE tiene un impacto positivo en la planificación operativa de un gobierno local distrital de Lima.

Tercera. - Estableció que el GE el gobierno electrónico influye en un 88,1% en la gestión municipal y los colaboradores tienen un nivel alto del 78% en el gobierno electrónico en un municipio distrital de Lima. Indicando que el GE.

Cuarta. – Se comprobó que el G.E. estaba presente en los colaboradores de un gobierno local. La simplificación de trámites se ve influenciada en un 88,20% según el coeficiente de determinación de Nagelkerke y el informe de ajuste del modelo GE El nivel de simplificación de trámites es del 78%. Cuando mejora el GE optimiza la simplificación de trámites en la municipalidad distrital de Lima.

Quinta. - Se estableció que el 78% de los colaboradores en un municipio de Lima tienen un alto nivel de manejo del GE y los beneficios de las tecnologías de la información y comunicación. El GE Tiene un impacto del 69,3% en los beneficios de las TICs según el coeficiente de determinación de Nagelkerke. El uso ideal del GE mejorando la productividad y eficiencia en la municipalidad de Lima mediante el uso de las TICs .

VII. RECOMENDACIONES

Primera. – Se sugiere a la alta dirección de la municipalidad debería implementar el gobierno electrónico al completo, ya que implica utilizar la tecnología para agilizar procesos, promover la transparencia y fomentar la participación ciudadana, el acceso a información gubernamental y la sociedad del conocimiento.

El GE acelera procesos, fomenta transparencia y participación, acerca gobierno a ciudadanos y promueve sociedad del conocimiento con uso de tecnología en administración pública.

Segunda. Se recomienda fomentar el crecimiento de la zona del municipio convirtiéndola en áreas y urbes inteligentes, empleando las TICs para abordar retos y dificultades sociales. La Municipalidad de Lima debe adaptarse a los cambios tecnológicos para mejorar el servicio a los usuarios.

Tercera. – Se recomienda promover el crecimiento de plataformas digitales para proveer servicios en línea al público en general. Los sitios web que fomenten la participación pública y sean de fácil acceso deberían incluirse en estas plataformas. El uso de las TIC en el sector público permite cambiar gradualmente la forma y el contenido de las relaciones entre los Ciudadanos con las autoridades locales. Esta relación está definida en la Constitución y las leyes, el modelo de control es generalmente consistente, vertical, estricto, legal y es costoso debido a la gran cantidad de procedimientos que deben realizarse con él, pero que con el uso de las TICs se pueden transformar en un gobierno municipal electrónico que sea un gobierno de información digital, en línea, flexible y menos costoso que la administración tradicional.

Cuarta. – Se recomienda Dar prioridad a proyectos tecnológicos que faciliten el uso de las TIC, simplifiquen trámites, creen una plataforma digital para la atención de usuarios y establezcan la cooperación interinstitucional entre organismos gubernamentales. Los gobiernos locales requieren altos estándares de las autoridades y operadores en la prestación de servicios públicos. Estos servicios deben seguir los estándares de calidad, eficiencia y eficacia. Servicios que sean simples, accesibles y optimizados minimizan requisitos y utilizan información existente en bases de datos estatales o municipales.

Quinta. - Se recomienda fomentar la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones locales, a través de los Beneficios de las TICs, funciona de manera más eficiente. Predicen alta productividad y menos burocracia. Al ser la institución que tiene mayor contacto con los ciudadanos, contribuye a la transparencia del gobierno local. Además de establecer el sistema de gestión, crear comités especiales o grupos técnicos para brindar aplicaciones tecnológicas de acuerdo con las necesidades de las áreas usuarias y los planes estratégicos y operativos, y monitorear la implementación de proyectos digitales en la organización de la ciudad.

REFERENCIAS

- Alan, D., y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Ediciones UTMACH.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Albino, J. (2023). *Tecnologías de información y comunicación en la gestión administrativa en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/111695>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis, guía para la elaboración* (primera ed.). Arequipa, Perú: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577.
www.agogocursos.com
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*.
https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION
- Banco Mundial. (2017). *Dividendos Digitales. Panorama General*. Grupo Banco Mundial.
<https://documents1.worldbank.org/curated/en/658821468186546535/pdf/102724-WDR-WDR2016Overview-SPANISH-WebResBox-394840B-OUO-9.pdf>
- Bangui, Z., Yonghan, Z., & Guitao, K. (2020). E-government use via social media as a tool to influences young people's trust in government: An empirical study in a Chinese MunicipalityD. *Digital Library*, 45(5), 123-145.
<https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3396956.3398250>
- Bayona-Oré, S., & Morales, V. (2021). E-government and E-services in Local Government: a Case Study. *WSEAS TRANSACTIONS on ENVIRONMENT and DEVELOPMENT*, 17, 732-741.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1593>
- Benavides, C. (2015). *Comunicación, Tecnología y Desarrollo*. [Tesis Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].

<https://congreso.pucp.edu.pe/alaic2014/wp-content/uploads/2013/09/GT10-Cecilia-Benavides-Castro.pdf>

- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. PEARSON EDUCACIÓN.
- Bernhard, I., Norström, L., Lundh Snis, U., & Gråsjö, U. (2018). Degree of Digitalization and Citizen satisfaction a study of the role of Local E-Government In Sweden. *ResearchGate*, 1(1). O
https://www.researchgate.net/publication/328491871_DEGREE_OF_DIGITIZATION_AND_CITIZEN_SATISFACTION_A_STUDY_OF_THE_ROLE_OF_LOCAL_E-GOVERNMENT_IN_SWEDEN
- Bram, F., Budding, T., & Gradus, R. (2020). Assessing social media use in Dutch municipalities: Political, institutional, and socio-economic determinants. *Government Information Quarterly*, 37(3).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X20300411>
- Bravo, O. (2021). *Investigación formativa para mejorar las competencias investigativas en estudiantes de la carrera Pedagogía de las Ciencias Experimentales, Universidad de Guayaquil- Ecuador-2021*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Guayaquil].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/67826>
- Cabero, J. (1996). Nuevas tecnologías, comunicación y educación. *Edutec. Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, 1.
doi:<https://doi.org/10.21556/edutec.1996.1.576>
- Calmett, J. (2021). *Influencia del E-gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].<http://hdl.handle.net/20.500.12773/12629>
- Cardona, D. (2002). *El gobierno electrónico: una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios*. (I. C. Pública, Ed.) Curadoria ENAP.
<http://dsi.esade.edu/dcardona/CV/ccgp.ppt>
- Cunill, N. (1997). *Repensando lo público a través de la sociedad*. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD.

https://books.google.com.pe/books/about/Repensando_lo_p%C3%BAblico_a_trav%C3%A9s_de_la_s.html?id=8tMOAAAAYAAJ&redir_esc=y

- Díaz, R., Arbulú, C., Aroni, N., Díaze, J., Barrantes, J., Dávila, L., Castro, D. (2023). Electronic Government in the Municipalities of Perú: A Challenge Towards Digital Transformation. *25th International Conference on Human-Computer Interaction* (págs. 179-186). Copenhagen; Denmark: Communications in Computer and Information Science. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85169477032&doi=10.1007%2f978-3-031-36001-5_23&origin=inward&txGid=dbd9064e290d93184b9b2bdc8fe6b7fd
- Enriquez, A., y Sáenz, C. (2022). *Gobierno digital. Pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA*. México: CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/08f66426-7dde-4dfe-869c-0186dae54534/content>
- Garro, M. (2018). *Metodología de la Investigación Jurídica*. <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Metodolog%C3%ADa-De-La-Investigaci%C3%B3n-Jur%C3%ADdica/952063.html>
- Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., Del Giudice, M., Dimitriou, S., & Panayioti, M. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The project manager's perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 152, 1-16. <https://pure.unic.ac.cy/en/publications/e-government-implementation-challenges-in-small-countries-the-pro>
- Goga, K. (2021). Influence of Electronic Administration on Public Service Delivery among State Agencies in Kenya. *European Journal of Business and Management Research*, 6(2), 39-43. doi:<https://doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.2.712>
- González, B., Carvajal, A., y González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1). doi:<https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Honores, J. (2021). *Gobierno Electrónico. Hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10499/2/UC_Li_Gobierno_electronico_2021.pdf
- Khatum, N. (2021). Applications of Normality Test in Statistical Analysis. *Scientific Research Publishing*(11), 113-122. https://www.scirp.org/pdf/ojs_2021020314520259.pdf
- Kumar, A., & Singh, K. (2019). Role of ICTs in rural development with reference to changing climatic conditions. *Narendra Publishing House*, 45(5), 83-88. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2027782
- Loayza, B. (2021). *Gobierno electrónico y su incidencia en las competencias digitales del servidor público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Apurímac, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74048>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2018). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. UAB Universitat Autònoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Mejía, A. (2018). Gobierno electrónico de El Salvador : servicios. *Entorno*, 65(1), 42-60. doi:<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i65.6046>
- Miranda, S., y Ortiz, J. (2020). Research Paradigms: A Theoretical Approach to Reflect from the Field of Educational Research. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21), e113. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v11n21/2007-7467-ride-11-21-e064.pdf>
- Mishra, P., Pandey, C., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data. *Annals of*

- Cardiac Anaesthesia*, 22, 67-72.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6350423/pdf/ACA-22-67.pdf>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Colecciones Gestión Pública. <https://hdl.handle.net/11362/7330>
- Ncamphalala, M., & Doorgapersad, S. (2019). The Use of Information and Communication Technology (ICT) for Smart Governance in the City of Ekurhuleni. *Administración Pública*, 27(3), 205-221.
- Osei-Kojo, A. (2018). E-government and public service quality in Ghana. *Journal of Public Affairs*, 32(5), 35-48.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/pa.1620>
- Pontones-Rosa, C., Perez-Morote, R., Nuñez-Chicharo, M., & Alonso-Carrillo, I. (2023). E-government in Depopulated Rural Areas. An Approach to the Reality of Spanish Municipalities. *Population Research and Policy Review*, 42(63). <https://link.springer.com/article/10.1007/s11113-023-09808-9>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (9 de enero de 2013). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Diario El Peruano.
https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2021/Normas/Decreto-Supremo_004-2013-PCM.pdf
- Presidente de la República. (13 de setiembre de 2018). Ley de Gobierno Digital. *Decretos Legislativos*. El Peruano.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>
- Ram, G., & Shakya, S. (2019). Analyzing challenges for the implementation of E-government in municipalities within Kathmandu Valley. *Journal de Science and Engineering*, 7, 70-78.
https://elibrary.khwopa.edu.np/bitstream/123456789/184/1/9_Ganesh_Ram_Dhonju.pdf

- Reilly, K., y Echeberria, R. (2003). *El Papel del Ciudadano y de las OSC en el e-Gobierno*. APC.ORG. https://issuu.com/clog_unlp/docs/e-gobiernoyosc
- Rincón, E., y Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico* (Vol. 1). Editorial Universidad del Rosario. <https://www.jstor.org/stable/j.ctt1qft0jn>
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*(48), 1-16. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Rodrigues, S. (2018). Local e-government models: A comparative and critical. *The Małopolska School of Economics in Tarnów Research Papers Collection*, 40(4), 95-114. https://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-b55af725-8096-4779-9b8c-f7e72bda9db3/c/Bailoa_95_114.pdf
- Rojas, L., Arbulú, C., Reyes, M., Espino, D., Facho, J., Dávila, L., Díaz, J. (2023). Digital Government Management Model for the Modernization of Electronic Services in a Municipality. Peru Case. *25th International Conference on Human-Computer Interaction*. 1835, págs. 254-261. Copenhagen; Denmark.: Communications in Computer and Information Science. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85169437275&doi=10.1007%2f978-3-031-36001-5_33&origin=inward&txGid=d5d536496f3eb0d8602bad510b441a99
- Tamayo, O. (2014). *Pensamiento crítico dominioespecífico en la didáctica de las ciencias*. <http://www.scielo.org.co/pdf/ted/n36/n36a03.pdf>
- Terrance, M. (2023). E-government and E-participation on Improving E-service Delivery in Bushbuckridge Local Municipality, South Africa. *SABINET African Journals*, 6(2). <https://journals.co.za/doi/full/10.31920/2516-2713/2023/6n2a6>
- Ticona, J. (2020). Uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales. *Revista de investigaciones*, 9(3), 195-204. doi:<https://doi.org/10.26788/riepg.v9i3.2046>

- Urbina, K. (2020). *La gobernanza de datos abiertos como mecanismo de articulación interinstitucional para la mejora de la gestión operativa de la Dirección General de Gobierno Interior del Ministerio del Interior (DGIN)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/656313/UrbinaF_K.pdf?sequence=13&isAllowed=y
- Verkijika, S., & De Wet, L. (2018). E-government adoption in sub-Saharan Africa. *Electronic Commerce Research and Applications*(30), 83-93. <https://tarjomefa.com/wp-content/uploads/2020/05/F1782-TarjomeFa-English.pdf>
- Villalobos, R., Escudero, F., y Salazar, S. (2021). El empleo de las TICS en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13906-13917. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1365
- Yensy, N. (2021). The comparison of the ordinal logistic model with the classical regression model. *Mathematicas and Science Education International Seminar (MASEIS)*. Journal of Physics. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1731/1/012033/pdf>
- Zambrano, C. (2021). *Las TIC en la administración pública y su impacto en la transparencia y acceso a la información en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales del Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Marcos] <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17326>
- Zelaya, M. (2021). *Gestión del gobierno electrónico para mejorar los procesos administrativos en la municipalidad provincial Sánchez Carrión–2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74337>

ANEXOS

1. Matriz de Consistencia
2. Tabla de operacionalización de variables.
3. Instrumentos de recolección de datos
4. Certificado de validación de los instrumentos
5. Prueba piloto
6. Base de datos
7. Consentimiento informado

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Influencia del Gobierno electrónico en el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en una municipalidad distrital de Lima, 2023							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable Independiente: Gobierno Electrónico				
¿De qué manera el Gobierno electrónico influye en el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en una municipalidad distrital de Lima, 2023?	Determinar de qué manera el Gobierno electrónico influye en el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) en una municipalidad distrital de Lima, 2023	El Gobierno electrónico influye significativamente en el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) en una municipalidad distrital de Lima, 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Externa	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de servicio Nivel de Interacción Uso de canales de información y comunicación 	1,2,3,4,5,6	Ordinal Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [6 - 14]
			Interna	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de adaptación Usabilidad de las TIC's Eficiencia 	7,8,9,10,11,12		Bajo [6 - 14]
			Relacional	<ul style="list-style-type: none"> Mejoras en el proceso Mejoras en el servicio Transparencia 	13,14,15,16,17		Bajo [5 - 11]
Promoción	<ul style="list-style-type: none"> Acceso idóneo Cambio de paradigma 	18,19,20,21,22	Bajo [5 - 11]				
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					
(a) ¿De qué manera el Gobierno electrónico influye en la planificación operativa en una municipalidad distrital de Lima, 2023?	(a) Determinar de qué manera el Gobierno electrónico influye en la planificación operativa en una municipalidad distrital de Lima, 2023	(a) El Gobierno electrónico influye significativamente en la planificación operativa en una municipalidad distrital de Lima, 2023					Medio [12 - 18]
							Alto [19 - 25]
							Alto [12 - 18]
							Alto

								[19 - 25]	
Variable Dependiente: Tecnologías de información y comunicación									
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos		
(b) ¿De qué manera el Gobierno electrónico influye en la gestión municipal en una municipalidad distrital de Lima, 2023?	(b) Determinar de qué manera el Gobierno electrónico influye en la gestión municipal en una municipalidad distrital de Lima, 2023	(b) El Gobierno electrónico influye en la gestión municipal en una municipalidad distrital de Lima, 2023	Planificación Operativa	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de uso • Emisión de información • Designación de persona 	1,2,3,4,5,6	Ordinal Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [6 - 14]	Medio [15 - 22]	
			Gobierno Municipal Electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitación de un sitio web • Participación de la ciudadanía en los asuntos públicos • Servicios municipales en línea 	7,8,9,10,11,12		Bajo [6 - 14]	Medio [15 - 22]	
(c) ¿De qué manera el Gobierno electrónico influye en la simplificación de trámites en una municipalidad distrital de Lima, 2023?	(c) Determinar de qué manera el Gobierno electrónico influye en la simplificación de trámites en una municipalidad de Lima, 2023	(c) El Gobierno electrónico influye significativamente en la simplificación de trámites en una municipalidad distrital de Lima, 2023	Simplificación de Trámites	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de materiales multimedia • Uso de medios de comunicación • El correo electrónico como puente • Registro de datos 	13,14,15,16,17		Bajo [5 - 11]	Medio [12 - 18]	
(d) ¿De qué manera el Gobierno electrónico influye en los beneficios de las Tic's en una municipalidad distrital de Lima, 2023?	(d) Determinar de qué manera el Gobierno electrónico influye en los beneficios de las Tic's en una municipalidad distrital de Lima, 2023	(d) El Gobierno electrónico influye significativamente en los beneficios de las Tic's en una municipalidad distrital de Lima, 2023	Beneficios de las TIC's	<ul style="list-style-type: none"> • Facilita la comunicación • Fomenta la cooperación • Interactividad • Acceso igualitario a la información y al conocimiento 	18,19,20,21,22		Alto [19 - 25]	Bajo [5 - 11]	Medio [12 - 18]
								Alto [19 - 25]	

Diseño de investigación:	Población y Muestreo:	Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional-causal Método: Hipotético-deductivo Diseño: No experimental, correlacional-causal, transversal	Población: 91 colaboradores Muestreo: Se tomará la totalidad de la Población.	Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario VI: Gobierno electrónico VD: Tecnologías de información y comunicación	Descriptiva: Para hallar las tablas y figuras Inferencial: A través del SPSS v.26, para hallar la confiabilidad, contrastación de hipótesis.

Anexo 2 Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gobierno Electrónico	El gobierno electrónico es esencial por su capacidad de brindar servicios e información sin importar tiempo, distancia u organización estatal. Toda investigación requiere una base teórico-práctica que se moderniza con las TIC's para simplificar la administración y uso de herramientas modernas. La digitalización del gobierno optimiza procesos, potencia interacciones ciudadanas y reduce la brecha digital. El gobierno electrónico busca mejorar la interacción con el ciudadano de manera eficiente y efectiva (Ripalda, 2019).	El gobierno electrónico es una variable cuantitativa que será evaluada utilizando una escala ordinal, la medición del cuestionario. Por ello, se ha dividido en cuatro dimensiones: (i) interna; (ii) externa; (iii) racional, y (iv) promoción	Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de servicio • Nivel de Interacción • Uso de canales de información y comunicación 	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de adaptación • Usabilidad de las TIC's • Eficiencia 	
			Relacional	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en el proceso • Mejoras en el servicio • Transparencia 	
			Promoción	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso idóneo • Cambio de paradigma 	

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<p>Tecnologías de Información y Comunicación</p>	<p>El uso de las Tic's se refieren a informática, microelectrónica y telecomunicaciones. Además, giran de forma interactiva e interconectada para lograr nuevas realidades comunicativas. Las Tics surgieron de la fusión de la informática y las telecomunicaciones para mejorar el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información. Su contribución ha sido relevante para la economía global actual y el rápido cambio social (Ticona, 2020).</p>	<p>El gobierno electrónico es una variable cuantitativa que será evaluada utilizando una escala policitemia ordinal, la medición del cuestionario. Por ello, se ha dividido en cuatro dimensiones: (i) planificación operativa; (ii) gestión municipal; (iii) simplificación de trámites, y (iv) beneficios de las TIC's</p>	Planificación operativa	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de uso • Emisión de información • Designación de persona 	<p>Escala de Likert</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>
			Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitación de un sitio web • Participación de la ciudadanía en los asuntos públicos • Servicios municipales en línea 	
			Simplificación de trámites	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de materiales multimedia • Uso de medios de comunicación • El correo electrónico como puente • Registro de datos 	
			Beneficios de las TIC's	<ul style="list-style-type: none"> • Facilita la comunicación • Fomenta la cooperación • Interactividad • Acceso igualitario a la información y al conocimiento 	

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos



CUESTIONARIO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

El objetivo de la investigación es: Determinar de qué manera el Gobierno electrónico influye en el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) en una municipalidad distrital de Lima, 2023

Por favor, marque la respuesta que Ud., considere pertinente sobre el gobierno electrónico.

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

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	EXTERNA					
1	La municipalidad distrital de Lima, impulsa eficientemente el uso del gobierno electrónico en los diversos servicios que brinda a la ciudadanía.					
2	Las plataformas digitales disponibles en la entidad son efectivas para su empleabilidad.					
3	La puesta en marcha del gobierno electrónico están reduciendo el tiempo de atención.					
4	Conoce de qué manera se gestiona la información en entornos virtuales.					
5	la ciudadanía tiene acceso a los diferentes servicios suministrados por la institución, desde la comodidad de su estancia mediante el uso de dispositivos tecnológicos.					
6	Conoce Ud. los diversos paquetes informáticos del sistema gubernamental.					
	INTERNA					
7	La actual infraestructura tecnológica dentro de la institución presta las garantías primordiales para la implementación del gobierno electrónico.					
8	Los navegadores se utilizan eficientemente en la institución.					
9	Los aplicativos gubernamentales tienen la capacidad suficiente para el procesamiento cuantioso de la información.					

10	La institución gestiona competentemente la información a través de la virtualización de los procedimientos administrativos en entornos virtuales.					
11	Los servidores de la entidad cuentan con las aptitudes y actitudes para desenvolverse acertadamente en entornos TIC.					
12	Es pertinente la implementación de procedimientos técnicos e instauración de políticas de seguridad de la información a nivel institucional.					
	RELACIONAL					
13	La aplicación del gobierno electrónico en la entidad, proporciona servicios altamente efectivos en atención a las necesidades de los ciudadanos.					
14	Los trámites se realizan a través del portal web institucional.					
15	Tiene una cuenta institucional para mejorar el desempeño de sus labores cotidianas con altos niveles de seguridad.					
16	Los ciudadanos realizan seguimiento de sus gestiones por medio de los canales digitales institucionales.					
17	Las plataformas virtuales se utilizan de forma ágil y transparente.					
	PROMOCIÓN					
18	La integración del gobierno electrónico con políticas de profesionalización del servicio público es de necesidad inmediata.					
19	Es importante la correcta administración técnica y normativa de usuarios autorizados en resguardo de la información dentro del sistema informático.					
20	La entidad promueve el desarrollo de aptitudes que alcancen rendimientos exitosos en ámbitos intensamente digitales mediante la tecnología web.					
21	Los sistemas inmersos en entornos virtuales son amigables para los usuarios.					
22	Las plataformas tecnológicas son utilizadas por los usuarios que no pueden acudir personalmente a la institución.					

Gracias por su colaboración.



CUESTIONARIO DEL USO DE LAS TIC'S

El objetivo de la investigación es: Determinar de qué manera el Gobierno electrónico influye en el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) en una municipalidad distrital de Lima, 2023

Por favor, marque la respuesta que Ud., considere pertinente sobre el uso de las TIC's.

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

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	PLANIFICACIÓN OPERATIVA					
1	El personal hace un buen uso de las Tic en el proceso de atención.					
2	El personal conoce y tiene acceso a toda la información necesaria para atenderlo.					
3	El personal muestra preparación y conocimiento pleno en el uso de las Tic.					
4	El uso de aplicativos le permite realizar búsquedas y recuperación de información de manera rápida y segura.					
5	Eres capaz de adaptarte a nuevas situaciones y entornos tecnológicos.					
6	Es útil el uso de herramientas multimedia para el desarrollo de sus sesiones laborales.					
	GOBIERNO MUNICIPAL ELECTRÓNICO					
7	El sitio web de la municipalidad se encuentra habilitado para todos los usuarios.					
8	Desarrollan materiales teniendo en cuenta diversas herramientas multimedios para la realización de tus labores gubernamentales					
9	El sitio web de la municipalidad es de fácil acceso a la ciudadana en los asuntos públicos.					
10	Los recursos tecnológicos motivan el proceso del servicio municipal.					
11	Ha realizado algún servicio municipal en línea.					
12	Utiliza las TIC de manera creativa para la realización de sus trabajos gubernamentales.					

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES						
13	En la atención del usuario se utilizan materiales multimedia.					
14	Se utilizan los medios de comunicación social (redes sociales) para la atención al usuario.					
15	Se utiliza el correo electrónico para facilitar los trámites documentarios.					
16	La municipalidad genera un registro de datos con la información de todos los usuarios.					
17	Cuenta con un correo electrónico y de mensajería que le permite mantener contacto con sus colegas del trabajo.					
BENEFICIOS DE LAS TIC						
18	El uso de las Tic en la municipalidad facilita la comunicación.					
19	Los equipos tecnológicos mejoran la presentación de sus presentaciones en el trabajo.					
20	El uso de las Tic en la municipalidad fomenta la cooperación.					
21	El uso de las Tic en la municipalidad genera interactividad.					
22	El acceso a la información y conocimiento es igualitario.					

Gracias por su colaboración.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Gobierno electrónico elaborado por Silva Villanueva, Charles Jorge 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.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	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.

Instrumento que mide la variable 01: Gobierno electrónico

Definición de la variable:

El gobierno electrónico es uno de los pilares fundamentales debido a su capacidad para brindar servicios e información virtualmente, sin importar el tiempo, la distancia o la estructura organizacional de las entidades estatales. Toda investigación precisa una base teórica práctica que se actualiza con TIC en la simplificación de la administración y uso de herramientas modernas (Rincón y Vergara, 2017).

Dimensión 1: Externa

Definición de la dimensión:

Uso de tecnología para ofrecer servicios y comunicarse con ciudadanos, a través de plataformas digitales confiables para el acceso a recursos y servicios gubernamentales en línea, fomentando la equidad y participación ciudadana (Rincón y Vergara, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de servicio • Nivel de Interacción • Uso de canales de información y comunicación 	1. La municipalidad distrital de Lima, impulsa eficientemente el uso del gobierno electrónico en los diversos servicios que brinda a la ciudadanía.	4	4	4	
	2. Las plataformas digitales disponibles en la entidad son efectivas para su empleabilidad.	4	4	4	
	3. La puesta en marcha del gobierno electrónico están reduciendo el tiempo de atención.	4	4	4	
	4. Conoce de qué manera se gestiona	4	4	4	

	la información en entornos virtuales.				
	5. la ciudadanía tiene acceso a los diferentes servicios suministrados por la institución, desde la comodidad de su estancia mediante el uso de dispositivos tecnológicos.	4	4	4	
	6. Conoce Ud. los diversos paquetes informáticos del sistema gubernamental.	4	4	4	

Dimensión 2: Interna

Definición de la dimensión:

Gobierno electrónico altera la organización y gestión interna de entidades gubernamentales, modernizando los aparatos públicos a través de las TIC, con coherencia en objetivos estratégicos (Rincón y Vergara, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none">• Nivel de adaptación• Usabilidad de las TIC's• Eficiencia	7. La actual infraestructura tecnológica dentro de la institución presta las garantías primordiales para la implementación del gobierno electrónico.	4	4	4	
	8. Los navegadores se utilizan eficientemente en la institución.	4	4	4	
	9. Los aplicativos gubernamentales tienen la capacidad suficiente para el procesamiento cuantioso de la información.	4	4	4	
	10. La institución gestiona competentemente la información a través de la virtualización de los procedimientos administrativos en entornos virtuales.	4	4	4	

	11. Los servidores de la entidad cuentan con las aptitudes y actitudes para desenvolverse acertadamente en entornos TIC.	4	4	4	
	12. Es pertinente la implementación de procedimientos técnicos e instauración de políticas de seguridad de la información a nivel institucional.	4	4	4	

Dimensión 3: Relacional

Definición de la dimensión:

Gobierno electrónico mejora servicios y procesos, creando redes y compartiendo recursos con otros agentes sociales e institucionales, buscando conexiones para mejorar asistencia, calidad, estrategias, recursos, servicio y transparencia (Rincón y Vergara, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en el proceso • Mejoras en el servicio • Transparencia 	13. La aplicación del gobierno electrónico en la entidad, proporciona servicios altamente efectivos en atención a las necesidades de los ciudadanos.	4	4	4	
	14. Los trámites se realizan a través del portal web institucional.	4	4	4	
	15. Tiene una cuenta institucional para mejorar el desempeño de sus labores cotidianas con altos niveles de seguridad.	4	4	4	
	16. Los ciudadanos realizan seguimiento de sus gestiones por	4	4	4	

	medio de los canales digitales institucionales.				
	17. Las plataformas virtuales se utilizan de forma ágil y transparente.	4	4	4	

Dimensión 4: Promoción

Definición de la dimensión:

Concientización sobre cultura y reducción de diferencias en conocimiento tecnológico para lograr ciudadanía digital plena, fomentando participación ciudadana y aceptación social de las TIC en gobierno electrónico, mediante acceso adecuado y cambio de paradigma (Rincón y Vergara, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Acceso idóneo • Cambio de paradigma 	18. La integración del gobierno electrónico con políticas de profesionalización del servicio público es de necesidad inmediata.	4	4	4	
	19. Es importante la correcta administración técnica y normativa de usuarios autorizados en resguardo de la información dentro del sistema informático.	4	4	4	
	20. La entidad promueve el desarrollo de aptitudes que alcancen rendimientos exitosos en ámbitos intensamente digitales mediante la tecnología web.	4	4	4	
	21. Los sistemas inmersos en entornos virtuales son amigables para los usuarios.	4	4	4	
	22. Las plataformas tecnológicas son utilizadas por los	4	4	4	

	usuarios que no pueden acudir personalmente a la institución.				
--	---	--	--	--	--

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Ricardo Milla Toro
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Area de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Filosofía, ciencias sociales, pedagogía, gestión pública
Institución donde labora:	Congreso de la República
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	44372112
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable Tecnologías de información y comunicación (TICs)
Autor (a):	Silva Villanueva Charles Jorge
Objetivo:	Medir la variable Dependiente.
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Lima
Dimensiones:	Externa, interna, relacional y promoción
Confiabilidad:	
Escala:	Likert 1 al 5
Niveles o rango:	Bajo, medio y alto
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	30

Instrumento que mide la variable 02: Uso de las TICs

Definición de la variable:

El uso de las Tic's se refieren a informática, microelectrónica y telecomunicaciones. Además, giran de forma interactiva e interconectada para lograr nuevas realidades comunicativas. Las Tics surgieron de la fusión de la informática y las telecomunicaciones para mejorar el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información. Su contribución ha sido relevante para la economía global actual y el rápido cambio social (Ticona, 2020).

Dimensión 1: Planificación operativa

Definición de la dimensión:

A pesar de que el uso y gestión de las TIC está mal pensado, la planificación de estos aspectos del uso y gestión de las TIC es fundamental porque sienta las bases para buenos resultados, ya que de ello dependerá determinar el uso adecuado de las mismas. A pesar de que los resultados son bastante claros, el usuario. Por lo tanto, para agilizar los procesos es necesario adherirse a las políticas que la dirección ya ha establecido. También es esencial que se proporcione información precisa y completa (Ticona, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de uso • Emisión de información • Designación de personas 	1. El personal hace un buen uso de las Tic en el proceso de atención.	4	4	4	
	2. El personal conoce y tiene acceso a toda la información necesaria para atenderlo.	4	4	4	
	3. El personal muestra preparación y conocimiento	4	4	4	

	pleno en el uso de las Tic.				
	4. El uso de aplicativos le permite realizar búsquedas y recuperación de información de manera rápida y segura.	4	4	4	
	5. Eres capaz de adaptarte a nuevas situaciones y entornos tecnológicos.	4	4	4	
	6. Es útil el uso de herramientas multimedia para el desarrollo de sus sesiones laborales.	4	4	4	

Dimensión 2: Gobierno municipal electrónico

Definición de la dimensión:

Debe fomentarse el desarrollo de plataformas virtuales para la prestación de servicios virtuales al público en general. Entre estas plataformas deberían estar los sitios web que promuevan la participación pública y sean fáciles de usar, así como servicios municipales en línea confiables (Ticona, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Habilitación de un sitio web • Participación de la ciudadanía en los asuntos públicos • Servicios municipales en línea	7. El sitio web de la municipalidad se encuentra habilitado para todos los usuarios.	4	4	4	
	8. Desarrollan materiales teniendo en cuenta diversas herramientas multimedios para la realización de tus labores gubernamentales	4	4	4	
	9. El sitio web de la municipalidad es de fácil acceso a la ciudadana en	4	4	4	

	los asuntos públicos.				
	10. Los recursos tecnológicos motivan el proceso del servicio municipal.	4	4	4	
	11. Ha realizado algún servicio municipal en línea.	4	4	4	
	12. Utiliza las TIC de manera creativa para la realización de sus trabajos gubernamentales.	4	4	4	

Dimensión 3: Simplificación de trámites

Definición de la dimensión:

Los trámites se realizan todos los días en los municipios, por lo que es fundamental que las TIC agilicen estos procesos, utilizando todos los contenidos multimedia y canales de comunicación, incluido el correo electrónico, para garantizar que los trámites sean confiables (Ticona, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none">• Uso de materiales multimedia• Uso de medios de comunicación• El correo electrónico como puente• Registro de datos	13. En la atención del usuario se utilizan materiales multimedia.	4	4	4	
	14. Se utilizan los medios de comunicación social (redes sociales) para la atención al usuario.	4	4	4	
	15. Se utiliza el correo electrónico para facilitar los trámites documentarios.	4	4	4	
	16. La municipalidad genera un registro de datos con la información de	4	4	4	

	todos los usuarios.				
	17. Cuenta con un correo electrónico y de mensajería que le permite mantener contacto con sus colegas del trabajo.	4	4	4	

Dimensión 4: Beneficios de las TICs

Definición de la dimensión:

El uso de las TIC tiene muchas ventajas para los usuarios internos y externos, particularmente la agilización de procesos en el caso de los municipios porque la información está más fácilmente disponible (Ticona, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Facilita la comunicación • Fomenta la cooperación • Interactividad • Acceso igualitario a la información y al conocimiento 	18. El uso de las Tic en la municipalidad facilita la comunicación.	4	4	4	
	19. Los equipos tecnológicos mejoran la presentación de sus presentaciones en el trabajo.	4	4	4	
	20. El uso de las Tic en la municipalidad fomenta la cooperación.	4	4	4	
	21. El uso de las Tic en la municipalidad genera interactividad.	4	4	4	
	22. El acceso a la información y conocimiento es igualitario.	4	4	4	

Reporte de SUNEDU del validador:

Resultado		
Graduado	Grado o Título	Institución
MILLA TORO, RICARDO ARTURO DNI 44372112	MAGISTER EN FILOSOFIA Fecha de diploma: 21/08/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
MILLA TORO, RICARDO ARTURO DNI 44372112	LICENCIADO EN FILOSOFIA Fecha de diploma: 05/04/2010 Modalidad de estudios: -	FACULTAD DE TEOLOGÍA PONTIFICIA Y CIVIL DE LIMA PERU
MILLA TORO, RICARDO ARTURO DNI 44372112	BACHILLER EN FILOSOFIA Fecha de diploma: 02/10/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	FACULTAD DE TEOLOGÍA PONTIFICIA Y CIVIL DE LIMA PERU

Instrumento que mide la variable 01: Gobierno electrónico

Definición de la variable:

El gobierno electrónico es uno de los pilares fundamentales debido a su capacidad para brindar servicios e información virtualmente, sin importar el tiempo, la distancia o la estructura organizacional de las entidades estatales. Toda investigación precisa una base teórica práctica, que se actualiza con TIC en la simplificación de la administración y uso de herramientas modernas (Rincón y Vergara, 2017).

Dimensión 1: Externa

Definición de la dimensión:

Uso de tecnología para ofrecer servicios y comunicarse con ciudadanos, a través de plataformas digitales confiables para el acceso a recursos y servicios gubernamentales en línea, fomentando la equidad y participación ciudadana (Rincón y Vergara, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Nivel de servicio • Nivel de Interacción • Uso de canales de información y comunicación	1. La municipalidad distrital de Lima, impulsa eficientemente el uso del gobierno electrónico en los diversos servicios que brinda a la ciudadanía.	4	4	4	
	2. Las plataformas digitales disponibles en la entidad son efectivas para su empleabilidad.	4	4	4	
	3. La puesta en marcha del gobierno electrónico están reduciendo el tiempo de atención.	4	4	4	
	4. Conoce de qué manera se gestiona la información en entornos virtuales.	4	4	4	
	5. la ciudadanía tiene acceso a los diferentes servicios suministrados por la institución, desde la comodidad de su estancia mediante el uso de dispositivos tecnológicos.	4	4	4	
	6. Conoce Ud. los diversos paquetes informáticos del sistema gubernamental.	4	4	4	

Dimensión 2: Interna

Definición de la dimensión:

Gobierno electrónico altera la organización y gestión interna de entidades gubernamentales, modernizando los aparatos públicos a través de las TIC, con coherencia en objetivos estratégicos (Rincón y Vergara, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Nivel de adaptación • Usabilidad de las TIC's	7. La actual infraestructura tecnológica dentro de la institución presta las garantías primordiales	4	4	4	

• Eficiencia	para la implementación del gobierno electrónico.				
	8. Los navegadores se utilizan eficientemente en la institución.	4	4	4	
	9. Los aplicativos gubernamentales tienen la capacidad suficiente para el procesamiento cuantioso de la información.	4	4	4	
	10. La institución gestiona competentemente la información a través de la virtualización de los procedimientos administrativos en entornos virtuales.	4	4	4	
	11. Los servidores de la entidad cuentan con las aptitudes y actitudes para desenvolverse acertadamente en entornos TIC.	4	4	4	
	12. Es pertinente la implementación de procedimientos técnicos e instauración de políticas de seguridad de la información a nivel institucional.	4	4	4	

Dimensión 3: Relacional

Definición de la dimensión:

Gobierno electrónico mejora servicios y procesos, creando redes y compartiendo recursos con otros agentes sociales e institucionales, buscando conexiones para mejorar asistencia, calidad, estrategias, recursos, servicio y transparencia (Rincón y Vergara, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en el proceso • Mejoras en el servicio • Transparencia 	13. La aplicación del gobierno electrónico en la entidad, proporciona servicios altamente efectivos en atención a las necesidades de los ciudadanos.	4	4	4	
	14. Los trámites se realizan a través del portal web institucional.	4	4	4	
	15. Tiene una cuenta institucional para mejorar el desempeño de sus labores cotidianas con altos niveles de seguridad.	4	4	4	
	16. Los ciudadanos realizan seguimiento de sus gestiones por medio de los canales digitales institucionales.	4	4	4	
	17. Las plataformas virtuales se utilizan de	4	4	4	

	forma ágil y transparente.				
--	----------------------------	--	--	--	--

Dimensión 4: Promoción

Definición de la dimensión:

Concientización sobre cultura y reducción de diferencias en conocimiento tecnológico para lograr ciudadanía digital plena, fomentando participación ciudadana y aceptación social de las TIC en gobierno electrónico, mediante acceso adecuado y cambio de paradigma (Rincón y Vergara, 2017)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Acceso idóneo • Cambio de paradigma 	18. La integración del gobierno electrónico con políticas de profesionalización del servicio público es de necesidad inmediata.	4	4	4	
	19. Es importante la correcta administración técnica y normativa de usuarios autorizados en resguardo de la información dentro del sistema informático.	4	4	4	
	20. La entidad promueve el desarrollo de aptitudes que alcancen rendimientos exitosos en ámbitos intensamente digitales mediante la tecnología web.	4	4	4	
	21. Los sistemas inmersos en entornos virtuales son amigables para los usuarios.	4	4	4	
	22. Las plataformas tecnológicas son utilizadas por los usuarios que no pueden acudir personalmente a la institución.	4	4	4	

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Cynthia Virginia Soto Hidalgo
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Administración / Comunicación / Educación
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados
DNI:	41808419
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable Tecnologías de información y comunicación (TICs)
Autor (a):	Silva Villanueva Charles Jorge
Objetivo:	Medir la variable Dependiente.
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Lima
Dimensiones:	Externa, interna, relacional y promoción
Confiabilidad:	0.95 %
Escala:	Likert 1 al 5
Niveles o rango:	Bajo, medio y alto
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	30

Instrumento que mide la variable 02: Uso de las TICs

Definición de la variable:

El uso de las Tic's se refieren a informática, microelectrónica y telecomunicaciones. Además, giran de forma interactiva e interconectada para lograr nuevas realidades comunicativas. Las Tics surgieron de la fusión de la informática y las telecomunicaciones para mejorar el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información. Su contribución ha sido relevante para la economía global actual y el rápido cambio social (Ticona, 2020).

Dimensión 1: Planificación operativa

Definición de la dimensión:

A pesar de que el uso y gestión de las TIC está mal pensado, la planificación de estos aspectos del uso y gestión de las TIC es fundamental porque sienta las bases para buenos resultados, ya que de ello dependerá determinar el uso adecuado de las mismas. A pesar de que los resultados son bastante claros, el usuario. Por lo tanto, para agilizar los procesos es necesario adherirse a las políticas que la dirección ya ha establecido. También es esencial que se proporcione información precisa y completa (Ticona, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Políticas de uso • Emisión de información • Designación de personas	1. El personal hace un buen uso de las Tic en el proceso de atención.	4	4	4	
	2. El personal conoce y tiene acceso a toda la información necesaria para atenderlo.	4	4	4	
	3. El personal muestra preparación y conocimiento pleno en el uso de las Tic.	4	4	4	
	4. El uso de aplicativos le permite realizar búsquedas y recuperación de información de manera rápida y segura.	4	4	4	
	5. Eres capaz de adaptarte a nuevas situaciones y entornos tecnológicos.	4	4	4	
	6. Es útil el uso de herramientas multimedia para el desarrollo de sus sesiones laborales.	4	4	4	

Dimensión 2: Gobierno municipal electrónico

Definición de la dimensión:

Debe fomentarse el desarrollo de plataformas virtuales para la prestación de servicios virtuales al público en general. Entre estas plataformas deberían estar los sitios web que promuevan la participación pública y sean fáciles de usar, así como servicios municipales en línea confiables (Ticona, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Habilitación de un sitio web	7. El sitio web de la municipalidad se encuentra habilitado	4	4	4	

<ul style="list-style-type: none"> • Participación de la ciudadanía en los asuntos públicos • Servicios municipales en línea 	para todos los usuarios.				
	8. Desarrollan materiales teniendo en cuenta diversas herramientas multimedia para la realización de tus labores gubernamentales	4	4	4	
	9. El sitio web de la municipalidad es de fácil acceso a la ciudadanía en los asuntos públicos.	4	4	4	
	10. Los recursos tecnológicos motivan el proceso del servicio municipal.	4	4	4	
	11. Ha realizado algún servicio municipal en línea.	4	4	4	
	12. Utiliza las TIC de manera creativa para la realización de sus trabajos gubernamentales.	4	4	4	

Dimensión 3: Simplificación de trámites

Definición de la dimensión:

Los trámites se realizan todos los días en los municipios, por lo que es fundamental que las TIC agilicen estos procesos, utilizando todos los contenidos multimedia y canales de comunicación, incluido el correo electrónico, para garantizar que los trámites sean confiables (Ticona, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Uso de materiales multimedia • Uso de medios de comunicación • El correo electrónico como puente • Registro de datos 	13. En la atención del usuario se utilizan materiales multimedia.	4	4	4	
	14. Se utilizan los medios de comunicación social (redes sociales) para la atención al usuario.	4	4	4	
	15. Se utiliza el correo electrónico para facilitar los trámites documentarios.	4	4	4	
	16. La municipalidad genera un registro de datos con la información de todos los usuarios.	4	4	4	
	17. Cuenta con un correo electrónico y de mensajería que le permite mantener contacto con sus colegas del trabajo.	4	4	4	

Dimensión 4: Beneficios de las TICs

Definición de la dimensión:

El uso de las TIC tiene muchas ventajas para los usuarios internos y externos, particularmente la agilización de procesos en el caso de los municipios porque la información está más fácilmente disponible (Ticona, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Facilita la comunicación • Fomenta la cooperación • Interactividad • Acceso igualitario a la información y al conocimiento 	18. El uso de las Tic en la municipalidad facilita la comunicación.	4	4	4	
	19. Los equipos tecnológicos mejoran la presentación de sus presentaciones en el trabajo.	4	4	4	
	20. El uso de las Tic en la municipalidad fomenta la cooperación.	4	4	4	
	21. El uso de las Tic en la municipalidad genera interactividad.	4	4	4	
	22. El acceso a la información y conocimiento es igualitario.	4	4	4	

Reporte de SUNEDU de la validadora:

Graduado	Grado o Título	Institución
SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Fecha de diploma: 22/02/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR S.A.C. PERU
SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 09/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2015 Fecha egreso: 07/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419	Doctora en Educación Fecha de diploma: 21/03/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 03/02/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Fecha de diploma: 10/04/2015 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR S.A.C. PERU
SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN Y COMUNICACIÓN DE ENTIDADES SOCIALES Y SOLIDARIAS (GRADO DE MAESTRO) Fecha de Diploma: 19/07/2022 TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 29/05/2023 Modalidad de estudios: A Distancia Duración de estudios: 1 Año	UNIVERSITAT ABAT OLIBA CEU ESPAÑA

Instrumento que mide la variable 01: Gobierno electrónico

Definición de la variable:

El gobierno electrónico es uno de los pilares fundamentales debido a su capacidad para brindar servicios e información virtualmente, sin importar el tiempo, la distancia o la estructura organizacional de las entidades estatales. Toda investigación precisa una base teórica práctica, que se actualiza con TIC en la simplificación de la administración y uso de herramientas modernas (Rincón y Vergara, 2017).

Dimensión 1: Externa

Definición de la dimensión:

Uso de tecnología para ofrecer servicios y comunicarse con ciudadanos, a través de plataformas digitales confiables para el acceso a recursos y servicios gubernamentales en línea, fomentando la equidad y participación ciudadana (Rincón y Vergara, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de servicio ▪ Nivel de Interacción ▪ Uso de canales de información y comunicación 	1. La municipalidad distrital de Lima, impulsa eficientemente el uso del gobierno electrónico en los diversos servicios que brinda a la ciudadanía.	4	4	4	
	2. Las plataformas digitales disponibles en la entidad son efectivas para su empleabilidad.	4	4	4	
	3. La puesta en marcha del gobierno electrónico están reduciendo el tiempo de atención.	4	4	4	
	4. Conoce de qué manera se gestiona la información en entornos virtuales.	4	4	4	
	5. la ciudadanía tiene acceso a los diferentes servicios suministrados por la institución, desde la comodidad de su estancia mediante el	4	4	4	

	uso de dispositivos tecnológicos.				
	6. Conoce Ud. los diversos paquetes informáticos del sistema gubernamental.	4	4	4	

Dimensión 2: Interna

Definición de la dimensión:

Gobierno electrónico altera la organización y gestión interna de entidades gubernamentales, modernizando los aparatos públicos a través de las TIC, con coherencia en objetivos estratégicos (Rincón y Vergara, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de adaptación ▪ Usabilidad de las TIC's ▪ Eficiencia 	7. La actual infraestructura tecnológica dentro de la institución presta las garantías primordiales para la implementación del gobierno electrónico.	4	4	4	
	8. Los navegadores se utilizan eficientemente en la institución.	4	4	4	
	9. Los aplicativos gubernamentales tienen la capacidad suficiente para el procesamiento cuantioso de la información.	4	4	4	
	10. La institución gestiona competentemente la información a través de la virtualización de los procedimientos administrativos en entornos virtuales.	4	4	4	
	11. Los servidores de la entidad cuentan con las aptitudes y actitudes para desenvolverse acertadamente en entornos TIC.	4	4	4	
	12. Es pertinente la implementación de procedimientos	4	4	4	

	técnicos e instauración de políticas de seguridad de la información a nivel institucional.				
--	--	--	--	--	--

Dimensión 3: Relacional

Definición de la dimensión:

Gobierno electrónico mejora servicios y procesos, creando redes y compartiendo recursos con otros agentes sociales e institucionales, buscando conexiones para mejorar asistencia, calidad, estrategias, recursos, servicio y transparencia (Rincón y Vergara, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none">▪ Mejoras en el proceso▪ Mejoras en el servicio▪ Transparencia	13. La aplicación del gobierno electrónico en la entidad, proporciona servicios altamente efectivos en atención a las necesidades de los ciudadanos.	4	4	4	
	14. Los trámites se realizan a través del portal web institucional.	4	4	4	
	15. Tiene una cuenta institucional para mejorar el desempeño de sus labores cotidianas con altos niveles de seguridad.	4	4	4	
	16. Los ciudadanos realizan seguimiento de sus gestiones por medio de los canales digitales institucionales.	4	4	4	
	17. Las plataformas virtuales se utilizan de forma ágil y transparente.	4	4	4	

Dimensión 4: Promoción

Definición de la dimensión:

Concientización sobre cultura y reducción de diferencias en conocimiento tecnológico para lograr ciudadanía digital plena, fomentando participación ciudadana y aceptación social de las TIC en gobierno electrónico, mediante acceso adecuado y cambio de paradigma (Rincón y Vergara, 2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
▪ Acceso idóneo ▪ Cambio de paradigma	18. La integración del gobierno electrónico con políticas de profesionalización del servicio público es de necesidad inmediata.	4	4	4	
	19. Es importante la correcta administración técnica y normativa de usuarios autorizados en resguardo de la información dentro del sistema informático.	4	4	4	En vez de "correcta" se sugiere reemplazar por "adecuada"
	20. La entidad promueve el desarrollo de aptitudes que alcancen rendimientos exitosos en ámbitos intensamente digitales mediante la tecnología web.	4	4	4	
	21. Los sistemas inmersos en entornos virtuales son amigables para los usuarios.	4	4	4	
	22. Las plataformas tecnológicas son utilizadas por los usuarios que no pueden acudir personalmente a la institución.	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Uso de las TICs

Definición de la variable:

El uso de las Tic's se refieren a informática, microelectrónica y telecomunicaciones. Además, giran de forma interactiva e interconectada para lograr nuevas realidades comunicativas. Las Tics surgieron de la fusión de la informática y las telecomunicaciones para mejorar el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información. Su contribución ha sido relevante para la economía global actual y el rápido cambio social (Ticona, 2020).

Dimensión 1: Planificación operativa

Definición de la dimensión:

A pesar de que el uso y gestión de las TIC está mal pensado, la planificación de estos aspectos del uso y gestión de las TIC es fundamental porque sienta las bases para buenos resultados, ya que de ello dependerá determinar el uso adecuado de las mismas. A pesar de que los resultados son bastante claros, el usuario. Por lo tanto, para agilizar los procesos es necesario adherirse a las políticas que la dirección ya ha establecido. También es esencial que se proporcione información precisa y completa (Ticona, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de uso • Emisión de información • Designación de personas 	1. El personal hace un buen uso de las Tic en el proceso de atención.	4	4	4	Usar "adecuado" en vez de "buen uso"
	2. El personal conoce y tiene acceso a toda la información necesaria para atenderlo.	4	4	4	
	3. El personal muestra preparación y conocimiento pleno en el uso de las Tic.	4	4	4	
	4. El uso de aplicativos le permite realizar búsquedas y recuperación de información de manera rápida y segura.	4	4	4	

	5. Eres capaz de adaptarte a nuevas situaciones y entornos tecnológicos.	4	4	4	
	6. Es útil el uso de herramientas multimedia para el desarrollo de sus sesiones laborales.	4	4	4	

Dimensión 2: Gobierno municipal electrónico

Definición de la dimensión:

Debe fomentarse el desarrollo de plataformas virtuales para la prestación de servicios virtuales al público en general. Entre estas plataformas deberían estar los sitios web que promuevan la participación pública y sean fáciles de usar, así como servicios municipales en línea confiables (Ticona, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Habilitación de un sitio web • Participación de la ciudadanía en los asuntos públicos • Servicios municipales en línea	7. El sitio web de la municipalidad se encuentra habilitado para todos los usuarios.	4	4	4	
	8. Desarrollan materiales teniendo en cuenta diversas herramientas multimediales para la realización de tus labores gubernamentales	4	4	4	
	9. El sitio web de la municipalidad es de fácil acceso a la ciudadana en los asuntos públicos.	4	4	4	
	10. Los recursos tecnológicos motivan el proceso del servicio municipal.	4	4	4	
	11. Ha realizado algún servicio municipal en línea.	4	4	4	
	12. Utiliza las TIC de manera creativa para la realización de sus trabajos gubernamentales.	4	4	4	

Dimensión 3: Simplificación de trámites

Definición de la dimensión:

Los trámites se realizan todos los días en los municipios, por lo que es fundamental que las TIC agilicen estos procesos, utilizando todos los contenidos multimedia y canales de comunicación, incluido el correo electrónico, para garantizar que los trámites sean confiables (Ticona, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none">• Uso de materiales multimedia• Uso de medios de comunicación• El correo electrónico como puente• Registro de datos	13. En la atención del usuario se utilizan materiales multimedia.	4	4	4	
	14. Se utilizan los medios de comunicación social (redes sociales) para la atención al usuario.	4	4	4	
	15. Se utiliza el correo electrónico para facilitar los trámites documentarios.	4	4	4	
	16. La municipalidad genera un registro de datos con la información de todos los usuarios.	4	4	4	
	17. Cuenta con un correo electrónico y de mensajería que le permite mantener contacto con sus colegas del trabajo.	4	4	4	

Dimensión 4: Beneficios de las TICs

Definición de la dimensión:

El uso de las TIC tiene muchas ventajas para los usuarios internos y externos, particularmente la agilización de procesos en el caso de los municipios porque la información está más fácilmente disponible (Ticona, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Facilita la comunicación • Fomenta la cooperación • Interactividad • Acceso igualitario a la información y al conocimiento 	18. El uso de las Tic en la municipalidad facilita la comunicación.	4	4	4	
	19. Los equipos tecnológicos mejoran la presentación de sus presentaciones en el trabajo.	4	4	4	
	20. El uso de las Tic en la municipalidad fomenta la cooperación.	4	4	4	
	21. El uso de las Tic en la municipalidad genera interactividad.	4	4	4	
	22. El acceso a la información y conocimiento es igualitario.	4	4	4	

Reporte de SUNEDU del validador:

Resultado		
Graduado	Grado o Título	Institución
MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 09802088	MAGISTER EN CIENCIA POLITICA Y GOBIERNO CON MENCION POLITICA COMPARADA Fecha de diploma: 30/01/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 09802088	LICENCIADO EN HISTORIA Fecha de diploma: 28/09/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 09802088	BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 11/09/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 09802088	BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES ESPECIALIDAD HISTORIA Fecha de diploma: 11/09/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

Anexo 5. Prueba piloto

→ Escala: Gobierno electrónico			
Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	22

Fiabilidad

→ Escala: Uso de las TICs

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	22

Anexo 6. Base de datos

Base de datos de la variable Gobierno electrónico

*BASE_DATOS_CHARLES_OCTUBRE_2023.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: GED1P1 4 Visible:

	GED1 P1	GED1 P2	GE D1 P3	GE D	GED 1P5	GED 1P6	GE D2 P7	GE D2 P8	GE D2 P9	GED 2P10	GE D2 P11	GE D2 P12	GED3 P13	GED3 P14	GED 3P15	GED3 P16	GE D3 P17	GED4 P18	GED 4P19	GED 4P20	GE D4 P21	GED 4P22
1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
2	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
7	3	2	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	5	3	3	5
8	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	5	4	3	3	3
9	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
10	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
11	3	5	5	2	2	1	3	3	1	2	5	5	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5
12	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
15	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3
16	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4
17	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	2	4	5	5	4	5	4
18	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3
19	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	3	2	5	5	4	2	5
20	3	4	5	3	5	1	2	2	2	2	3	5	3	3	2	3	3	5	5	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	5	3	1	3	3	5	5	3	3	3

*BASE_DATOS_CHARLES_OCTUBRE_2023.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: GED1P1 4 Visible:

	GED1 P1	GED1 P2	GE D1 P3	GE D	GED 1P5	GED 1P6	GE D2 P7	GE D2 P8	GE D2 P9	GED 2P10	GE D2 P11	GE D2 P12	GED3 P13	GED3 P14	GED 3P15	GED3 P16	GE D3 P17	GED4 P18	GED 4P19	GED 4P20	GE D4 P21	GED 4P22	
23	1	2	3	5	3	3	3	1	1	1	2	5	5	1	5	2	2	5	5	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
25	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
31	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
32	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
33	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
34	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	3	3	3	3	5	5	4	5	3	5	4	4	4	3	3	5	3	4	5	3	4	5	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
38	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
39	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	
40	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	
41	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
42	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	
43	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
44	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4

*BASE_DATOS_CHARLES_OCTUBRE_2023.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

GED1P1 4 Visible

	GED1 P1	GED1 P2	GE D1 P3	GE D	GED 1P5	GED 1P6	GE D2 P7	GE D2 P8	GE D2 P9	GED 2P10	GE D2 P11	GE D2 P11	GED3 P13	GED3 P14	GED 3P15	GED3 P16	GE D3 P17	GED4 P18	GED 4P19	GED 4P20	GE D4 P21	GED 4P22
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
48	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
49	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
50	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
52	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
53	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
54	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	5	3	3	3	4	3	5	5	2	3	4
55	4	3	4	4	5	1	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
56	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
57	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
58	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
59	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
61	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
64	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
66	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5

*BASE_DATOS_CHARLES_OCTUBRE_2023.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: GED1P1 4 Visible

	GED1 P1	GED1 P2	GE D1 P3	GE D	GED 1P5	GED 1P6	GE D2 P7	GE D2 P8	GE D2 P9	GED 2P10	GE D2 P11	GE D2 P11	GED3 P13	GED3 P14	GED 3P15	GED3 P16	GE D3 P17	GED4 P18	GED 4P19	GED 4P20	GE D4 P21	GED 4P22
67	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3
68	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
69	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
71	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
72	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5
73	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
74	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5
75	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3
76	4	2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
77	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
78	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
79	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
81	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
83	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
84	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
86	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	1	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5

*BASE_DATOS_CHARLES_OCTUBRE_2023.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: GED1P1 4 Visible

	GED1 P1	GED1 P2	GE D1 P3	GE D	GED 1P5	GED 1P6	GE D2 P7	GE D2 P8	GE D2 P9	GED 2P10	GE D2 P11	GE D2 P11	GED3 P13	GED3 P14	GED 3P15	GED3 P16	GE D3 P17	GED4 P18	GED 4P19	GED 4P20	GE D4 P21	GED 4P22
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
89	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
90	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	2
91	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

Base de datos de la variable Uso de TICs

*BASE_DATOS_CHARLES_OCTUBRE_2023.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

09 : GED1P6

	USO TICs D1P.	USOTI CSD1 P2	USOTI CSD1 P3	USOTI CSD1 P4	USOTI CSD1 P5	USOTI CSD1 P6	US OT CS.	U S O.	USO TICs D2P.	US OT CS.	USOTI CSD2 P11	USOTI CSD2 P12	USOTI CSD3 P13	USOTI CSD3 P14	USO TICs D3P.	USO TICs D3P.	USOTI CSD3 P17	USOTI CSD4 P18	USO TICs D4P.	US OT CS.	US OT CS.	USOTI CSD4 P22
1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5
6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
7	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5
8	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2
15	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
16	4	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	5	5
18	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	2
19	2	1	2	2	5	5	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	5	1	5	5	5	5
20	3	2	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	2	3	3	5	4	3	3	3	4	2	3	2	4	3	2	5	3	5	3	4	2

Visible: 64 de 64 variables

*BASE_DATOS_CHARLES_OCTUBRE_2023.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

09 : GED1P6

	USO TICs D1P.	USOTI CSD1 P2	USOTI CSD1 P3	USOTI CSD1 P4	USOTI CSD1 P5	USOTI CSD1 P6	US OT CS.	U S O.	USO TICs D2P.	US OT CS.	USOTI CSD2 P11	USOTI CSD2 P12	USOTI CSD3 P13	USOTI CSD3 P14	USO TICs D3P.	USO TICs D3P.	USOTI CSD3 P17	USOTI CSD4 P18	USO TICs D4P.	US OT CS.	US OT CS.	USOTI CSD4 P22
70	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5
71	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
72	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
73	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
74	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
76	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
78	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
79	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
81	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
82	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
83	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
84	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
85	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
87	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5
88	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
89	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
91	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5

Visible: 64 de 64 variables

Anexo 7. Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Yo, Silva Villanueva Charles Jorge, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada “Influencia del Gobierno electrónico en el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en una municipalidad distrital de Lima, 2023”. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es Determinar de qué manera el Gobierno electrónico influye en el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) en una municipalidad distrital de Lima, 2023. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de una Municipalidad Distrital de Lima

Procedimiento

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

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de una Municipalidad de Lima las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) Silva Villanueva, Charles Jorge email: silva.villanueva.26@gmail.com y Docente asesor (Apellidos y Nombres) Dr. Beraún Beraún, Emil Renato email: eberaub@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

La información obtenida en la encuesta donde se recogieron datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Influencia del Gobierno electrónico en el uso de las TICS en una municipalidad distrital de Lima, 2023”., fue de manera anónima.

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.