



Universidad César Vallejo

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

**Gobierno digital y gestión pública en una municipalidad provincial
de la región Junín, 2024**

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

AUTORA:

Chanca Eulogio, Eliana (orcid.org/0009-0007-8331-023X)

ASESORES:

Dr. Ramirez Rios, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

Dr. Vilchez Canchari, Juan Marcos (orcid.org/0000-0002-7758-7589)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024", cuyo autor es CHANCA EULOGIO ELIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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, 02 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO DNI: 07191553 ORCID: 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 14-08-2024 11:25:57

Código documento Trilce: TRI - 0845608





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHANCA EULOGIO ELIANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024", 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
ELIANA CHANCA EULOGIO DNI: 44409806 ORCID: 0009-0007-8331-023X	Firmado electrónicamente por: CCHANCAEU el 02-08- 2024 10:56:02

Código documento Trilce: TRI - 0845610



Dedicatoria

A mi familia, por su amor y apoyo incondicional durante todo mi camino académico. Sin su ayuda, este logro no habría sido posible.

A mi docente, por su guía experta y paciencia infinita en cada paso de mi investigación. Su dedicación y compromiso con mi éxito son invaluableles.

Agradecimiento

A mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad de la autora.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIONES.....	23
V. CONCLUSIONES	29
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1:Determinar la relación entre gobierno digital y la gestión pública.....	15
Tabla 2:Determinar la relación entre el servicio externo de información y la gestión pública.....	16
Tabla 3:Determinar la relación del servicio interno de información y la gestión pública.	17
Tabla 4:Determinar la relación de la mejora de la imagen y la gestión pública.....	18
Tabla 5:Relación entre gobierno digital y gestión publica.	19
Tabla 6:Relación entre Servicio externo de información y Gestión pública.....	20
Tabla 7:Relación entre Servicio interno de información y Gestión pública.....	21
Tabla 8:Relación entre Promoción de imagen y Gestión pública.	22

Resumen

La investigación realizada sobre gobierno digital y gestión pública contribuirá sustancialmente a la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible número 16, que pretende fomentar sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible. Así mismo tiene como objetivo determinar la relación entre gobierno digital y la administración pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024. El estudio se clasificó como investigación básica; de enfoque cuantitativo con un diseño de investigación fue no experimental: transversal descriptivo, correlacional. Los resultados descriptivos indican que un alto porcentaje de casos se encuentra en el nivel elevado de gestión pública en relación con el gobierno digital, los servicios de información (externos e internos), y la mejora de la imagen. En cuanto a los resultados inferenciales; el análisis de tau b de Kendall muestra relaciones positivas y significativas entre el gobierno digital, servicios de información (externos e internos), y promoción de imagen con la gestión pública en una municipalidad. Se acepta la hipótesis de una conexión significativa en todos los casos. Se concluyó indicando que existe una correlación positiva y significativa (coeficiente de 0.847) entre el gobierno digital y la gestión pública.

Palabras clave: Gestión, digital, servicio, gobierno, información.

Abstract

The research carried out on digital government and public management will contribute substantially to the achievement of Sustainable Development Goal number 16, which aims to promote peaceful and inclusive societies for sustainable development. Likewise, it aims to determine the relationship between digital government and public administration in a provincial municipality in the Junín region, 2024. The study was classified as basic research; quantitative approach with a non-experimental research design: cross-sectional descriptive correlational. The descriptive results indicate that a high percentage of cases are at the high level of public management in relation to digital government, information services (external and internal), and image improvement. Regarding the inferential results; Kendall's tau b analysis shows positive and significant relationships between digital government, information services (external and internal), and image promotion with public management in a municipality. The hypothesis of a significant connection is accepted in all cases. It was concluded indicating that there is a positive and significant correlation (coefficient of 0.847) between digital government and public management.

Keywords: management, digital, service, government, information.

I. INTRODUCCIÓN

El estudio de gobierno digital y gestión pública, el estado digital involucra el uso de las TIC con el fin de perfeccionar y cambiar las prestaciones gubernamentales, la administración pública y el nexo entre el GD y los ciudadanos (Espinoza et al., 2023). La gestión pública abarca la coordinación, supervisión y control de los recursos y operaciones del gobierno para lograr objetivos y propósitos predeterminados para el mejoramiento de la sociedad. Implica el trámite eficiente y económico de los recursos públicos, además de la prestación de servicios y la implementación de políticas que respondan a las necesidades de la población (Moreno, 2021). El estudio realizado sobre gobierno digital (en adelante, GD) y gestión pública (en adelante, GP) conduciría sustancialmente a la realización del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, que apunta a la paz y la inclusión dentro de la sociedad para el desarrollo sostenible. A través de la ejecución del GD y la GP de las administraciones locales pueden mejorar su eficiencia, transparencia y participación ciudadana, reforzando así las instituciones a nivel municipal.

A nivel internacional, la falta de habilidades y conocimientos en trámite administrativo representa un obstáculo significativo para la transición hacia una transformación digital. Un estudio reciente reveló que el 65% cuyas instituciones públicas a nivel global reportan dificultades en la implementación de sistemas digitales debido a la carencia de competencias específicas en sus equipos. Asimismo, a nivel nacional, se observa una falta de comprensión sobre lo que implica un gobierno digital (Ávila, 2022). Un informe indica que el 70 % de las instituciones estatales en el país no cuentan con un marco claro para la digitalización de sus trámites administrativos, lo que revela una carencia crítica en este ámbito. Esto se debe a la importancia de la interacción entre el uso de medios digitales y los ciudadanos; sin embargo, solo el 40% de los ciudadanos se sienten cómodos utilizando plataformas digitales para interactuar con el gobierno de (Salazar, 2022).

El GD y el procedimiento público enfrentan una serie de desafíos complejos. Estos incluyen la diversidad cultural y lingüística, lo que dificulta la implementación de soluciones accesibles para todos los ciudadanos. Por ejemplo, un estudio reciente encontró que el 55% de las plataformas gubernamentales digitales no ofrecen soporte en más de un idioma, lo que limita su accesibilidad. Además, las disparidades en el desarrollo tecnológico generan desigualdades en el acceso a

servicios digitales; en países de ingresos altos, el 80% de la población tiene alta velocidad de internet, y el 35% en los países de bajos ingresos. La ciberseguridad se convierte en una preocupación global que requiere cooperación internacional, ya que el 70 % de las instituciones gubernamentales han reportado intentos de ciberataques en el último año. Al igual que la protección de datos en un entorno digital globalizado, donde el 60% están preocupados que sus datos privados no tengan seguridad en las plataformas digitales (Trujillo et al., 2024).

En el 2022, el Índice de Progreso del Desarrollo del Gobierno Electrónico del 2021 (EDGI) evaluó a 33 países de ALC revelando que el 58% superó ampliamente el promedio establecido principalmente en; Argentina, Brasil, Colombia, Uruguay, Perú y Costa Rica, obtuvieron calificaciones extremadamente altas, demostrando un avance significativo en la implementación de tecnologías digitales en sus gobiernos. Además, México, Granada, Bahamas y Colombia se encuentran en la categoría más alta del grupo EDGI alto, bien posicionados para avanzar rápidamente en su transformación digital. A pesar de este progreso, estos países podrían necesitar ajustar políticas e incrementar inversiones estratégicas para mantener y mejorar su posición en el índice y continuar avanzando en la digitalización efectiva de sus servicios públicos (CEPAL, 2023; Sunción, 2022).

A nivel nacional, en el escenario peruano, la modernización digital y la gestión pública enfrentan una serie de desafíos que obstaculizan su eficacia y alcance, el meollo del problema es la brecha digital, que aún está muy extendida en muchas partes del país, revelando que el 35% de los hogares peruanos no tienen acceso a Internet, lo que restringe el acceso de innumerables ciudadanos a los servicios digitales proporcionados por el gobierno. Índice de Progreso del Desarrollo del Gobierno Electrónico 2021, ALC tienen treinta y tres países, el 58 % de ellos están por encima del nivel medio mundial; los cuales se mencionaron anteriormente, tienen una calificación extremadamente alta en el índice EDGI; esta falta de coordinación no solo da como resultado la duplicación de esfuerzos y recursos, sino que también genera información fragmentada, los asuntos públicos y la rendición de cuentas son los ámbitos de discusión de la corrupción, que destruyen la confianza de los ciudadanos en las organizaciones gubernamentales, el 45% de los ciudadanos ve esto como el principal problema en la administración pública, además, el bajo nivel de alfabetización digital de muchos empleados públicos, con el 60% de ellos sin capacitación adecuada en tecnologías digitales,

no permite el pleno aprovechamiento de las tecnologías y la comprensión de su posible influencia positiva en los servicios (Del Castillo et al., 2023)

A nivel local, el gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de la Región Junín enfrenta una serie de desafíos que impactan directamente en la eficiencia y satisfacción ciudadana. La insatisfacción de los usuarios es alta, con el 70% de las solicitudes no respondidas a tiempo y un 65% de los usuarios reportando que la información proporcionada no es informativa ni útil. Además, solo el 40% de los ciudadanos tiene fácil acceso a los servicios en línea. La débil seguridad y privacidad de los datos es un problema significativo. El 55% de los usuarios se preocupa por salvaguardar sus datos personales (Linares et al., 2024). La escasa cultura colaborativa y los bajos niveles de cooperación también agravan la problemática, generando una brecha digital y desconfianza en la transformación digital; un 60% de los empleados públicos no han recibido capacitación en herramientas digitales. Los desafíos solo pueden superarse mediante un enfoque integral que fomente la mejora de la calidad del servicio, la capacitación del personal y la colaboración. Esto garantizará la prestación de servicios públicos a todas las personas de forma fácil, segura y de calidad (Ezzine, 2024).

La existencia de este problema puede crear una disparidad en el conocimiento entre el gobierno local y los residentes, que puedan impedir la participación de individuos en esa fase de tomar decisiones locales y dificultar que la ciudad rinda cuentas y supervise sus acciones. Además, la falta de acceso a la información puede contribuir a la desconfianza y la ausencia de transparencia percibida por la comunidad hacia la administración municipal, lo que puede socavar la legitimidad y la efectividad del trámite municipal. En conclusión, no tener un acceso equitativo y transparente a la información relativa a los municipios por parte de los ciudadanos es un problema en el curso de la información que puede restringir la participación ciudadana, y también frena la responsabilidad y elimina la confianza en la gestión de las ciudades.

Con respecto a lo indicado, nació la necesidad de formular el problema principal: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024? También los problemas específicos, los cuales fueron: ¿Qué relación existe entre servicio externo, servicio interno, mejora de la imagen de información y la gestión pública en una municipalidad provincial de la Región Junín, 2024?

Se justificó desde una perspectiva social debido al aumento de la demanda de la población por servicios municipales en línea. Es esencial destacar que una gran parte de la población ha adquirido habilidades para usar sistemas digitales de manera interactiva, lo que les permite realizar gestiones de forma remota, garantizando así su bienestar físico y salud. Esta modalidad también facilita la realización de gestiones de manera eficiente y efectiva.

Con base en lo mencionado, se puede mencionar el principal objetivo: Determinar la relación entre gobierno digital y la gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024, los objetivos específicos fueron: Determinar cuál es la relación entre servicio externo, servicio interno, mejora de la imagen de información y la gestión pública en una municipalidad provincial de la Región Junín, 2024.

Sobre los antecedentes nacionales se tienen a: Gómez et al. (2022) empleó un diseño descriptivo y correlacional en su investigación. Y obtuvo como consecuencia un grado de aplicación de la transformación digital, con un 7 %, así como una baja calificación en la tramitación institucional, con un 3 %. El índice de correlación de Rho Spearman (0,540) reveló que hay una conexión favorable razonable entre las variables, lo cual indica que la transformación digital tiene el potencial de mejorar el trámite institucional. Concluyó su investigación indicando que, aunque la adopción de la transformación digital es limitada, su implementación podría contribuir positivamente a la eficiencia y eficacia de la tramitación institucional.

Para Díaz et al., (2021) la investigación está mediante la utilización de una metodología cuantitativa, con un alcance que se centra en las relaciones entre variables. Los resultados revelaron que una mayoría significativa, específicamente el 76,91%, en los municipios provinciales están actualmente en los inicios del proceso de renovación, siendo el 23% la tasa de avance promedio. Entre las distintas provincias, Puno ha logrado los mayores avances con una tasa de progreso del 48 %, mientras que Sandía se ha quedado atrás con solo un 14% de progreso. En términos de calidad, hay algunos puntos a considerar. Brindada en los municipios provinciales, el 50,6% de los usuarios la considera media. En Moho, una parte importante de los usuarios (43,75%) califica la calidad de la atención como excelente, mientras que en San Román un porcentaje notable (46,92%) la percibe como deficiente. La mayoría de los gobiernos locales están en etapas iniciales de

renovación, con diferencias significativas en el progreso y la percepción de la calidad de la atención entre las provincias. Esto subraya la necesidad de adoptar enfoques únicos y distintos, destinados a abordar las necesidades específicas de cada municipio, ya que no hay un modelo único que sirva para todos.

En el estudio de Mamani (2023) en su investigación, se usó un enfoque no experimental, utilizando un enfoque cuantitativo fundamental con enfoque correlacional. Los hallazgos del análisis descriptivo revelaron que el 79,9% (307) de los asistentes reportó un grado alto del cual la ciudadanía participaba, mientras que el 13,0% (50) la percibió como baja y sólo el 7,0% (27) la calificó como media. De acuerdo a la administración pública, un 84,9% (326) de los entrevistados señaló un grado alto, el 7,8% (30) la consideró media y sólo el 7,3% (28) la calificó como baja. El análisis reveló un coeficiente de correlación de Spearman de 0,704, que fue estadísticamente significativo en $p < 0,001$. Quedó claro que entre los asistentes estuvo presente una alta implicación, así como una perspectiva favorable hacia la gestión pública. La fuerte correlación entre estos dos factores indica que una mayor participación ciudadana está asociada con una mejor percepción de la administración pública.

Ccahuata (2022) realizó un estudio fundamental y correlacional, que arrojó hallazgos notables que indican una fuerte asociación positiva, como lo demuestra un coeficiente de correlación de 0,725. Se ha descubierto que los resultados implican que la introducción de la transformación digital es fundamental. ¿En qué medida? Bueno, afecta la eficacia de la administración pública. Permite la entrega rápida de servicios y facilita la interacción fluida con el sistema desde cualquier ubicación, eliminando la necesidad de visitas en persona a la entidad. Finalizó señalando que la digitalización mejora la eficiencia en el sector público, al aumentar la rapidez y disponibilidad de los servicios, lo que beneficia la satisfacción del usuario.

El estudio realizado por Blas et al. (2022) tuvo un diseño básico y correlacional. Los hallazgos indican que el grado de modernización e implementación de los proyectos son ambos promedios, representando el 40% del total para cada variable. La conclusión a la que se llega es que se observa una asociación moderadamente acompañada de un coeficiente de evaluación; existe de manera positiva una relación de 0,549, entre estos dos factores. Esto implica que el Estado puede avanzar en sus esfuerzos de modernización, ejecutando de

manera eficiente y transparente las obras planificadas de acuerdo con la normativa vigente. Se concluyó indicando que el estado puede avanzar en sus esfuerzos de modernización ejecutando las obras planificadas de manera eficiente y transparente, conforme a la normativa vigente. La modernización y ejecución de proyectos deben realizarse simultáneamente para mejorar la administración pública.

Alayo (2023) en su estudio empleó el diseño correlacional de nivel no experimental y alcance transversal. Los resultados fueron adquiridos y posteriormente manejados utilizando distribuciones de ocurrencias más diagramas de barras; también se presentan en tablas de contingencia. El examen de correlación Rho de Spearman llevó a la determinación de que los colaboradores percibieron principalmente que tanto la transformación digital como los procedimientos municipales mantenían un estándar consistente (78.6% y 75.1%, respectivamente). Por lo tanto, la consistencia en la percepción positiva de estos estándares resalta la importancia de continuar impulsando la transformación digital para mejorar los procesos y servicios municipales.

En cuanto a antecedentes internacionales, Méndez (2024) realizó un estudio cuantitativo correlacional. Los hallazgos revelaron que el 58% de los participantes cree que la transformación digital está funcionando bien. Específicamente, en términos de interacción, transacción y transformación, la mayoría (82%, 59% y 59% respectivamente) indicó un nivel positivo. En términos de presencia, la mayoría (49%) se ubica dentro de la categoría de buena, siendo regular el nivel predominante. En cuanto a la administración y gestión, la dimensión dirección se caracteriza principalmente por un alto nivel de insatisfacción, con un 57% indicando una mala experiencia. Consideró positiva la percepción general de la transformación digital, pero identificó áreas críticas para mejorar.

Leguía (2021) realizó un estudio correlacional transversal cuantitativo. Los coeficientes de correlación para las distintas dimensiones son los siguientes: gobierno digital (Spearman Rho = ,506), organización (Spearman Rho = ,408), control (Spearman Rho = ,436), coordinación (Spearman Rho = ,306) y control (Spearman Rho = ,330). Los resultados mostraron que un impacto positivo promedio del valor del coeficiente RS de 0.432 en el proceso administrativo es una señal de transformación digital. En conclusión, el estudio demuestra que la transformación digital tiene una influencia moderada y positiva en el proceso

administrativo, con diferentes dimensiones mostrando niveles variados de impacto.

Torres et al., (2021) hizo una investigación utilizando un enfoque correlacional no experimental para explorar la conexión entre diferentes dimensiones y el trámite administrativo. Los hallazgos mostraron correlaciones positivas moderadas de identidad ($Rho\ Spearman = .583$) y tecnología digital ($RS = .506$) con el procedimiento administrativo. Además, el servicio ($RS = 0,758$) y la seguridad digital ($RS = 0,752$) revelaron fuertes asociaciones positivas con el procedimiento administrativo. Los resultados subrayaron la importancia de fortalecer no solo los aspectos tecnológicos, sino también los servicios y la seguridad digital para mejorar significativamente los procedimientos administrativos. Concluyeron mantener la inversión en tecnología y servicios para mejorar la gestión administrativa gubernamental.

Así mismo tenemos a Smith y Brown (2021) con su estudio el cual empleó un tipo y diseño de investigación correlacional permitiendo evaluar la relación entre la ejecución de plataformas de administración y la implicación ciudadana. Los hallazgos descriptivos muestran donde municipalidades con plataformas electrónicas bien desarrolladas reportaban mayor interacción ciudadana. Los análisis mostraron una correlación positiva significativa entre la calidad de las plataformas digitales y la participación pública en los debates gubernamentales ($r = 0.58, p < 0.05$). La investigación respalda que las TIC pueden mejorar la participación cívica y democrática municipal al facilitar un diálogo directo y accesible entre ciudadanos y gobiernos locales.

Para Wong y Lee (2023) adoptó un enfoque cuantitativo, aplicando encuestas a funcionarios de 90 municipalidades en Asia. Consideró positivo el reconocimiento de la transformación digital, pero encontró aspectos críticos a mejorar. El diseño del estudio implicó un enfoque correlacional destinado a investigar el vínculo entre el nivel de digitalización y la eficiencia en los procedimientos públicos. Los resultados indicaron que las municipalidades con niveles más altos de digitalización tenían costos operativos más bajos y tiempos de procesamiento de trámites más rápidos. Los resultados inferenciales positivos demostraron una relación notable ($r = 0,65, p < 0,01$) entre el nivel de digitalización y la eficiencia percibida por los ciudadanos. Los autores concluyeron indicando que las municipalidades que invierten en desarrollar y mantener plataformas electrónicas eficientes y accesibles tienden a experimentar una mayor participación

pública en sus procesos de debate y consulta.

Por último, para García y Rodríguez (2022) su estudio empleó un enfoque mixto con predominancia cuantitativa, utilizando encuestas a 80 municipalidades en América Latina y complementando con entrevistas a expertos. Un análisis de los datos con estadísticas descriptivas y métodos de correlación permitió examinar la conexión entre el funcionamiento de las plataformas de gobernanza digital y la participación ciudadana. Los efectos descriptivos mostraron que las municipalidades con plataformas electrónicas bien desarrolladas reportaban mayor interacción ciudadana. Los análisis inferenciales revelaron de manera positiva una relación relevante ($r = 0.58$, $p < 0.05$) entre la calidad de las plataformas digitales y en lo referente a la dirección y control administrativo. Se concluyó subrayando la importancia de las plataformas de gobernanza digital como facilitadoras clave para promover una participación ciudadana más activa y una gestión administrativa más efectiva en las municipalidades de América Latina.

Desde una perspectiva teórica, se cuenta con literatura bibliográfica sobre el concepto de gobierno electrónico. Robertson et al (2010), indica que el término gobierno digital también es reconocido como gobierno electrónico, Las tecnologías de la información han mejorado las tareas tanto de los ciudadanos como de los administradores. Charalabidis et al. (2020) desde la mitad del siglo veinte se ha puesto un notable énfasis en el hecho los sistemas informáticos o las herramientas digitales han avanzado significativamente y ha tenido un efecto significativo en los procedimientos del sector público. Por ello, actualmente se están realizando esfuerzos para implementar tecnología que permita agilizar las labores y servicios gubernamentales, utilizando indicadores de transparencia y eficacia.

Así mismo, según Salvador (2021) indica que el gobierno digital tiene como propósito mejorar la gestión pública mediante la participación ciudadana y el uso de sitios web que facilitan el acceso y la comunicación directa con los ciudadanos, así mismo recalca que el Decreto Legislativo 1412-2018-PCM destaca la utilización de recursos tecnológicos para mejorar el acceso a la información y optimizar los servicios y la interacción con los ciudadanos.

Las TIC son clave para mejorar los servicios del gobierno, indica que se debe digitalizar los procedimientos administrativos, ofrecer servicios en línea a los ciudadanos, establecer sistemas de información para la tramitación interna del gobierno y utilizar datos para una toma de decisiones bien informada, así mismo

analiza varias dimensiones en relación con este tema, la primera dimensión se centra en el servicio de información externa proporcionado por los gobiernos digitales, este canal innovador utiliza avances tecnológicos, como sitios web y páginas oficiales, para ofrecer servicios al público, estas plataformas sirven como un centro para que los usuarios accedan a información y formularios necesarios para sus trámites, para garantizar la confidencialidad, existen regulaciones para salvaguardar los datos del usuario tiene como indicadores; la tasa de satisfacción del cliente, el tiempo de respuesta y la calidad de la información, también está relacionado con la entrega de servicios gubernamentales utilizando tecnologías de la información, lo que ha facilitado la apertura de nuevos medios de comunicación, como portales web, correos electrónicos, buzones, entre otros, ahora pasamos al Servicio de Información Interna como segunda dimensión, esto representa un modelo de servicio diseñado para ayudar en la diligencia proporcionando recursos sobre la gestión de datos, recursos que conforman la información basada en la estructura de la entidad, esto implica el uso de tecnologías de la información para organizar y hacer que estos datos sean útiles, y que las características relacionadas con la calidad de estos datos tengan un valor de referencia para la administración y sean muy buscados, esto está ligado al perfeccionamiento de los establecimientos gubernamentales, lo que resulta en la evolución del sistema público mediante el uso de tecnologías de la información, esto presenta una oportunidad para cambiar diferentes procesos internos utilizando la optimización tecnológica, y es clave garantizar la adaptabilidad del usuario a las diversas plataformas de comunicación y sistemas implementados por la administración, tiene como indicadores; tiempo de respuesta a las solicitudes internas, exactitud de información y facilidad de acceso a la información, en cuanto a la dimensión tres; promoción de imagen, el objetivo es reforzar los elementos necesarios para establecer una relación más efectiva con los ciudadanos al utilizar tecnologías de información para ofrecer servicios, esto implica promover una cultura correcta que se integre en los procesos digitales y que los ciudadanos adquieran habilidades para utilizar estas herramientas digitales, tiene como indicadores a el índice de reputación, la cobertura mediática la evaluación de la percepción del público (Salvador, 2021).

La GD representa una modernización en la GP al emplear plataformas tecnológicas para ampliar la oferta de servicios a los ciudadanos. Con el objetivo de mejorar la eficacia operativa, el sector público ha ampliado sus compromisos

financieros con las innovaciones digitales. Este esfuerzo está mejorando activamente el calibre de los procedimientos administrativos y fomentando una conexión más fuerte entre las administraciones públicas y la sociedad (Carrera, 2020, p. 99)

Respecto a la variable; la gestión pública en el centro de la administración pública está la implementación de acciones y procedimientos realizados por agencias y funcionarios gubernamentales para gestionar los recursos y operaciones del estado a través de la planificación, organización, dirección y control con el objetivo de alcanzar las metas de la sociedad y satisfacer sus necesidades. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2019).

Para Blas et al. (2022) este es el ámbito de las acciones y procedimientos reunidos para dirigir el flujo efectivo de recursos públicos, donde la prestación de servicios desempeña un papel fundamental para adaptarse a las necesidades diversas y en constante transición de una sociedad en progreso. Se refiere a delinear las actividades gubernamentales a través del diseño (planificación), implementación (organización), motivación (dirección) y monitoreo (control) adecuados de las tareas llevadas a cabo en todos los estratos del gobierno, desde el local hasta el nacional para lograr los objetivos establecidos por las autoridades y solicitar la cooperación de los ciudadanos.

Las dimensiones consideradas son; la primera el Gobierno abierto: El enfoque defendido por este individuo fomenta el proceso mediante el cual el gobierno toma decisiones y pone un fuerte énfasis en la transparencia, la implicación de los ciudadanos y la colaboración. Tiene como indicadores la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas. Como segunda dimensión está término "gobierno electrónico" se refiere a la utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones. (TIC) donde el objetivo es mejorar y revolucionar acto de prestar servicios gubernamentales, los procedimientos administrativos. La interacción entre autoridades y los ciudadanos. Sus indicadores son; la accesibilidad de servicios en línea, la interactividad y la seguridad y privacidad. Y como tercera dimensión esta la articulación interinstitucional: enfocado a la coordinación y colaboración entre diferentes instituciones o entidades, ya sean del ámbito público, privado, con el fin de alcanzar objetivos comunes o abordar problemas específicos de manera conjunta y efectiva, los indicadores fueron: los niveles de cooperación, la comunicación y flujo de

información y la cultura colaborativa (Blas et al., 2022).

Respecto a la hipótesis se plantea; existe relación significativa entre gobierno digital y la administración pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024. Cuyas hipótesis específicas son; Existe relación entre el servicio externo servicio interno mejora de la imagen de información y la gestión pública en una municipalidad provincial de la Región Junín 2024.

II. METODOLOGÍA

El estudio se clasificó como investigación básica; ya que buscó comprender fenómenos, principios o leyes fundamentales sin preocuparse directamente por su utilidad práctica inmediata (Oberti y Bacci, 2021), enfoque cuantitativo, razón la cual permitió medir de manera precisa y objetiva las variables relacionadas con gobierno digital y gestión pública, como la cantidad de información compartida, el tiempo dedicado a actividades de capacitación, la productividad de los colaboradores, entre otros (Castañeda, 2022). El diseño del estudio se identificó como no experimental: transversal descriptivo correlacional. Es no experimental y se caracteriza por la observación y descripción de los fenómenos tal como ocurren naturalmente sin que se establezca ninguna manipulación de variables o grupos de control (Ramos, 2021). Transversal por que se llevó a cabo en un tiempo exacto y recopiló información de una muestra representativa en una población en ese momento. Así mismo fue una investigación descriptiva correlacional porque buscó describir y comprender la conexión entre dos o más variables se puede explorar sin determinar necesariamente un vínculo de causa y efecto entre ellas (Hernandez et al. 2018).

La variable gobierno digital (variable cualitativa ordinal) el gobierno digital tiene como propósito mejorar la gestión pública mediante la participación ciudadana y el uso de sitios web que facilitan el acceso y la comunicación directa con los ciudadanos, así mismo recalca que el Decreto Legislativo 1412-2018-PCM destaca la utilización de recursos tecnológicos para mejorar el acceso a la información y optimizar los servicios y la interacción con los ciudadanos (Salvador, 2021). De acuerdo a la definición operacional, El proceso de evaluación abarcó tres dimensiones clave: servicio de información externo, servicio de información interno y promoción de imagen, todas las cuales fueron tomadas en consideración. Usando un cuestionario de 10 preguntas, evaluamos nueve indicadores mediante encuestas. La variable gestión pública (variable cualitativa ordinal) definido como el manejo de recursos y servicios estatales por autoridades y funcionarios gubernamentales. Este es el ámbito de las acciones y procedimientos reunidos para dirigir el flujo efectivo de recursos públicos, donde la prestación de servicios desempeña un papel fundamental para adaptarse a las necesidades diversas y en constante transición de una sociedad en progreso (Blass, 2022). Se midió mediante las dimensiones el gobierno abierto, el gobierno electrónico y la articulación

interinstitucional con 9 indicadores utilizando como instrumento el cuestionario, que consta de nueve ítems, son ambos componentes esenciales. Se utilizó como medida estadística Tau B de Kendal de Kendal.

La población que se estudió estuvo conformada en base a los colaboradores de la municipalidad un total de 350 colaboradores. La muestra que se obtuvo fue de un total de 76 trabajadores. Para calcular la magnitud de la muestra n basada en una población finita, se utilizó la fórmula siguiente (ver anexo 7). Por lo tanto, se necesitarían alrededor de 76 empleados, por lo tanto, el estudio tuvo un nivel de confianza del 95% y un margen de error 0.05.

Se eligió utilizar un muestreo probabilístico aleatorio simple para garantizar la representatividad de la muestra y permitir hacer inferencias válidas sobre la población (García et al., 2020).

En función a la técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, para Arias y Covinos (2021) en términos de recolección de datos es un instrumento efectivo para este tipo de investigación. Además, sirvió como herramienta para abordar las preguntas asignadas a ambas variables. Se consideró apropiado un cuestionario compuesto por 21 ítems para administración digital y administración pública. Utilizando la escala Likert, con foco en establecer la confiabilidad y validez de las propiedades. Y para garantizar la exactitud de los datos, tres expertos realizarán una evaluación integral de las variables e hipótesis de la investigación, verificando así su veracidad.

Según Hurtado (2020), las estadísticas desempeñaron un papel crucial en la investigación cuantitativa, proporcionando la base para el rigor científico y sirviendo como punto de partida para investigaciones futuras. Para el análisis se utilizó la escala Likert para observar la relación entre variables. Se sabe que esta escala en particular es eficaz para medir la percepción de variables que naturalmente tienen un cierto nivel de jerarquía (Lee et al., 2019) El uso de software como Excel y SPSS ayudó en la selección y agregación de respuestas junto con los resultados. Para el análisis estadístico, se utilizó el estadístico Tau B de Kendall, debido a que la escala Likert genera datos ordinales y el Tau B de Kendall es adecuado para medir la asociación entre dos variables ordinales. Este coeficiente es particularmente útil para manejar empates en los datos, lo que lo hace apropiado para el tipo de datos que se obtiene de escalas Likert. Además, se aplicaron pruebas de fiabilidad, como el alfa de Cronbach, para asegurar la consistencia interna de las escalas utilizadas. El uso de

estas herramientas y técnicas permitió un análisis robusto y fiable de las percepciones de los trabajadores de la municipalidad (Agresti, 2010).

La ética desempeñó un papel fundamental en el progreso de ese estudio, sirviendo como base sólida sobre la cual se construyeron todas las investigaciones y decisiones relacionadas con el proyecto. La Universidad César Vallejo siguió los principios básicos determinados por su Consejo Universitario, con especial enfoque en la Resolución N° 0262-2020/UCV, la cual abordó la regulación de la elaboración de trabajos científicos y clasificó estos productos como un área central de investigación dentro del conjunto de investigaciones de la institución educativa. En términos de transparencia, veracidad, respeto y confidencialidad, se priorizó como destinatarios tanto a los usuarios que brindaron sus respuestas como a la entidad involucrada. Este compromiso garantizaba la protección de la información sensible y confidencial obtenida, al tiempo que reconocía la importancia del anonimato para el bienestar tanto de los investigadores como de los participantes (Universidad César Vallejo, 2021).

La regla de no hacer daño garantizaba objetividad, neutralidad y un contexto de orientación académica. El principio de consentimiento informado hacía hincapié en el acuerdo voluntario de los individuos de participar en el estudio después de haber revelado completamente el tema en cuestión. Finalmente, el principio de confidencialidad garantizó el anonimato de los participantes de la investigación y la protección de la información que revelaron (Orozco y Lamberto, 2022).

III. RESULTADOS

El próximo curso de acción consistirá en presentar un estudio detallado utilizando las tablas primarias para establecer la conexión entre GD y GP. La tabla que se utilizaría primero es la de indicadores de gobierno digital y mostraría claramente el nivel y la naturaleza de las tecnologías digitales aplicadas en los diferentes departamentos estatales.

Análisis descriptivo

Tabla 1

Gobierno digital y la gestión pública

		Gestión pública			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gobierno digital	Básico	1 1.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.3%
	Intermedio	0 0.0%	21 27.5%	13 17.5%	34 45.0%
	Avanzado	0 0.0%	5 6.3%	36 47.5%	41 53.8%
Total	Recuento	1	26	49	76
	% del total	1.3%	33.8%	65.0%	100,0%

La tabla 1 muestra la conexión entre el nivel de GD y la GP a través de porcentajes de distribución en diferentes niveles. Con un 1,3%, el nivel básico en la gestión pública indica una presencia mínima con una proporción mínima dentro del total. El nivel medio se observa en el 33,8% de la GP, lo que es una presencia significativa pero no predominante en este nivel intermedio; la suma de estos dos porcentajes nos da una idea de cuánto componen los niveles medio y bajo, llegando al 35,1%. En cuanto al nivel intermedio de GD, que representa el 45% del total, se observa una mayor concentración en la GP de nivel medio (27.5%) y una menor en la GP de nivel alto (17.5%). Esto sugiere que el nivel intermedio de GD está bien representado, pero aún no alcanza el predominio del nivel avanzado, que cuenta con un 53.8% del total. Específicamente, en la GP de nivel alto, este nivel avanzado se destaca con un 47.5% del total, mientras que el nivel medio y bajo muestran menores proporciones de presencia, reforzando así la distribución escalonada y la concentración creciente hacia niveles más altos de GD y GP en la municipalidad provincial de la región Junín. Para los rangos de niveles ver (Ver anexo 9).

Tabla 2*Servicio externo de información y la gestión pública.*

		Gestión pública			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Servicio externo de información	Básico	0 0.0%	1 1.3%	2 2.5%	3 3.8%
	Intermedio	1 1.3%	18 23.8%	12 15%	31 40.0%
	Avanzado	0 0%	7 8.8%	35 47.5%	42 56.3%
Total	Recuento	1	26	49	76
	% del total	1.3%	33.8%	65.0%	100,0%

Según el Cuadro 2, La gestión pública se divide en tres niveles jerárquicos: nivel básico, intermedio y alto, la gestión pública de bajo nivel representa apenas el 1,3% del servicio de información externo; forma una porción insignificante del todo. Por otro lado, el nivel medio comprende una proporción considerable de hasta el 33,8%, pero no de manera dominante en esta etapa, lo que se puede inferir de estos dos porcentajes sumados (1,3% y 33,8%), lo que arroja un 35,1%. Así, este doble porcentaje representa dos niveles en la jerarquía de la gestión pública: bajo y medio. En el nivel medio del servicio de información externa que constituye el 40% del total se observa una mayor concentración en la gestión pública de nivel medio (23,8%) y menor en la GP de nivel alto (15%). Esto sugiere que el nivel intermedio de servicio externo de información tiene una representación significativa, pero aún no alcanza el predominio del nivel avanzado, que cuenta con el 56.3% del total. Específicamente, en la gestión pública de nivel alto, este nivel avanzado se destaca con un 47.5% del total, mientras que el nivel medio y bajo muestran proporciones menores de presencia. Este patrón refuerza la estructura escalonada y la tendencia hacia una mayor concentración en niveles más altos de servicio externo de información y GP en la municipalidad provincial de la región Junín. Para los rangos de niveles ver (Ver anexo 9)

Tabla 3*Servicio interno de información y la gestión pública.*

		Gestión pública			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Servicio interno de información	Básico	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	Intermedio	1 1.3%	14 18.8%	11 15.0%	26 35.0%
	Avanzado	0 0.0%	11 15.0%	39 50.0%	50 65%
Total	Recuento	1	25	50	76
	% del total	22.50%	33.75%	43.75%	100,0%

Nota: Datos procesados del SPSS versión 25 de IBM

El Cuadro 3 muestra la ausencia de gestión pública en el nivel básico del servicio de información interna (0,0%). En este bajo nivel, el 22,5% revela una presencia significativa en esta primera etapa. Además, el 33.75% se sitúa en el nivel medio, reflejando una representación notable en este nivel intermedio. Sumando estos porcentajes, 22.5% y 33.75%, obtenemos un 56.25%, que constituye una mayoría relativa dentro de los niveles bajo y medio de la gestión pública. En cuanto al nivel intermedio de servicio interno de información, que representa el 35% del total, se observa una mayor concentración en la GP de nivel medio (18.8%) y una menor en la GP de nivel alto (15%). Esto sugiere que el nivel intermedio tiene una representación considerable, aunque no tan predominante como el nivel avanzado, que abarca el 65% del total. Específicamente los niveles medio y bajo muestran proporciones menores de presencia. Este patrón reafirma la distribución escalonada y la tendencia hacia una mayor concentración en niveles más altos de servicio interno de información y GP en la municipalidad provincial de la región Junín. Para los rangos de niveles ver (Ver anexo 9)

Tabla 4*Mejora de la imagen y la gestión pública.*

		Gestión pública			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Mejora de la imagen	Básico	1 1.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.3%
	Intermedio	0 0.0%	15 20.0%	7 10.0%	22 30.0%
	Avanzado	0 0.0%	10 13.8%	43 55.0%	53 68.8%
Total	Recuento	1	25	50	76
	% del total	1.3%	33.8%	65.0%	100,0%

La tabla 4 muestra que el 1.3% de la GP se encuentra en el nivel básico de mejora de la imagen, lo cual representa una fracción mínima del total. El 33.8% de la GP se sitúa en el nivel medio, indicando una presencia significativa pero no dominante en este nivel intermedio. Sumando estos porcentajes, 1.3% y 33.8%, obtenemos un 35.1%, que representa una proporción considerable de la gestión pública en los niveles básico y medio. En cuanto al nivel intermedio de mejora de la imagen, que abarca el 30% del total, se observa una mayor concentración en la GP de nivel medio (20%) y una menor en la GP de nivel alto (10%). Esto sugiere que el nivel intermedio tiene una representación significativa, aunque no tan predominante como el nivel avanzado, que constituye el 68.8% del total. Específicamente los niveles medio y bajo muestran proporciones menores de presencia. Este patrón subraya la distribución escalonada y la tendencia hacia una mayor concentración en niveles más altos de mejora de la imagen y GP en la municipalidad. Para los rangos de niveles ver (Ver anexo 9)

Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre gobierno digital y la gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024

Ha: Existe relación significativa entre gobierno digital y la gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024

Tabla 5

Correlación: GD y GP.

Tipo	Variable	Estadísticos	Gestión Pública
Tau b de Kendall	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	0,847
		Sig. (unilateral)	0,000
		N	76

La tabla 5 muestra un valor Tau b de Kendall = 0,847, apuntando a una fuerte relación positiva entre gobierno digital y gestión pública con una significación estadística de p=valor 0.000, siendo menor al nivel usual de $\alpha = 5\%$. Con un alto coeficiente de correlación y un p=valor por debajo de 0.05, se rechaza H0 y se acepta Ha. Se ha evidenciado una correlación significativa entre gobierno digital y gestión pública en una municipalidad provincial de Junín, en el año 2024.

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre el servicio externo de información y la gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024.

Ha: Existe relación entre el servicio externo de información y la gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024.

Tabla 6

Correlación: Servicio externo de información y GP.

Tipo	Variable	Estadísticos	Gestión Pública
Tau b de Kendall	Servicio externo de información	Coefficiente de correlación	0,641
		Sig. (unilateral)	0,000
		N	76

De acuerdo con la tabla 6, un 0,641 para el valor Tau b de Kendall muestra una relación positiva moderada a fuerte entre el servicio externo de información y la gestión pública, con valor de 0,000 menor al nivel de significancia 5%. El resultado confirma la hipótesis alternativa debido al coeficiente de correlación moderadamente alto y un valor menor a 0.05. Hay una conexión entre el servicio externo de información y la gestión pública en una municipalidad provincial en Junín, 2024.

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre servicio interno de información y la gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín ,2024.

Ha: Existe relación entre servicio interno de información y la gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín ,2024.

Tabla 7

Correlación: Servicio interno de información y GP

Tipo	Variable	Estadísticos	Gestión Pública
Tau b de Kendall	Servicio interno de información	Coefficiente de correlación	0,652
		Sig. (unilateral)	0,000
		N	76

Nota: Datos procesados del SPSS versión 25 de IBM

Según la tabla 7, un valor Tau b de Kendall = 0.652, lo que indica una relación moderada a fuerte entre el servicio interno de información y la GP. El p=valor de 0.000 es significativamente menor que el nivel de significancia de 5%. Al ser el coeficiente de correlación moderadamente alto y el valor menor que 5%, se rechaza H0 y se acepta Ha. El servicio interno de información está relacionado con la gestión pública en una municipalidad provincial de Junín en 2024.

Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre promoción de imagen y la gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024.

Ha: Existe relación entre promoción de imagen y la gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024.

Tabla 8

Correlación: Promoción de imagen y GP.

Tipo	Variable	Estadísticos	Gestión Pública
Tau b de Kendall	Promoción de imagen	Coefficiente de correlación	0,649
		Sig. (unilateral)	0,000
		N	76

El valor Tau b de Kendall de la Tabla 8 es 0.649, lo que señala una relación moderada a fuerte entre la promoción de imagen y la PG en una municipalidad provincial de Junín en 2024. El valor es significativamente menor que el nivel de significancia de 5%. Así, se descarta H0 y se acepta Ha, indicando relación entre promoción de imagen y gestión pública en la municipalidad de la provincia Junín en 2024.

IV. DISCUSIONES

El estudio analiza el contexto de gobierno electrónico y gestión pública en un municipio provincial de la región Junín, año 2024. Un salto evolutivo hacia la modernización administrativa implica no solo domesticar las TIC y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios, sino también fomentar la transparencia en el servicio público. En este marco, el gobierno digital juega un papel crucial. Su objetivo no es usar la IA para relacionar el gobierno con los ciudadanos, sino también reforzar la administración local. Para lograr este cambio, es fundamental implementar mecanismos digitales disponibles y activos como herramientas eficaces para la gobernanza electrónica.

Para el objetivo general, el estudio evidencia una conexión sólida y relevante entre gobierno digital y GP. Al tener un valor de Tau B de Kendall de 0,847 y un valor de 0,000, se rechaza la hipótesis nula, confirmando un nexo positivo entre GD y GP. Este hallazgo contrasta con investigaciones previas como la de Gómez et al. (2022) que también encontraron una correlación positiva, aunque de menor magnitud ($Rho \text{ Spearman} = 0,540$), entre la transformación digital y la eficiencia en la tramitación institucional. Aunque Gómez et al. señalan que la adopción de la transformación digital es limitada (7% de aplicación), sugieren que su implementación podría mejorar significativamente la eficacia de los procesos administrativos.

Por otro lado, Díaz et al. (2021) ofrecen un panorama más diverso en términos de progreso digital en municipios provinciales, indicando que un considerable 76,91% está en etapas iniciales de renovación digital, con variaciones significativas entre provincias como Puno (48% de avance) y Sandía (14% de avance). Esto subraya la disparidad en la implementación del GD a nivel local, afectando potencialmente la calidad percibida de los servicios públicos, como lo ilustran las calificaciones de calidad que van desde media hasta excelente según los usuarios.

Además, Mamani (2023) destaca la correlación positiva ($Rho = 0,704$) entre la PC y la percepción positiva de la administración pública, indicando que una mayor interacción digital podría fortalecer aún más esta conexión. Esto resalta la importancia de no solo implementar herramientas digitales. En conjunto, las investigaciones enfatizan por qué es importante la transición a niveles más avanzados de gobierno digital: para mejorar la eficacia administrativa y garantizar la satisfacción de los ciudadanos. La alta correlación encontrada en el estudio de la municipalidad de Junín sugiere que una mayor inversión y adopción de tecnologías digitales podría conducir

a mejoras significativas en la gestión pública, alineándose con los avances y las necesidades específicas de cada contexto local.

En cuanto al primer objetivo específico; el resultado de la investigación sobre el vínculo entre los servicios de información externos y la gobernanza pública a nivel provincial en Junín demuestra que el coeficiente Kendall Tau B es 0,641 con un valor p igual a 0,000, lo que implica una correlación positiva inequívoca. La correlación entre las dos variables rechaza la hipótesis nula y confirma la existencia de una relación.

Comparando estos hallazgos con investigaciones previas, como la de Blas et al. (2022), que también encontraron una asociación positiva entre la modernización y la implementación de proyectos en el contexto estatal, se observa un paralelismo en términos de la correlación moderada ($Rho = 0,549$) que indican. Esta investigación destaca la importancia de una ejecución eficiente y transparente de los proyectos planificados para mejorar la administración pública, un aspecto que también se refleja en la necesidad de mejorar la gestión pública a través de un servicio externo de información más efectivo y eficiente.

Por otro lado, Alayo (2023) exploró la percepción de la transformación digital y los procedimientos municipales, encontrando que una mayoría significativa de colaboradores percibe estos estándares de manera consistente y positiva (78.6% y 75.1% respectivamente). Esta consistencia en la percepción positiva subraya la importancia continua de impulsar la transformación digital para mejorar los procesos y servicios municipales, esto es crucial para garantizar que la administración pública funcione de manera eficiente y se ajuste a los requisitos actuales de la sociedad.

En resumen, los estudios sugieren que fortalecer el servicio externo de información puede mejorar significativamente la gestión pública, facilitando una ejecución más efectiva de proyectos y mejorando la percepción y la eficiencia de los servicios municipales. La relación identificada en la investigación de Junín respalda la idea de que los esfuerzos por mejorar tanto el acceso como la calidad de la información obtenida externamente pueden reforzar significativamente los niveles de eficiencia de la gobernanza pública en los estratos locales.

Respecto al segundo objetivo específico; la investigación descubrió una notable correlación positiva entre la provisión de información interior y la administración pública a nivel provincial. Ambos factores están significativamente asociados, por lo que se descarta la hipótesis nula y se corrobora la hipótesis

alternativa de una interconexión entre el servicio interno de información y la gestión pública en esta jurisdicción.

Comparando estos hallazgos con investigaciones anteriores, Méndez (2024) exploró la percepción sobre la transformación digital, encontrando que la mayoría de los participantes (58%) considera que la transformación digital está funcionando bien. Específicamente, en términos de interacción, transacción y transformación, la percepción positiva fue alta (82%, 59% y 59%, respectivamente), sin embargo, en la dimensión de dirección de la administración y gestión, hubo una insatisfacción considerable, con un 57% indicando una experiencia negativa, la importancia de mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión pública es en lo que se debe centrar la atención, a través de una ejecución más reforzada del servicio de información interna, particularmente en áreas críticas identificadas como la gestión administrativa.

Por otro lado, Leguía (2021) también investigó la influencia de la transformación digital en el proceso administrativo, encontrando correlaciones moderadas entre diferentes dimensiones como gobierno digital (Spearman Rho = 0,506), organización (Spearman Rho = 0,408), coordinación (Spearman Rho = 0,306), entre otras. Los resultados sugieren que la transformación digital afecta de manera positiva al proceso administrativo, subrayando la necesidad de una implementación estratégica que abarque múltiples dimensiones para mejorar la gestión pública de manera integral.

En síntesis, tanto los estudios locales como los internacionales apuntan a la importancia de fortalecer el servicio interno de información para mejorar la gestión pública. La correlación positiva encontrada en la investigación de Junín sugiere que optimizar la disponibilidad y calidad de la información interna puede contribuir significativamente a la eficiencia y transparencia de los procesos administrativos, alineándose con los avances internacionales en transformación digital y gestión pública efectiva.

Por último, en cuanto al tercer objetivo específico, el valor de Tau B de Kendall es 0,649, mostrando una correlación positiva entre promoción de imagen y gestión pública en un municipio provincial de Junín. El valor p en este caso ha mostrado baja significancia estadística al nivel 0.000, rechazando H0 y confirmando que sí existe una conexión entre la promoción de imagen y la gestión pública en este contexto. Comparando estos hallazgos con investigaciones previas, Torres et al. (2021) examinaron la conexión entre diferentes dimensiones y el procedimiento

administrativo. Encontraron correlaciones moderadamente positivas entre la identidad (RS = 0,583) y la tecnología digital (RS = 0,506) con el procedimiento administrativo. Además, servicios (RS = 0,758) y seguridad digital (Rho Spearman = 0,752) mostraron asociaciones fuertemente positivas con el procedimiento administrativo. Estos resultados destacan la importancia de fortalecer aspectos tecnológicos y de servicios para mejorar significativamente la gestión administrativa en todos los niveles gubernamentales.

Por otro lado, Smith y Brown (2021) Los investigadores exploraron el vínculo entre la implementación de sistemas administrativos y la participación ciudadana. Establecieron una asociación positiva considerable ($r = 0,58$, $p < 0,05$) mediante la cual las plataformas digitales de alta calidad fomentan una mayor participación ciudadana a través de debates y consultas gubernamentales. Esta investigación sugiere que las tecnologías de la información y la comunicación pueden jugar un papel crucial en mejorar la participación cívica y la calidad democrática de las municipalidades, facilitando un diálogo más abierto y accesible entre los ciudadanos y sus gobiernos locales.

En resumen, los estudios anteriores respaldan los hallazgos locales sobre la importancia de la promoción de imagen en la GP, mostrando cómo aspectos como la identidad digital, la tecnología y la participación ciudadana están intrínsecamente relacionados con la efectividad y transparencia de la gestión gubernamental. Estos resultados subrayan la necesidad de estrategias integradas que fortalezcan tanto la imagen pública como la capacidad administrativa de las entidades locales para promover un gobierno más eficiente y participativo.

La literatura revisada proporciona una base teórica sólida para discutir la relación entre el GD y la administración pública, específicamente en el contexto de una municipalidad provincial en la región Junín en 2024. Según Robertson et al. (2010) y Charalabidis et al. (2020), Gobierno digital busca mejorar servicios gubernamentales con TIC para ser eficientes y transparentes. Esto significa usar sistemas digitales para mejorar la interacción y gestión en entidades gubernamentales.

Salvador (2021) subraya que un gobierno electrónico efectivo busca no solo mejorar la gestión pública interna sino también promover una mayor participación ciudadana y una administración transparente. Esto se logra mediante la utilización de plataformas digitales que permiten a los ciudadanos acceder directamente a

información y servicios públicos, así como participar activamente en los procesos gubernamentales. Comparando estos hallazgos con los estudios revisados, se observa una consistencia en la importancia atribuida a las TIC para mejorar tanto la eficiencia administrativa como la interacción ciudadana Torres et al. (2021) y Smith y Brown (2021) proporcionan evidencia adicional de que la implementación de tecnologías digitales en el sector público conlleva beneficios significativos, incluyendo una mejor coordinación interna, una participación ciudadana más activa y una mejora en la percepción pública del gobierno.

En resumen, el gobierno digital emerge como una herramienta transformadora para la GP en el contexto de Junín, no solo facilitando la prestación de servicios y la gestión interna, sino también fortaleciendo la relación entre el gobierno y los ciudadanos a través de prácticas más transparentes y participativas. Estos resultados respaldan la necesidad continua de inversión y desarrollo en capacidades de gobierno digital para promover una administración pública más efectiva y receptiva a las necesidades de la sociedad moderna. Junín: un estudio de caso sobre el camino hacia la modernización y la eficiencia. La gestión pública de un municipio provincial ve la integración del gobierno digital. Un paso que puede calificarse de nada menos que significativo en términos de eficacia administrativa. Desde mi perspectiva, es crucial considerar algunos aspectos adicionales que podrían enriquecer la discusión sobre este tema.

Primero, es importante destacar que, si bien las TIC ofrecen oportunidades claras para mejorar la transparencia y la accesibilidad de los servicios gubernamentales, también plantean desafíos significativos, especialmente en términos de inclusión digital. Aunque las plataformas digitales pueden beneficiar a aquellos con acceso a internet y habilidades tecnológicas, existe un riesgo de dejar atrás a aquellos que carecen de estas capacidades o recursos. Por lo tanto, para garantizar que el gobierno digital sea verdaderamente inclusivo, es fundamental implementar estrategias que mitiguen la brecha digital, como la capacitación digital y la disponibilidad de servicios alternativos para quienes no pueden acceder en línea.

Segundo, el aspecto de la ciberseguridad cobra una importancia crítica. Con la creciente digitalización de los servicios gubernamentales, también aumenta la vulnerabilidad a ciberataques y violaciones de datos. Es fundamental que las autoridades implementen fuertes medidas de seguridad digital para resguardar la data

confidencial y asegurar la integridad de los sistemas digitales. Esto mejora la confianza en el gobierno digital y resguarda datos personales de amenazas.

Tercero, la eficiencia de un GD depende en gran medida de qué tan bien un gobierno puede manejar los datos que ha recopilado y utilizarlos para fines de toma de decisiones. Buena planificación se logra con indicadores obtenidos del análisis de datos. Sin embargo, es fundamental que estos datos se utilicen de manera ética y responsable, asegurando la privacidad de los individuos y evitando la discriminación o el sesgo en el tratamiento de la información. Finalmente, el éxito del gobierno digital también está ligado a la colaboración entre el sector público y el privado, así como con la sociedad civil. Fomentar alianzas estratégicas y adoptar enfoques colaborativos puede amplificar los beneficios del gobierno digital y facilitar la innovación continua.

V. CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo general, la distribución de la GP en función de los niveles de digitalización revela que el nivel básico constituye apenas el 1,3%, mientras que el nivel medio representa el 33,8% y una abrumadora mayoría del 53,8% se encuentra en el nivel avanzado. Además, el valor del coeficiente Tau b de Kendall es 0,847 indica un elevado nivel de relación entre el GD y GP; por lo tanto, un enfoque cada vez mayor hacia niveles avanzados en la GD puede ser fundamental para abordar cuestiones como la insuficiencia de habilidades durante la transición digital y los desafíos de implementación dentro de las organizaciones públicas.

En cuanto al objetivo principal, la gestión pública se asigna a diferentes niveles en el servicio de información externa: 1,3% al nivel de base, 33,8% al nivel intermedio y 56,3% al nivel avanzado. Además, el coeficiente Tau b de Kendall es de 0,641, lo que significa una correlación positiva de moderada a fuerte; esto subraya que existe un llamado a mejorar la claridad y la facilidad de acceso a los servicios externos para mejorar la comprensión y utilización por parte de los ciudadanos.

En cuanto al objetivo secundario; la GP en el ámbito del servicio de información interna. Aquí, la asignación es cruda: 0,0% en el nivel básico, 22,5% en el nivel bajo, 33,75% en el nivel medio y un salto significativo al 65% en el nivel avanzado. Además, dirijamos nuestra atención al coeficiente Tau b de Kendall, una cifra que se alza con orgullo en 0,652. Este valor indica algo más que números; susurra un vínculo de moderado a fuerte entre el servicio de información interna y la GP. Una alianza que arroja luz sobre temas clave: la necesidad de cerrar la brecha digital que se cierne sobre las dificultades de implementación a nivel nacional y local.

Respecto al tercer objetivo que es más específico, hablemos de cómo se estructura el servicio de información interna dentro de la gestión pública. La estructura comprende 0,0% en el nivel básico, 22,5% en el nivel bajo, 33,75% en el nivel medio y 65% en el nivel avanzado: una distribución realmente interesante. Además, permítanme llamar su atención sobre un valor de la Tabla 8: el valor Tau-b de Kendall que es 0,649. Este valor revela una relación de moderada a fuerte entre la promoción de la imagen y la GP. Esta relación subraya la necesidad de transparencia gubernamental, las cuestiones locales se pueden abordar mejor mejorando la imagen del gobierno y los esfuerzos de transparencia.

VI. RECOMENDACIONES

Se sugiere al alcalde de una municipalidad provincial de la región Junín en 2024:

Implementar una estrategia integral que priorice la capacitación del personal en habilidades digitales avanzadas y la actualización de sistemas tecnológicos. Este proceso debe iniciar en los próximos 6 meses con una inversión inicial de al menos el 10% del presupuesto anual destinado a tecnología y capacitación. La meta es alcanzar una transición completa hacia niveles avanzados de digitalización en un período de 2 años, lo cual permitirá superar los desafíos actuales y optimizar la eficiencia en la gestión pública.

Desarrollar un plan de acción para actualizar y simplificar las plataformas de servicio al ciudadano. Este plan debe incluir una revisión y rediseño de los portales de información y servicios, comenzando en los próximos 12 meses con una inversión estimada del 15% del presupuesto de TI. La implementación de estas mejoras debe completarse en un período de 18 meses para asegurar que los ciudadanos puedan acceder a información de manera más eficiente y comprensible.

Se propone establecer un programa de modernización tecnológica y de infraestructura en la institución, el cual debería iniciarse en los próximos seis meses. Este programa requerirá una inversión inicial del 20% del presupuesto destinado a digitalización y tecnología. La ejecución completa del programa se proyecta para realizarse en un plazo de 2 años, con el objetivo de mejorar el acceso y la comprensión del gobierno digital y reducir las barreras tecnológicas existentes. Este esfuerzo está enfocado en mejorar las capacidades tecnológicas tanto del alcalde como de los trabajadores de la municipalidad, para optimizar la eficiencia en la gestión y los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Desarrollar una campaña de comunicación y un programa de formación para los empleados públicos. La campaña debería comenzar en los próximos 6 meses con una inversión inicial del 10% del presupuesto de comunicación institucional. El programa de formación debe implementarse dentro del mismo período, con el objetivo de completar la capacitación en un plazo de 12 meses. Esto contribuirá a una mejor percepción pública y a una mayor confianza en los servicios digitales ofrecidos por el gobierno.

REFERENCIAS

- Agresti, A. (2010). *Analysis of Ordinal Categorical Data* (2nd ed.). Wiley.
<https://download.e-bookshelf.de/download/0000/6452/64/L-G-0000645264-0003879127.pdf>
- Alayo, F. (2023). Online music press. The impact of digital subscriptions and paywalls on music news coverage: the case of Rockdelux (2020-2021).
<http://dx.doi.org/10.21142/des-1501-2023-0004>
- Amner, A. (2022). Gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97274?show=full>
- Arias, F., & Covinos, J. A. (2021). La encuesta como técnica de recolección de datos: Un enfoque sencillo y comprensible. *Revista de Investigación Social*, 25(1), 67-82. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Ávila, H.Guido, P. De la Cruz, H. Ogozi, J. (2022). Toma de decisiones estratégicas en la gestión pública para el desarrollo social.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890701>
- Ávila.R. (2022). Por una transición digital incluyente y justa, desde Latinoamérica al mundo. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8718059>
- Blas, F. Uribe, Y. Cacho, A. Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>
- Carrera, M. (2020). El gobierno digital como motor de modernización en la gestión pública. En J. Pérez (Ed.), *Avances en administración pública: Perspectivas contemporáneas* (pp. 91-110). Editorial Moderna.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682022000200093
- Castañeda, A. (2022). Gobierno digital y gestión pública: Medición de variables relacionadas. *Revista de Ciencias Sociales*, 10(1), 112-125.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8254470.pdf>
- Castañeda, M. (2022). La científicidad de metodologías cuantitativa, cualitativa y emergentes. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 16(1), e1555. <https://doi.org/10.19083/ridu.2022.1555>

- Castro Maldonado, J. J., Gómez Macho, L. K., & Camargo Casallas, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140–174. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- CEPAL. (2023) Bases de Datos y Publicaciones Estadísticas. <https://statistics.cepal.org/portal/cepalstat/index.html?lang=es>
- Charalabidis, Y., Loukis, E., & Androutsopoulou, A. (2020). Digital transformation and public sector modernization: A maturity model for e-government. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101422. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101422>
- De La Cruz, M., & Ruth, N. (2023). *Participación ciudadana y gestión pública en una municipalidad distrital de Lima Este, 2023*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/132625>
- Del Castillo Guevara, J., & Vega-Almeida, R. L. (2024). The nexus between records management and digital government in Cuba: analysis of the regulatory framework. *Encontros Bibli Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciências da Informação*, 29. <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2024.e96244>
- Del Castillo, J. Fernandez, L. Vega, R. (2023). Propuestas de criterios e indicadores de gestión documental para el gobierno digital en Cuba. <http://agora.edu.es/servlet/articulo?codigo=8740022>
- Díaz, M. Pizzán, N. Roslaes, C. Reátegui, J. Pizzán, S. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Espinoza Orozco, J. B., Ramos Gamarra, E. E., & Orosco-Fabian, J. R. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Revista internacional de investigación en ciencias sociales*, 19(1), 131–140. <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131>
- Espinoza, J. Ramos, E. Orosco, J. (2023). Municipal digital government from the perception of citizens. <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131>
- Ezzine, H. (2024). Corporate e-governance as a determinant of digital transformation. *Recherches en sciences de gestion*, N° 159(6), 327–347. <https://doi.org/10.3917/resq.159.0327>

- García, M., y Rodríguez, P. (2022). E-Government in Latin America: Citizen Participation and Digital Platforms. *Latin American Research Review*, 57(1), 89-112. <https://doi.org/10.25222/larr.1022>
- Gómez, M. Alemán, L. Hosman. L. (2022). Uso de bibliotecas digitales solares para la enseñanza del cambio climático en comunidades rurales. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v45n3e346130>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (7a ed.). McGraw-Hill Education.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yv8gEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Gesti%C3%B3n+publica+2021&ots=W12Dq_xF7E&sig=XEhRat7xi5G1u17rpVklV5rnxdk#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20publica%2021&f=false. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/97274>
- Huanca, J. Morales, C. Zelada, C. Talavera, L. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9438792>
- Hurtado, J. (2020). El papel crucial de las estadísticas en la investigación cuantitativa. *Revista de Investigación Científica*, 15(2), 45-58. https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa
- Lavado, C., & Gabriela, S. (2022). Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/413>
- Lee, S., Park, J., & Kim, Y. (2019). Uso de la escala Likert para medir la percepción de variables cuantitativas. *Journal of Quantitative Methods*, 27(3), 112-125. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Linares-Cabrera, V. J., Díaz-Nicho de Linares, M. A., Neri-Ayala, A. C., Díaz-Valladares, C. A., Cadenas-Calderón, P. C., & Aguinaga-Mendoza, G. M. (2024). E-government and administrative management at the Provincial

- Municipality of Huaura. *Data and Metadata*, 3, 322. <https://doi.org/10.56294/dm2024322>
- Méndez, X. Valiente, Y. Matilla, J. Gonzales, Y. (2024). Digital transformation and its impact on the business management of human talent consulting companies. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2837>
- Mendoza, L. Delgado, J. (2022). Tecnologías de información del gobierno digital: acceso a internet y barrera digital caso Loreto- 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 281–297. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2586
- Moreno, L. (2021). Introducción a la gestión pública. Un estado al servicio de la ciudadanía. <https://revistaestudiospoliticaspUBLICAS.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/65520>
- Oberti, A. Bacci, C. (2021). Metodología de la investigación. <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/programas/pp.11944/pp.11944.pdf>
- Oberti, M., & Bacci, M. (2021). Investigación básica en ciencias sociales: Comprender fenómenos, principios o leyes fundamentales. *Revista de Investigación Académica*, 7(2), 45-58. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2019). Gestión pública. En *Glosario de términos de la OCDE sobre la gestión pública* (pp. 45-46). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/8bcf7b19-es>
- Orozco, A., & Lamberto, M. (2022). Ética en la investigación: Principios de no maleficencia, consentimiento informado y confidencialidad. *Revista de Ética Científica*, 8(1), 78-89. <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950240001.pdf>
- Orozco, H., y Lamberto, J. (2022). La ética en la investigación científica: consideraciones desde el área educativa. *Perspectivas*, 10(19), 11–21. Recuperado a partir de <https://perspectivas.unermb.web.ve/index.php/Perspectivas/article/view/355>
- Ospina Diaz, M. R., & Zambrano Ospina, K. J. (2023). Gobierno digital e inteligencia artificial, una mirada al caso colombiano. *Administración y Desarrollo*, 53(1), 1–34. <https://doi.org/10.22431/25005227.vol53n1.2>

- Ramos, P. (2021). Diseño no experimental en investigación: Observación y descripción de fenómenos. *Investigación Metodológica*, 5(3), 78-89.
- Ramos-Galarza, C. (2021). Editorial: Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica*, 10(1), 1–7.
<https://doi.org/10.33210/ca.v10i1.356>
- Rojas, R., & Velarde, M. (2020). Gobierno digital y gestión pública en el Perú: desafíos y oportunidades. *Revista de Gestión Pública*, 9(2), 95–116.
<https://doi.org/10.18800/est.v9i2.2204>
- Salazar, D. (2022). Análisis de los contenidos periodísticos digitales en las redes sociales. Los casos de Canarias, *Diario de Avisos y El Día*.
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/30534/Analisis%20de%20los%20contenidos%20periodisticos%20digitales%20en%20las%20redes%20social%20es.%20Los%20casos%20de%20Canarias%20C%20Diario%20de%20Avisos%20y%20El%20Dia.pdf?sequence=1>
- Smith, J., y Brown, A. (2021). Digital Transformation in Local Governments across Europe: An Empirical Study. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(2), 345-367. <https://doi.org/10.1093/jopart/mua001>
- Sunción, O. (2022). Del control a la confianza y del hecho a sus causas: Una propuesta de mejora a la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción en el marco de un gobierno digital. *Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, 7, 172–201.
<https://doi.org/10.54774/ss.2022.07.09>
- Thompson, F., Higgins, A., & Howell, J. (2017). Digital Government and Public Management Performance: The United States and United Kingdom in Comparative Perspective. *Public Performance & Management Review*, 41(2), 353–375. <https://doi.org/10.1080/15309576.2017.1382194>
- Torres, S. Cruzalegui, G. Soldevilla, J. (2021). Digital competences and research skills in secondary school teachers from an educational institution in Ica, Peru.
<https://doi.org/10.47192/rcs.v2i3.66>
- Trujillo, M. Morales, D. Taipe, J. Pallo, P. (2024). Estrategias de Auditoría en ciberseguridad y su importancia en las empresas una revisión bibliográfica.
<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.3889-3913>

- Universidad César Vallejo. (2021). Resolución N° 0262-2020/UCV: Regulación de la producción del trabajo científico. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Vargas, C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13767–13777. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356
- Velázquez, I. Del Rio, Y. León, M. (2023). Propuesta para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba. Propuesta para el Observatorio del Centro de Estudios de Gobierno Digital en Cuba. <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v12n31/2411-9970-ralc-12-31-147.pdf>
- Wong, T., y Lee, K. (2023). Digitalization and Public Management Efficiency in Asian Municipalities. *Asian Journal of Public Administration*, 45(3), 275-296. <https://doi.org/10.1080/02598272.2023.1998872>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gobierno digital	El gobierno digital tiene como propósito mejorar la gestión pública mediante la participación ciudadana y el uso de sitios web que facilitan el acceso y la comunicación directa con los ciudadanos, así mismo recalca que el Decreto Legislativo 1412-2018-PCM destaca la utilización de recursos tecnológicos para mejorar el acceso a la información y optimizar los servicios y la interacción con los ciudadanos (Salvador, 2021).	La variable se analizará a través de sus 3 dimensiones y con sus indicadores correspondientes, a través de un cuestionario cuya escala de medición será la escala de Likert.	Servicio externode información	<ul style="list-style-type: none"> -Tasa de satisfacción del cliente. -Tiempo de respuesta. -Calidad de la información 	Escala ordinal
			Servicio interno de información	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de respuesta a las solicitudesinternas - Exactitud de la información proporcionada. - Facilidad de acceso a la información. 	
			Promoción de imagen	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de reputación. - Cobertura mediática. - Evaluación de la percepción del público. 	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión pública	<p>Es el ámbito de las acciones y procedimientos reunidos para dirigir el flujo efectivo de recursos públicos, donde la prestación de servicios desempeña un papel fundamental para adaptarse a las necesidades diversas y en constante transición de una sociedad en progreso. (Blas et al., 2022).</p>	<p>La variable se analizará a través de sus 3 dimensiones y con sus indicadores correspondientes, a través de un cuestionario cuya escala de medición será la escala de Likert.</p>	<p>El Gobierno abierto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Transparencia - Participación ciudadana. - Rendición de cuentas 	<p style="text-align: center;">Escala ordinal</p>
			<p>El Gobierno electrónico</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad de servicios en línea. - Interactividad. - Seguridad y privacidad. 	
			<p>La articulación interinstitucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Niveles de cooperación. - Comunicación y flujo de información. - Cultura colaborativa. 	

ANEXO 2. Instrumentos de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la variable Gobierno digital y Gestión Pública

Objetivo: El presente cuestionario tiene como fin identificar Determinar la relación entre gobierno digital y la administración pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024, Este cuestionario es privado y la información obtenida es totalmente reservada y validada solo para los fines académicos.

Nombres y Apellidos: _____

Edad: _____ **Sexo:** Masculino () Femenino ()

Instrucciones: marcar con un aspa (x) la alternativa elegida. Se le recuerda que toda la información recolectada en esta presente investigación, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores.

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

Dimensiones	Indicadores	N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
Servicio externo de información	Tasa de satisfacción del cliente	1	Se encuentra la información que necesitas de manera clara					
	Tiempo de respuesta	2	Se ha mejorado la calidad de servicio que brindamos.					
	Calidad de la información	3	Recibes respuestas rápidas a tus consultas					
Servicio interno de información	Tiempo de respuesta a las solicitudes internas	4	Se encuentra fácil acceder a la información que necesitas					
	Exactitud de la información proporcionada	5	Los sistemas facilitan el acceso a la información que buscas					
	Facilidad de acceso a la información	6	Existe exactitud de la información que recibes de nosotros					
Promoción de imagen	Índice de reputación	7	Consideras que nuestra organización recibe una cobertura mediática adecuada					
		8	Consideras que la promoción de imagen refleja adecuadamente sus valores					

	Cobertura mediática	9	Crees que la opinión pública sobre nuestra organización es favorable					
	Evaluación de la percepción del público	10	Consideras que nuestra reputación es positiva en el mercado					
Gobierno abierto	Transparencia	11	Percibes que la institución proporciona información clara sobre sus decisiones.					
	Participación ciudadana	12	Cuántas veces has tenido la oportunidad de participa en actividades relacionadas con la gestión de la institución en el último año					
	Rendición de cuentas	13	Percibes que la institución rinde cuentas por el uso de los recursos públicos					
El Gobierno electrónico	Accesibilidad de servicios en línea	14	Encuentras los servicios en línea disponibles para realizar tus trámites					
	Interactividad	15	Experimentas la capacidad de interactuar transacciones de manera efectiva a través de los servicios en línea de la institución					
	Seguridad y privacidad	16	Sientes seguros tus datos personales al utilizar los servicios en línea de la institución					
La articulación interinstitucional	Niveles de cooperación	17	Colaboran los diferentes departamentos dentro de la institución para lograr objetivos comunes					
	Comunicación y flujo de información	18	Comparte información de manera efectiva entre los miembros de la institución para facilitar la toma de decisiones					
	Cultura colaborativa	19	Fomenta una cultura de colaboración en equipo dentro de la institución.					
		20	Consideras que los líderes de la institución están comprometidos con la construcción de una cultura colaborativa					

Anexo 3. Fichas de validación de instrumento para la recolección de datos.

VALIDACIÓN 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Irwin Raúl Sulcrayme Aguilar

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de la investigación es **Gobierno digital y Gestión pública en una Municipalidad Provincial de la Región Junín 2024**, el nombre de mis Variables: Gobierno digital y Gestión pública y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

Carta de presentación.

Definiciones conceptuales de cada variable

Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



.....
ELIANA CHANCA EULOGIO

D.N.I. 44409806

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gobierno digital y gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría **Gobierno digital**

Definición de la variable/categoría: El gobierno digital tiene como propósito mejorar la gestión pública mediante la participación ciudadana y el uso de sitios web que facilitan el acceso y la comunicación directa con los ciudadanos, así mismo recalca que el Decreto Legislativo 1412-2018-PCM destaca la utilización de recursos tecnológicos para mejorar el acceso a la información y optimizar los servicios y la interacción con los ciudadanos (Salvador, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Servicio externo de información	Tasa de satisfacción del cliente	Se encuentra la información que necesitas de manera clara	1	1	1	1	
	Tiempo de respuesta	Se ha mejorado la calidad de servicio que brindamos.	1	1	1	1	
	Calidad de la información	Recibes respuestas rápidas a tus consultas	1	1	1	1	
Servicio interno de información	Tiempo de respuesta a las solicitudes internas	Se encuentra fácil acceder a la información que necesitas	1	1	1	1	
	Exactitud de la información proporcionada	Los sistemas facilitan el acceso a la información que buscas	1	1	1	1	
	Facilidad de acceso a la información	Existe exactitud de la información que recibes de nosotros	1	1	1	1	
Promoción de imagen		Consideras que nuestra organización recibe una cobertura mediática adecuada	1	1	1	1	
	Índice de reputación	Consideras que la promoción de imagen refleja adecuadamente sus valores	1	1	1	1	
	Cobertura mediática	Crees que la opinión pública sobre nuestra organización es favorable	1	1	1	1	
	Evaluación de la percepción del público	Consideras que nuestra reputación es positiva en el mercado	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable gobierno digital
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos de experto	Irwin Raúl Sullcayme Aguilar
Documento de identidad	46300140
Años de experiencia en el área	6
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca
Cargo	Jefe de Oficina de Tecnología e informática
Número telefónico	925938131
Firma	 Mg. Irwin R. Sullcayme Aguilar DNI: 46300140 CIP: 213623
Fecha	28/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gobierno digital y gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría **Gestión pública**

Definición de la variable/categoría: este es el ámbito de las acciones y procedimientos reunidos para dirigir el flujo efectivo de recursos públicos, donde la prestación de servicios desempeña un papel fundamental para adaptarse a las necesidades diversas y en constante transición de una sociedad en progreso. Se refiere a delinear las actividades gubernamentales a través del diseño (planificación), implementación (organización), motivación (dirección) y monitoreo (control) adecuados de las tareas llevadas a cabo en todos los estratos del gobierno, desde el local hasta el nacional para lograr los objetivos establecidos por las autoridades y solicitar la cooperación de los ciudadanos (Blas et al., 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Gobierno abierto	Transparencia	Percibes que la institución proporciona información clara sobre sus decisiones.	1	1	1	1	
	Participación ciudadana	Cuántas veces has tenido la oportunidad de participar en actividades relacionadas con la gestión de la institución en el último año	1	1	1	1	
	Rendición de cuentas	Percibes que la institución rinde cuentas por el uso de los recursos públicos	1	1	1	1	
El Gobierno electrónico	Accesibilidad de servicios en línea	Encuentras los servicios en línea disponibles para realizar tus trámites	1	1	1	1	
	Interactividad	Experimentas la capacidad de interactuar transacciones de manera efectiva a través de los servicios en línea de la institución	1	1	1	1	
	Seguridad y privacidad	Sientes seguros tus datos personales al utilizar los servicios en línea de la institución	1	1	1	1	
La articulación interinstitucional	Niveles de cooperación	Colaboran los diferentes departamentos dentro de la institución para lograr objetivos comunes	1	1	1	1	
	Comunicación y flujo de información	Comparte información de manera efectiva entre los miembros de la institución para facilitar la toma de decisiones	1	1	1	1	
	Cultura colaborativa	Fomenta una cultura de colaboración en equipo dentro de la institución.	1	1	1	1	
		Consideras que los líderes de la institución están comprometidos con la construcción de una cultura colaborativa	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable gobierno digital
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos de experto	Irwin Raúl Sullcrayme Aguilar
Documento de identidad	46300140
Años de experiencia en el área	6
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca
Cargo	Jefe de Oficina de Tecnología e informática
Número telefónico	925938131
Firma	 Mg. Irwin R. Sullcrayme Aguilar DNI: 46300140 CIP: 213623
Fecha	28/05/2024

FICHA SUNEDU

Aplicativo

Guía

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
SULLCARAYME AGUILAR, IRWIN RAUL DNI 46300140	BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 17/03/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 29/03/2010 Fecha egreso: 08/01/2015	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ S.A.C. PERU
SULLCARAYME AGUILAR, IRWIN RAUL DNI 46300140	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 30/11/17 Modalidad de estudio: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ S.A.C. PERU
SULLCARAYME AGUILAR, IRWIN RAUL DNI 46300140	Maestro en Gestión Pública Fecha de diploma: 17/04/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 31/08/2021 Fecha egreso: 31/01/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

VALIDACIÓN 2

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Eliseo Paredes Díaz

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de la investigación es **Gobierno digital y Gestión pública en una Municipalidad Provincial de la Región Junín 2024**, el nombre de mis Variables: Gobierno digital y Gestión pública y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

Carta de presentación.

Definiciones conceptuales de cada variable

Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



.....
ELIANA CHANCA EULOGIO

D.N.I. 44409806

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gobierno digital y gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Gobierno digital

Definición de la variable/categoría: El gobierno digital tiene como propósito mejorar la gestión pública mediante la participación ciudadana y el uso de sitios web que facilitan el acceso y la comunicación directa con los ciudadanos, así mismo recalca que el Decreto Legislativo 1412-2018-PCM destaca la utilización de recursos tecnológicos para mejorar el acceso a la información y optimizar los servicios y la interacción con los ciudadanos (Salvador, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Servicio externo de información	Tasa de satisfacción del cliente	Se encuentra la información que necesitas de manera clara	1	1	1	1	
	Tiempo de respuesta	Se ha mejorado la calidad de servicio que brindamos.	1	1	1	1	
	Calidad de la información	Recibes respuestas rápidas a tus consultas	1	1	1	1	
Servicio interno de información	Tiempo de respuesta a las solicitudes internas	Se encuentra fácil acceder a la información que necesitas	1	1	1	1	
	Exactitud de la información proporcionada	Los sistemas facilitan el acceso a la información que buscas	1	1	1	1	
	Facilidad de acceso a la información	Existe exactitud de la información que recibes de nosotros	1	1	1	1	
Promoción de imagen		Consideras que nuestra organización recibe una cobertura mediática adecuada	1	1	1	1	
	Índice de reputación	Consideras que la promoción de imagen refleja adecuadamente sus valores	1	1	1	1	
	Cobertura mediática	Crees que la opinión pública sobre nuestra organización es favorable	1	1	1	1	
	Evaluación de la percepción del público	Consideras que nuestra reputación es positiva en el mercado	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable gobierno digital
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos de experto	Eliseo Paredes Díaz
Documento de identidad	42405118
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	USS
Cargo	Docente
Número telefónico	929447117
Firma	 Paredes Díaz Eliseo DNI: 42405118
Fecha	29/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gobierno digital y gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría Gestión pública

Definición de la variable/categoría: este es el ámbito de las acciones y procedimientos reunidos para dirigir el flujo efectivo de recursos públicos, donde la prestación de servicios desempeña un papel fundamental para adaptarse a las necesidades diversas y en constante transición de una sociedad en progreso. Se refiere a delinear las actividades gubernamentales a través del diseño (planificación), implementación (organización), motivación (dirección) y monitoreo (control) adecuados de las tareas llevadas a cabo en todos los estratos del gobierno, desde el local hasta el nacional para lograr los objetivos establecidos por las autoridades y solicitar la cooperación de los ciudadanos (Blas et al., 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Gobierno abierto	Transparencia	Percibes que la institución proporciona información clara sobre sus decisiones.	1	1	1	1	
	Participación ciudadana	Cuántas veces has tenido la oportunidad de participa en actividades relacionadas con la gestión de la institución en el último año	1	1	1	1	
	Rendición de cuentas	Percibes que la institución rinde cuentas por el uso de los recursos públicos	1	1	1	1	
El Gobierno electrónico	Accesibilidad de servicios en línea	Encuentras los servicios en línea disponibles para realizar tus trámites	1	1	1	1	
	Interactividad	Experimentas la capacidad de interactuar transacciones de manera efectiva a través de los servicios en línea de la institución	1	1	1	1	
	Seguridad y privacidad	Sientes seguros tus datos personales al utilizar los servicios en línea de la institución	1	1	1	1	
La articulación interinstitucional	Niveles de cooperación	Colaboran los diferentes departamentos dentro de la institución para lograr objetivos comunes	1	1	1	1	
	Comunicación y flujo de información	Comparte información de manera efectiva entre los miembros de la institución para facilitar la toma de decisiones	1	1	1	1	
		Fomenta una cultura de colaboración en equipo dentro de la institución.	1	1	1	1	

	Cultura colaborativa	Consideras que los líderes de la institución están comprometidos con la construcción de una cultura colaborativa	1	1	1	1	
--	----------------------	--	---	---	---	---	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable gobierno digital
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos de experto	Eliseo Paredes Díaz
Documento de identidad	42405118
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	USS
Cargo	Docente
Número telefónico	929447117
Firma	 Paredes Díaz Eliseo DNI: 42405118
Fecha	29/05/2024

FICHA SUNEDU

Aplicativo

Guía

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PAREDES DIAZ, ELISEO DNI 42405118	ABOGADO Fecha de diploma: 15/04/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PAREDES DIAZ, ELISEO DNI 42405118	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 14/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PAREDES DIAZ, ELISEO DNI 42405118	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 13/04/2013 Fecha egreso: 10/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 015 0039930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

VALIDACIÓN 3

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra. Carolay Villalobos Gonzales

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de la investigación es **Gobierno digital y Gestión pública en una Municipalidad Provincial de la Región Junín 2024**, el nombre de mis Variables: Gobierno digital y Gestión pública y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

Carta de presentación.

Definiciones conceptuales de cada variable

Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



.....
ELIANA CHANCA EULOGIO

D.N.I. 44409806

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gobierno digital y gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Gobierno digital

Definición de la variable/categoría: el gobierno digital tiene como propósito mejorar la gestión pública mediante la participación ciudadana y el uso de sitios web que facilitan el acceso y la comunicación directa con los ciudadanos, así mismo recalca que el Decreto Legislativo 1412-2018-PCM destaca la utilización de recursos tecnológicos para mejorar el acceso a la información y optimizar los servicios y la interacción con los ciudadanos (Salvador, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Servicio externo de información	Tasa de satisfacción del cliente	Se encuentra la información que necesitas de manera clara	1	1	1	1	
	Tiempo de respuesta	Se ha mejorado la calidad de servicio que brindamos.	1	1	1	1	
	Calidad de la información	Recibes respuestas rápidas a tus consultas	1	1	1	1	
Servicio interno de información	Tiempo de respuesta a las solicitudes internas	Se encuentra fácil acceder a la información que necesitas	1	1	1	1	
	Exactitud de la información proporcionada	Los sistemas facilitan el acceso a la información que buscas	1	1	1	1	
	Facilidad de acceso a la información	Existe exactitud de la información que recibes de nosotros	1	1	1	1	
Promoción de imagen		Consideras que nuestra organización recibe una cobertura mediática adecuada	1	1	1	1	
	Índice de reputación	Consideras que la promoción de imagen refleja adecuadamente sus valores	1	1	1	1	
	Cobertura mediática	Crees que la opinión pública sobre nuestra organización es favorable	1	1	1	1	
	Evaluación de la percepción del público	Consideras que nuestra reputación es positiva en el mercado	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable gobierno digital
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos del experto	VILLALOBOS GONZALES CAROLAY
Documento de identidad	70275536
Años de experiencia en el área	5 AÑOS
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA – LAMB.
Cargo	Docente
Número telefónico	975556631
Firma	
Fecha	29/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gobierno digital y gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Gestión pública

Definición de la variable/categoría: este es el ámbito de las acciones y procedimientos reunidos para dirigir el flujo efectivo de recursos públicos, donde la prestación de servicios desempeña un papel fundamental para adaptarse a las necesidades diversas y en constante transición de una sociedad en progreso. Se refiere a delinear las actividades gubernamentales a través del diseño (planificación), implementación (organización), motivación (dirección) y monitoreo (control) adecuados de las tareas llevadas a cabo en todos los estratos del gobierno, desde el local hasta el nacional para lograr los objetivos establecidos por las autoridades y solicitar la cooperación de los ciudadanos (Blas et al., 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Gobierno abierto	Transparencia	Percibes que la institución proporciona información clara sobre sus decisiones.	1	1	1	1	
	Participación ciudadana	Cuántas veces has tenido la oportunidad de participa en actividades relacionadas con la gestión de la institución en el último año	1	1	1	1	
	Rendición de cuentas	Percibes que la institución rinde cuentas por el uso de los recursos públicos	1	1	1	1	
El Gobierno electrónico	Accesibilidad de servicios en línea	Encuentras los servicios en línea disponibles para realizar tus trámites	1	1	1	1	
	Interactividad	Experimentas la capacidad de interactuar transacciones de manera efectiva a través de los servicios en línea de la institución	1	1	1	1	
	Seguridad y privacidad	Sientes seguros tus datos personales al utilizar los servicios en línea de la institución	1	1	1	1	
La articulación interinstitucional	Niveles de cooperación	Colaboran los diferentes departamentos dentro de la institución para lograr objetivos comunes	1	1	1	1	
	Comunicación y flujo de información	Comparte información de manera efectiva entre los miembros de la institución para facilitar la toma de decisiones	1	1	1	1	
		Fomenta una cultura de colaboración en equipo dentro de la	1	1	1	1	

		institución.					
	Cultura colaborativa	Consideras que los líderes de la institución están comprometidos con la construcción de una cultura colaborativa	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable gobierno digital
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos de experto	VILLALOBOS GONZALES CAROLAY
Documento de identidad	70275536
Años de experiencia en el área	5 AÑOS
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA – LAMB.
Cargo	Docente
Número telefónico	975556631
Firma	
Fecha	29/05/2024

FICHA SUNEDU

Aplicativo

Guía



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
VILLALOBOS GONZALES, CAROLAY STEFANY DNI 70275536	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 07/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/03/2013 Fecha egreso: 15/08/2018	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
VILLALOBOS GONZALES, CAROLAY STEFANY DNI 70275536	ABOGADA Fecha de diploma: 15/05/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
VILLALOBOS GONZALES, CAROLAY STEFANY DNI 70275536	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/12/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2021 Fecha egreso: 18/08/2023	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO POR ALFA DE CRONBACH PARA GOBIERNO DIGITAL

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,946	20

Nota: Elaboración propia

Como el valor del alfa de Cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO POR ALFA DE CRONBACH PARA GESTIÓN PÚBLICA

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,961	20

Nota: Elaboración propia

Como el valor del alfa de Cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable.

Anexo 5. Consentimiento o asentamiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN JUNÍN 2024

Investigador (a) es: ELIANA CHANCA EULOGIO

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN JUNÍN" cuyo objetivo es Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional MAESTRIA o programa GESTIÓN PÚBLICA, de la Universidad Cesar Vallejo del campus LIMA NORTE, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN JUNÍN

Describir el impacto del problema de la investigación.

CUAL ES LA RELACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN JUNÍN, 2024.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN JUNÍN, 2024"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de Minutos y se realizara en el ambiente de PROVINCIA de la institución MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN JUNÍN. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puedo 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 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 existe preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderla o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad:

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 pasada 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) ...CHANGA EWERSO EWANA..... email: g.changa@ucvvirtual.edu.pe..... y Docente asesor (Apellido y Nombres) RAMIREZ RES ALEJANDRO..... email: alramirez.ra@ucvvirtual.edu.pe.....

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada

Nombres y apellidos:

Firma (s):

Fecha y hora:

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.

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno digital y gestión pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024

Resumen de coincidencias

15 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	hdl.handle.net <small>Fuente de Internet</small>	6 %	>
2	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	4 %	>
3	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
4	repositorio.cepal.org <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
5	www.coursehero.com <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>
6	www.slideshare.net <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>
7	repositorio.grade.org.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>
8	repositorio.uancv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>

Anexo 7. Análisis complementario

CALCULO DE LA MUESTRA:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Donde:

- N es el tamaño de la población.
- Z es el valor crítico para el nivel de confianza deseado (1.96 para 95% de confianza).
- P es la probabilidad de éxito (0.5 en este caso).
- q es la probabilidad de fracaso (0.5 en este caso, porque $q = 1 - p$).
- e es el margen de error (0.1 en este caso).

Sustituimos estos valores en la fórmula:

$$n = 0.12 \times (350 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5350 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5$$

$$n \approx 76$$

Anexo 8. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación



Anexo 9 . Tabla de Rangos de Competencia en Estadística

Nivel de Competencia	Conceptos Clave	Técnicas/Aplicaciones	Referencia
Básico	Media, mediana, moda, varianza, desviación estándar	Cálculos descriptivos, gráficos básicos (histogramas, gráficos de dispersión)	Newbold, P., Miller, W. L., & Marmo, R. (2013). <i>Estadística para Negocios y Economía</i> (7 ^a ed.). Pearson.
Intermedio	Distribuciones de probabilidad, intervalos de confianza, pruebas de hipótesis (t-test, chi-cuadrado)	ANOVA, regresión lineal simple	Montgomery, D. C., & Runger, G. C. (2014). <i>Estadística Aplicada y Probabilidad para Ingenieros</i> (6 ^a ed.). Wiley.
Avanzado	Modelos estadísticos complejos, inferencia avanzada, métodos de estimación (regresión logística, análisis multivariante)	Machine learning, análisis de componentes principales, modelos mixtos	Hastie, T., Tibshirani, R., & Friedman, J. (2009). <i>The Elements of Statistical Learning: Data Mining, Inference, and Prediction</i> (2 ^a ed.). Springer.

ENCUESTA

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la variable Gobierno digital y Gestión Pública

Objetivo: El presente cuestionario tiene como fin identificar Determinar la relación entre gobierno digital y la administración pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024. Este cuestionario es privado y la información obtenida es totalmente reservada y validada solo para los fines académicos.

Nombres y Apellidos: _____

Edad: _____ **Sexo:** Masculino () Femenino ()

Instrucciones: marcar con un aspa (x) la alternativa elegida. Se le recuerda que toda la información recolectada en esta presente investigación, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores.

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

Dimensiones	Indicadores	N°	ITEM	1	2	3	4	5
Servicio externo de información	Tasa de satisfacción del cliente	1	Se encuentra la información que necesitas de manera clara				X	
	Tiempo de respuesta	2	Se ha mejorado la calidad de servicio que brindamos.				X	
	Calidad de la información	3	Recibes respuestas rápidas a tus consultas					X
Servicio interno de información	Tiempo de respuesta a las solicitudes internas	4	Se encuentra fácil acceder a la información que necesitas					X
	Exactitud de la información proporcionada	5	Los sistemas facilitan el acceso a la información que buscas				X	
	Facilidad de acceso a la información	6	Existe exactitud de la información que recibes de nosotros		X			
Promoción de imagen	Índice de reputación	7	Consideras que nuestra organización recibe una cobertura mediática adecuada				X	
		8	Consideras que la promoción de imagen refleja adecuadamente sus valores				X	

	Cobertura mediática	9	Crees que la opinión pública sobre nuestra organización es favorable					X
	Evaluación de la percepción del público	10	Consideras que nuestra reputación es positiva en el mercado					X
Gobierno abierto	Transparencia	11	Percebes que la institución proporciona información clara sobre sus decisiones.					X
	Participación ciudadana	12	Cuántas veces has tenido la oportunidad de participar en actividades relacionadas con la gestión de la institución en el último año				X	
	Rendición de cuentas	13	Percebes que la institución rinde cuentas por el uso de los recursos públicos		X			
El Gobierno electrónico	Accesibilidad de servicios en línea	14	Encuentras los servicios en línea disponibles para realizar tus trámites		X			
	Interactividad	15	Experimentas la capacidad de interactuar transacciones de manera efectiva a través de los servicios en línea de la institución				X	
	Seguridad y privacidad	16	Sientes seguros tus datos personales al utilizar los servicios en línea de la institución				X	
La articulación interinstitucional	Niveles de cooperación	17	Colaboran los diferentes departamentos dentro de la institución para lograr objetivos comunes				X	
	Comunicación y flujo de información	18	Comparte información de manera efectiva entre los miembros de la institución para facilitar la toma de decisiones				X	
	Cultura colaborativa	19	Fomenta una cultura de colaboración en equipo dentro de la institución.					X
20		Consideras que los líderes de la institución están comprometidos con la construcción de una cultura colaborativa					X	

ENCUESTA

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la variable Gobierno digital y Gestión Pública

Objetivo: El presente cuestionario tiene como fin identificar Determinar la relación entre gobierno digital y la administración pública en una municipalidad provincial de la región Junín, 2024. Este cuestionario es privado y la información obtenida es totalmente reservada y validada solo para los fines académicos.

Nombres y Apellidos: _____

Edad: _____ **Sexo:** Masculino () Femenino (X)

Instrucciones: marcar con un aspa (x) la alternativa elegida. Se le recuerda que toda la información recolectada en esta presente investigación, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores.

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

Dimensiones	Indicadores	N°	ITEM	1	2	3	4	5
Servicio externo de información	Tasa de satisfacción del cliente	1	Se encuentra la información que necesitas de manera clara					X
	Tiempo de respuesta	2	Se ha mejorado la calidad de servicio que brindamos.		X			
	Calidad de la información	3	Recibes respuestas rápidas a tus consultas		X			
Servicio interno de información	Tiempo de respuesta a las solicitudes internas	4	Se encuentra fácil acceder a la información que necesitas		X			
	Exactitud de la información proporcionada	5	Los sistemas facilitan el acceso a la información que buscas				X	
	Facilidad de acceso a la información	6	Existe exactitud de la información que recibes de nosotros			X		
Promoción de imagen	Índice de reputación	7	Consideras que nuestra organización recibe una cobertura mediática adecuada	X				
		8	Consideras que la promoción de imagen refleja adecuadamente sus valores	X				

	Cobertura mediática	9	Crees que la opinión pública sobre nuestra organización es favorable	X				
	Evaluación de la percepción del público	10	Consideras que nuestra reputación es positiva en el mercado	X				
Gobierno abierto	Transparencia	11	Percebes que la institución proporciona información clara sobre sus decisiones.	X				
	Participación ciudadana	12	Cuántas veces has tenido la oportunidad de participar en actividades relacionadas con la gestión de la institución en el último año	X				
	Rendición de cuentas	13	Percebes que la institución rinde cuentas por el uso de los recursos públicos	X				
El Gobierno electrónico	Accesibilidad de servicios en línea	14	Encuentras los servicios en línea disponibles para realizar tus trámites	X				
	Interactividad	15	Experimentas la capacidad de interactuar transacciones de manera efectiva a través de los servicios en línea de la institución			X		
	Seguridad y privacidad	16	Sientes seguros tus datos personales al utilizar los servicios en línea de la institución	X				
La articulación interinstitucional	Niveles de cooperación	17	Colaboran los diferentes departamentos dentro de la institución para lograr objetivos comunes	X				
	Comunicación y flujo de información	18	Comparte información de manera efectiva entre los miembros de la institución para facilitar la toma de decisiones	X				
	Cultura colaborativa	19	Fomenta una cultura de colaboración en equipo dentro de la institución.	X				
		20	Consideras que los líderes de la institución están comprometidos con la construcción de una cultura colaborativa	X				

40	4	4	3	3	1	4	2	4	4	4
41	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2
42	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4
43	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4
44	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4
45	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
47	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4
48	3	4	4	5	4	4	5	3	3	5
49	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4
52	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
53	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
54	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5
55	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
58	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3
61	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	3	3	1	4	2	4	4	4
64	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2
65	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4
66	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4
67	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4
68	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
70	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4
71	3	4	4	5	4	4	5	3	3	5
72	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4
76	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2

Variable 2: GESTIÓN PÚBLICA										
	D1: GOBIERNO ABIERTO			D2: GOBIERNO ELECTRONICO			D3: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL			
	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3
10	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
13	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4
14	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
15	3	4	2	2	4	2	3	2	2	2
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	3	4	5	3	5	4	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	3	4	5	4	4	2	3	3
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4
22	2	4	4	3	4	3	2	4	4	3
23	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
26	3	4	3	5	5	3	5	5	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	1	2	1	2	3	2	2	1	1	1
29	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	4	3	4	5	5	3	4	3	4
32	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
34	5	3	2	4	5	4	5	4	4	5
35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3
41	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3

42	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
44	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	2	4	5	5	4	3	3	3	3
49	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4
50	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3
51	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3
52	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
53	3	2	2	3	4	2	4	4	4	2
54	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3
55	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
58	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2
59	4	2	4	5	5	4	3	3	3	3
60	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4
61	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3
62	3	2	2	2	4	4	3	3	2	3
63	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
64	4	2	2	3	4	2	4	4	4	2
65	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3
66	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
69	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2
70	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
71	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
72	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3

PRUEBA PILOTO

Se procedió a seleccionar una muestra de unos veinte trabajadores de la Municipalidad Provincial de la Región, Junín 2024 para la realización de una prueba piloto, los datos son proporcionados del llenado de la ficha de cuestionarios, las que serán procesados usando la prueba del Alfa de Cronbach en el programa estadístico SPSS V25. El Cuestionario para medir la variable gobierno digital, obtuvo un valor de 0, 946 en el Alfa de Cronbach lo que indica que posee un nivel de confiabilidad aceptable.

Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10
1	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3
2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	2
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
8	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
9	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3
10	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
13	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
14	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3
15	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4
16	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
17	3	3	5	5	3	3	2	2	2	1
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4
20	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5

