



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en  
una municipalidad provincial de la región Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Silva Villalobos, José Enrique (ORCID: 0000-0003-2191-6504)

**ASESOR:**

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID:0000-0001-9568-2443)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Con todo mi amor para mis padres y mis hermanas por el apoyo y motivación que me brindaron de forma constante, a mis docentes que semana a semana me impulsaron a continuar esforzándome y poder cumplir este objetivo profesional.

José Enrique

## **Agradecimiento**

A mis docentes que me apoyaron en esta experiencia curricular, a mis hermanas que fueron el apoyo constante para continuar en la maestría, a mis padres por todo el apoyo brindado, a mis validadores que brindaron mucha dedicación a mis encuestas y al Dr. Manuel Ramos por ayudarme semana a semana a mejorar esta investigación

José Enrique

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de figuras.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	37

### **Índice de tablas**

Tabla 1 Percepción sobre el nivel de implementación del gobierno digital. ....	19
Tabla 2 Percepción sobre el nivel de implementación de la gestión de la información. ....	20
Tabla 3 Relación entre dimensiones del gobierno digital y la gestión de la información. ....	21
Tabla 4 Análisis del Rho de Spearman .....	22
Tabla 5 Alfa de Cronbach de la gestión de la información. ....	62
Tabla 6 Alfa de Cronbach del gobierno digital.....	65

### **Índice de figuras**

Figura 1 Percepción sobre el nivel de implementación del gobierno digital .....	19
Figura 2 Percepción sobre el nivel de implementación de la gestión de la información .....	20
Figura 3 Método de regresión lineal de las variables .....	23

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia existente entre el gobierno digital y la gestión de la información dentro de una municipalidad provincial de la región Lambayeque. El estudio es de tipo básico-descriptivo, no experimental y correlacional; los instrumentos de recolección de datos que se usaron fueron dos cuestionarios tipo escala Likert, en donde se aplicó a una muestra de 42 personas usuarias. El hallazgo más importante es que las variables se correlacionan de forma positiva moderada con Rho de Spearman 0,679 y un valor de significancia de  $p=0.000<0.01$  en donde la hipótesis alterna fue aceptada con una dependencia del 71%. Se concluyó que existe relación entre las variables del gobierno digital y la gestión de la información lo que lleva a que es necesario una implementación adecuada de ambas variables dentro de la entidad para lograr el crecimiento conjunto; de manera adicional se identificó que para ambas variables existe el mismo nivel de percepción de implementación, es decir, los encuestados piensan que aún la implementación es regular lo que conlleva a la insatisfacción de la población usuaria.

**Palabras clave:** Gobierno digital, gestión de la información, percepción de la población, gobierno electrónico

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the existing influence between digital government and information management within a provincial municipality in the Lambayeque region. The study is basic-descriptive, non-experimental and correlational; the data collection instruments used were two Likert scale questionnaires, which were applied to a sample of 42 users. The most important finding is that the variables correlate in a moderate positive way with Spearman's Rho 0.679 and a significance value of  $p=0.000<0.01$  where the alternative hypothesis was accepted with a dependence of 71%. It was concluded that there is a relationship between the variables of digital government and information management which leads to the need for an adequate implementation of both variables within the entity to achieve joint growth; additionally, it was identified that for both variables there is the same level of perception of implementation, i.e., respondents think that implementation is still regular which leads to dissatisfaction of the user population.

**Keywords:** Digital government, information management, public perception, E-Government

## **I. INTRODUCCIÓN**

El objetivo de los gobiernos del mundo es lograr una estabilidad en la población eliminando cada una de las barreras actualmente existentes, es por eso que existe la constante del uso de la tecnología como punto de apoyo y respaldo para que los estados logren su crecimiento (CEPAL, 2022), bajo este concepto se estableció el gobierno digital el cual contribuye a la generación de condiciones apropiadas para el desarrollo económico y político y que tiene una influencia dentro del avance cultural y social de la población a través de la cercanía con sus organizaciones gubernamentales y hacia una era de conectividad digital.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) plantea en base a la Agenda 2030 establece que es necesario que los países líderes del mundo contribuyan a la aceleración de la revolución digital, para ello es fundamental que se establezca la implementación de los mecanismos adecuados que lleve a ello tal como lo manifiesta el actual secretario general de esta institución internacional, además de ello acota que las llamadas divisiones digitales contribuyen al modelado de las reglas de juego que puedan ser diseñadas de una manera inclusiva para cada una de las naciones del mundo, es por ello que dentro del análisis estadístico sobre la implementación de gobierno electrónico por parte de las Naciones Unidas (2020) en donde Dinamarca ocupa el primer lugar de implementación del gobierno digital dirigido por los usuarios siendo uno de los principales países en donde el estado contribuye al desarrollo tecnológico de su población, mientras que por otro lado tenemos a Suecia donde el índice es el menor de todos los países del mundo, en cuanto a los países de América Latina podemos observar que es liderada por Colombia y como país con la menor implementación se encuentra Argentina.

Ante la poca implementación del gobierno digital en las principales instituciones del país se decidió reglamentar el proceso de implementación del gobierno digital, esta ley se impulsó como Ley que fortalece el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado para el impulso de la innovación en el ámbito público (LEY - N° 31449, 2022), esta ley permite establecer el camino que deben tomar cada una de las instituciones para poder conseguir los objetivos de sus planes de Gobierno Digital.

En cuanto a la municipalidad provincial de la región Lambayeque se decidió implementar en el 2021 un comité de implementación del gobierno digital, para ello

se emitió la resolución de alcaldía N°258-2021/MPL-A (Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2021), para el año 2022 podemos observar que si bien es cierto se logró un nivel de implementación que aún no es medible, también se observa que en la Municipalidad Provincial de la región Lambayeque se produce un gasto innecesario de papel y otros insumos de oficina según el PIM al año 2022 el cual asciende a 828,178 soles (Ministerio de economía y finanzas, 2022), además que muchos de los documentos digitalizados no se logran distribuir a las personas interesadas y por ello no se logra atender oportunamente. Es necesario un manejo adecuado del sistema de trámite documentario de la institución debido a que este genera un ahorro en los recursos y sobre todo en el tiempo que pueden ser distribuidos a otras de las tareas prioritarias de la entidad, por otro lado, se puede percibir un menor gasto del tóner de impresión y el papel para la impresión debido a que la información y documentación se pueden manejar mediante el uso y manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Al mantener el uso de este sistema podemos mantener la eficiencia en cuanto al flujo documentario y él envió de estos a través de los llamados formatos electrónicos que son protegidos y respaldados por las firmas digitales de los funcionarios responsables, esto permite mantener la legalidad de la documentación además de la masificación a los interesados.

Con el uso adecuado del gobierno digital se logra mantener buenos índices en cuanto a la accesibilidad inmediata de la información, debido a que facilita el nivel de consulta de cualquier documento e informe necesario para mantener una óptima gestión de procesos sin necesidad de recurrir a archivos físicos que solo retrasan la gestión de la información (De Urquiza Armas, 2017). Un buen manejo del actual aplicativo de manejo y distribución de datos conlleva a tener un control sobre la documentación, por parte del estado peruano se implementó la Secretaría de Gestión Pública (2022) pero adicional a ello algunas municipalidades cuentan con un sistema adicional, y por ende los plazos de ejecución se lograrían cumplir satisfactoriamente, es por ello que esto que tanto el SUT como plataformas propias de las entidades se consolidan como una herramienta útil de apoyo a la gestión integral.

Después de haber realizado un análisis profundo a la realidad problemática, podemos establecer la existencia de un problema de investigación lo cual nos lleva

a plantearnos la siguiente interrogante: ¿Cómo el gobierno digital influye en la gestión de la información de una municipalidad provincial en la región Lambayeque, 2022?, además de ello también contemplar los problemas específicos como ¿Cuál es el nivel de implementación del Gobierno digital en la Municipalidad Provincial en la región Lambayeque?, ¿Cuál es el nivel de implementación de la Gestión de la información en la Municipalidad Provincial en la región Lambayeque? y ¿Cuál es la relación existente entre las dimensiones del gobierno digital y la gestión de la información en la Municipalidad Provincial en la región Lambayeque?

Cabe señalar que este estudio se realizó con el propósito de afirmar la relación tan estrecha y positiva que se tiene en base al gobierno digital y su influencia directa con el desarrollo de la gestión de la información, esta relación a lo largo del avance de la gestión pública y la era digital va demostrando ser un bastión importante para el desarrollo poblacional debido al alto índice de incidencia dentro de las buenas tomas de decisiones por parte de los funcionarios al recibir adecuadamente y oportunamente la información necesaria.

Esta investigación va a determinar cómo objetivo general la influencia del Gobierno digital en la gestión de la información de la Municipalidad Provincial en la región Lambayeque, 2022; además de eso como objetivos específicos el nivel de implementación del gobierno digital, el nivel de implementación de la Gestión de la información en la Municipalidad Provincial en la región Lambayeque y la relación existente entre las dimensiones del gobierno digital y la gestión de la información en la Municipalidad Provincial en la región Lambayeque.

Para realizar el siguiente análisis contemplaremos como hipótesis  $H_1$ =Existe influencia significativa del gobierno digital en la gestión de la información, 2022  $H_0$ = No existe influencia significativa del gobierno digital en la gestión de la información, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En principio es necesario tomar en cuenta que la llamada gestión de información en correlación con la administración pública y tal como determinan González Borrero & Gamboa Graus (2020) se basa en la obtención de información sólida, confiable y sobre todo actual que determinará que las decisiones que se tomen sean las más óptimas, es por ello que es de mucha importancia mantener un alto nivel de correlación con respecto al gobierno digital

Para ello debemos contemplar el papel que cumple el gobierno digital dentro de la administración de otros países los cuales sirven como guía de análisis como es el caso de México, en el artículo de Martínez-Domínguez (2021) se identifica los determinantes del uso que hacen los individuos del comercio en línea, uso de recursos en línea, el gobierno electrónico en México y la banca virtual . Se utilizaron datos de la Encuesta Nacional de Disponibilidad de Tecnologías de la Información en los Hogares aplicada por el INEGI (2018), por ello se tomara como referencia el modelo de demanda, el cual toma como base lo estipulado en la teoría neoclásica aplicada a la maximización de la utilidad y que va a considerar el método de Heckman o método de los dos pasos (Alejo & Funes, 2019), en cuanto a la utilización de las estimaciones econométricas. Los resultados de las estimaciones econométricas sugieren que la edad, las habilidades digitales, el género y la educación son claves para explicar el uso de estos servicios. Esto muestra la implementación de políticas públicas para reducir la brecha entre los diferentes grupos socioeconómicos con el fin de crear condiciones favorables para el uso de estos servicios en el ciberespacio, en donde un 24.9% de los mexicanos utilizó alguna tecnología de la información y alguna plataforma gubernamental para generar una conversación con un funcionario público o para realizar alguna consulta o efectuar un trámite con la administración pública, esto durante el 2017 y 2019 tal como lo establece, de esto podemos inferir que el uso del actual gobierno digital es un flanco débil de la gestión pública Latinoamérica que en parte se vio obligada a desarrollarse de manera acelerada a causa directa de la pandemia del Covid-19 pero que a pesar de este paso agigantado no se logra aun consolidar de manera adecuada, por otro lado contamos con una experiencia de vinculo entra el gobierno digital a través de una plataforma estatal y el acceso oportuno a la información como podemos constatar en Argentina con compr.ar en donde Roberto

de Michele & Gastón Pierri (2020) llega a la conclusión que a raíz de la implementación de esta plataforma gubernamental en el 2016 se notó un considerable incremento de personas que contrataron con el gobierno y que lograron recabar la información necesaria la cual fue facilitada oportunamente debido a un buen nivel en cuanto a la gestión de la información gubernamental argentina.

Católico Segura et al. (2018) mencionan en un estudio sobre Transparencia y Relaciones Positivas con el Gobierno de Colombia que debe haber esfuerzos continuos dentro de la administración pública para mejorar la divulgación y el acceso a la información, contribuir en parte a mantener una alta cultura de transparencia total en un gobierno abierto. ayudará a mantener la correcta relación entre el Estado y los ciudadanos, e indirectamente limitará la corrupción en la administración pública.

Otro estudio el cual fue aplicado y difundido por Guerrero Salgado (2019) respecto al manejo de las tecnologías para la integración del gobierno digital se estableció que en los países de la región de América Latina y el Caribe contamos con procesos de integración los cuales son el eje para enfrentar adecuadamente la interdependencia que da forma a lo que conocemos como comunidad internacional. Es por ello que cada uno de los Estados van creando dinámicas económicas, así como las de cooperación y de desarrollo manteniendo sus bases respaldadas en su soberanía y su realidad propia. Podemos considerar al gobierno digital como una herramienta que mantiene una oportunidad para lograr una integración y poder tener un canal adecuado de globalización y mantenerse a nivel de los grandes países del mundo líderes en mantener un alto nivel de gestión.

Analizando la realidad peruana, tenemos que el estado peruano a través del Decreto Legislativo N° 1412 (2018) aprobó la ley de gobierno digital, por lo cual se estableció el reglamento que permite la implementación y gestión de los procesos para conseguir que las instituciones puedan lograr adecuarse a instaurar una buena gobernanza de datos mediante la Infraestructura Nacional de datos, por otro lado, se puede analizar lo suscitado en San Juan de Lurigancho en donde Noel Espinoza (2021) establece que la falta de un modelo adecuado de gestión pública influye de manera negativa en el desarrollo sostenible del distrito y esto está muy vinculado a que no se toman las decisiones de planificación optimas e importantes en el

momento adecuado debido a que no existe un buen manejo en cuando a la información de la entidad y una de sus falencias es la falta de aplicación integral del gobierno digital para generar la integración de las partes y llegar al establecimiento de objetivos y metas municipales y mucho menos a la evaluación y seguimiento de los resultados, y en la mejora sistemática de atención a los pedidos y necesidad de servicios de la ciudadanía y los sistemas administrativos internos.

Por otro lado, Cosquillo Lavado (2021) establece que el la Municipalidad Provincial de Tarma, se evidencio una revolución digital absoluta que cambio la visión institucional y llevo a la gestión a un tratamiento totalmente digital, este cambio se dio debido a las restricciones sanitarias que acarreo la pandemia del Covid-19 (Gobierno del Perú, 2022) y las restricciones respecto a la afluencia de trabajadores a recintos públicos del estado peruano, esto llevo a la virtualidad de las labores estatales, en esta municipalidad se desarrolló la plataforma Municipalidad de Tarma a tu servicio en la cual se acercó a la población los servicios que ofrecía la municipalidad, creando un entorno en donde la gestión de la información se adaptó de manera positiva a este cambio digital dando la confianza a la población en cuando a la agilidad de procesos y a la transparencia de la información.

Podemos considerar a la teoría de la nueva gestión pública tal como lo establece Schröder Peter (2018) como parte de un paradigma en la cual se busca un estado descentralizado y sobre todo generando un gobierno transparente y para ello debe cumplir con las siguientes características: Foco en resultados de desempeño, eficiencia y calidad de servicio, el sustituir estructuras centralizadas y descentralizadas por entornos de gestión descentralizados, las decisiones de uso de recursos y prestación de servicios se acercan al punto de entrega, facilitando así la retroalimentación de los clientes y grupos de interés, hacer que el uso de alternativas de abastecimiento y regulaciones directas sea más flexible por parte del público, lo que puede garantizar una política de implementación rentable. Hacer hincapié en la eficacia de los servicios prestados directamente por el sector público, incluido el establecimiento de objetivos de productividad y la creación de un entorno competitivo con las organizaciones del sector público y privado y fortalecer la capacidad estratégica central en la orientación del desarrollo del país para que

pueda responder con flexibilidad a los cambios ambientales y diversificar los beneficios al menor costo.

Ahora analizaremos algunos de los componentes tal como lo establecen algunos autores como Hood y lo cual respalda Cejudo (2015) quien menciona que existen 7 componentes importantes dentro de la nueva gestión pública lo que nos lleva a tener un control activo, discrecional y visible en las organizaciones, mantener indicadores de calidad a cumplir, así como delimitar los objetivos institucionales, la asignación oportuna y optima de los recursos para el cumplimiento de objetivos, el dividir el antiguo sector público centralizado en unidades operativas descentralizadas en torno a los productos, por ello deben crearse unidades administradas para separar el suministro de la producción, haciendo un uso eficiente del contrato con sus proveedores y respaldado por la población, la implementación de mecanismos dentro de las atribuciones del sector público para la reducción de costos y optimización de resultados, el compensar la gestión pública con mecanismos privados para optimizar la contratación del personal y la labor que desempeñaran estos, la generación de ahorro en el uso de los recursos públicos y mantener un nivel adecuado en la disciplina de los servidores públicos.

Para Martínez-Domínguez (2021) y según lo resaltado por la organización de las naciones unidas, definimos al gobierno electrónico y a la actual consideración como gobierno digital, al uso correcto y efectivo de las tecnologías de la información y de comunicación con el fin supremo de proporcionar información adecuada y oportuna a los pobladores y a los colaboradores públicos para atender una necesidad de manera adecuada, podemos considerar que el Gobierno digital surgió en base a la ley de modernización del Estado pero que se reafirmó y consolido cuando se promulgo el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM (2021) , además que este resulta ser un gran bastión para el Perú debido a que este promueve el avance de la llamada Sociedad de la Información y del Conocimiento, manteniendo una integración y logrando generar una optimización de cada uno de los procesos y los servicios que ofrecen las entidades gubernamentales. Es por ello que es necesario poder manejar un enfoque basado en la calidad de los procesos establecidos y de la integración de estos manteniendo un apoyo constante al utilizar las tecnologías de la información, esto permite aumentar el nivel de competitividad global de

nuestro país y con ello tener un estado altamente eficiente se va a lograr un desarrollo notable en la sociedad en su conjunto, llegando a contar con una sociedad más equitativa, democrática e integrada. En la Municipalidad Provincial materia de estudio, este enfoque respecto a la integración del Gobierno digital no se ha fortalecido adecuadamente y esa ahí en donde se encuentran grandes brechas que por sobre todo perjudica a la gestión oportuna de la información lo cual debilita y hasta retrasa el tratamiento oportuno de las acciones urgentes de la entidad, es por ello que es necesario analizar a detalle esta influencia con el objetivo de lograr establecer las bases que puedan contribuir con la mejora de cada uno de los procesos internos que influyen directamente con el desarrollo de aplicativos informáticos para lograr una mayor eficiencia y eficacia, siempre con la consigna de mejora continua. Para las bases teóricas se mantuvo algunos conceptos vinculados al gobierno digital, que facilite poder definir de manera adecuada cada uno de los componentes que nos permitirán establecer el vínculo existente entre el gobierno digital y la gestión de la información, siempre establecido en el marco de la nueva gestión pública.

Para realizar un análisis detallado en cuando al llamado gobierno electrónico y su pase a ser considerado en el país como Gobierno digital. A finales de los 80's se mantuvo una crisis en cuanto al modelo burocrático de la gestión pública, es por ello que se aplicó un cambio radical que trajo consigo al gobierno electrónico que tuvo una aplicación bastante diferente en los países de América Latina y en muchos de ellos no se aplicó hasta unos años posteriores (Gobernarte-Banco Interamericano de Desarrollo, 2019), el fin supremo era lograr la consolidación de la participación ciudadana y con la generación de un ahorro en la inversión para lograr dicha participación. En los últimos 20 años hemos sido testigos del gran salto que se suscitó en el uso de las TIC y la promoción de la sociedad de la información en donde estas se volvieron prioridades dentro de la gestión gubernamental, durante la pandemia el crecimiento se vio superado en gran magnitud lo cual permitió consolidar el concepto de gobierno digital.

El gobierno Digital tiene diversas denominaciones a lo largo de su aplicación, es por ello que la más común es gobierno electrónico pero como ya se especificó en el caso del Perú se formalizo la denominación como gobierno digital con la

creación de la secretaria de gobierno digital , la función principal es generar un nuevo paradigma en cuanto al manejo gubernamental y generar nuevas visiones sobre la administración, burocracia y exceso de ineficiencia dentro del sector público que evita la cercanía con la población, el objetivo del gobierno digital es contribuir con la participación ciudadana y el respaldo de estos en la rendición de cuentas y el verificar la aplicación eficaz de los servicios públicos; es por ello que la Presidencia del Consejo de Ministros (2021) emitió el decreto supremo 029 que regula las condiciones de uso de la tecnología dentro del proceso administrativo, esto permite que las instituciones implementen mecanismos que permitan lograr una excelente gestión de la información y sobre todo el poder seguir los objetivos que se adoptaron en la publicación de la Ley marco de la modernización del estado, en donde un gobierno digital permite lograr el anhelado gobierno abierto con una adecuada gobernanza de datos (Presidencia del Consejo de Ministro, 2002). Tal como lo estipula la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, es necesario que cada entidad tenga un “Líder de gobierno digital” quien es el encargado de dirigir el proceso de implementación del gobierno digital, cabe señalar que el fin supremo de ello debe ser lo estipulado en el decreto legislativo N° 1412, en donde es necesario establecer un trabajo colaborativo de entidades, así como promover una sociedad del conocimiento.

A continuación, se analizan los modelos del gobierno digital según la relación de estos con los diversos actores que intervienen dentro de la gestión pública, manteniendo una óptima gestión de la información.

En el Modelo G2C (Governmentto Citizen) (Amritesh et al., 2015) Gobierno a Ciudadano se incluye los proyectos estatales destinados a la prestación de servicios y al intercambio adecuado de la información sin barreras de horario y lugar permitiendo una participación activa del ciudadano, Toro-García et al. (2020) menciona que esto permite que los ciudadanos mantengan un ahorro de dinero y con ello también un ahorro en cuanto al tiempo invertido para acceder a dicha información. Toda la información que puede recabar el ciudadano le servirá para efectuar correcta y efectivamente sus trámites ante las entidades públicas.

Por otro lado, en el Modelo G2B (Governmentto Bussines) Gobierno a Empresa, agrupamos todas las iniciativas existentes en donde el beneficiario final

es una empresa o un comercio, en este modelo se establecen los mecanismos de control adecuado. Por otro lado, se orienta a las empresas en procesos administrativos como las compras que realiza el estado.

En cuanto al Modelo G2E (Governmentto Employee) (Dečman, 2015) Gobierno a Empleados, en donde el gobierno adopta el uso de las TIC para mejorar los procesos internos para la atención de usuarios propios de la entidad, se obtiene como beneficio el poder obtener un servidor público con una mayor capacidad de innovación y creatividad debido a la creación de una cultura de atención pública para poder brindar un servicio adecuado al ciudadanos.

Por último, el Modelo G2G (Governmentto Government) Gobierno a Gobierno conlleva la existencia de la coordinación intergubernamental que permite la interacción entre diversos organismos estatales para la gestión de diversas tareas administrativas como la planificación e incluso realización de compras entre otros, sin dejar de prestar servicios dentro de su jurisdicción.

Una definición operacional sobre gobierno digital. tal como lo mencionan González-Bustamante et al. (2020) se aprecia que el potencial de las TIC ayuda a mejorar la actividad gubernamental y la relación entre ciudadanos e instituciones públicas, otra definición por parte de Putra et al. (2018) nos dice que es la acción del gobierno para brindar un servicio en cualquier lugar y cualquier momento al ciudadano, por otro lado, Pimiento Johanna (2017) nos menciona que el gobierno digital es la gran oportunidad del estado para incrementar los índices de satisfacción de los ciudadanos y sobre todo establecer lazos de confianza.

La primera dimensión del Gobierno Digital a consideras es la Interacción, según lo mencionado por Savage (2018) se entiende como una interacción bidireccional, esta interacción permite que el usuario pueda establecer un vínculo comunicativo con un funcionario, servidor público o institución pública, esto permite una comunicación más directa entre ciudadanos y las instituciones. Mediante esta dimensión no solo se brinda información, sino que también apertura la opción para que los usuarios den su opinión mediante formularios, correos electrónicos o foros para que con ello se contribuya a la mejora de la institución.

La segunda dimensión que se puede tomar del Gobierno Digital es la Participación, según Marino & Pariso (2021) mencionan que la participación se vincula a la interacción e integración existente entre la entidad y los ciudadanos, y

la entidad con las empresas. Es decir, el gobierno fomenta una constante interacción y participación en la toma de decisiones y permite que la sociedad edifique redes de dialogo bidireccional. Esto se refleja en la opinión de ciudadanos en blogs, foros y redes sociales, y todos estos datos recabados influyen dentro del proceso interno de toma de decisiones. Se puede observar una participación democrática con una comunicación horizontal lo que repercute en la mejora constante de cada una de las políticas públicas emitidas y en la calidad de servicio de la institución. Para esto podemos acercarnos a la teoría de Andersen y Dawes en donde se plantea la visión de utilizar la tecnología en favor del gobierno en cuanto al manejo efectivo de la información, con ello se logra sobreponer la base en la cual se maneja 3 áreas del conocimiento, lo principal se define en dominar el conocimiento que aporta el aprendizaje técnico y la gestión de los datos, a continuación se debe enfocarse en los procesos de gestión de la organización, por último se debe integrar cada uno de los componentes necesarios de las políticas públicas y contenido del proyecto que se desea plantear. En el análisis de esta teoría podemos observar que existen diversos tiempos aplicables, por lo general los cambios tecnológicos son los más próximos a implementar, los cambios en el pensamiento administrativo dependen de la adaptación de los funcionarios y las políticas públicas son las que más suelen demorar debido a que es necesario la integración de los funcionarios y los cambios tecnológicos.

En cuanto a la gestión de la información se considerará el punto de vista de Ponjuan Dante (2016) quien nos habla del modelo de Rowley, este modelo plantea que la gestión de la información lleva a que la entidad establezca mecanismos para el desarrollo de los servicios integrados y el desarrollo conjunto de la entidad. Ubicándonos en el tiempo, exactamente en 1998 en donde Butcher y Rowley establecen el modelo del “ciclo de la gestión de la información” en donde se consideran siete componentes importantes tales como que una persona va a leer cualquier tipo de información ya sea en formato impreso o digital, por otro lado, el conocimiento con mucha relevancia se transforma en información óptima para el proceso cognitivo de los individuos, en tercer caso tenemos la interpretación del conocimiento que lleva a que se consolide un conocimiento público el cual se representa de forma gráfica o de manera oral, posterior a ello tenemos la evaluación de dicho conocimiento lo cual depende del punto de vista de los individuos para

validar la información, como quinto punto se tiene la distribución de dicho conocimiento validado por los individuos, como sexto punto tenemos a las organizaciones que van a manejar el conocimiento validado y generaran juicios a su interés y en busca de sus objetivos y por ultimo tenemos que toda la información respaldada por las organizaciones será tomada como referencia por parte de los usuarios. Butler y Rowley plantean de manera adicional que el ciclo muestra un consolidado de etapas en un orden establecido pero el proceso puede que ocurra de formas alternativas.

Bouza Betancourt et al. (2017) considera a la gestión de información como el planteamiento de toda organización que va a permitir el desarrollo de estas y además va a permitir a optimización de los flujos de información para que de esta forma se logre un servicio optimo que satisfaga a los usuarios finales. La primera dimensión de la gestión de la información es la Información, según Cruz Pérez et al. (2018) definen a la información como la actualización periódica y de fácil acceso para el administrado y que se da de forma horizontal, en una sola vía. Aquí, el gobierno tiene un lugar en Internet a través de la difusión de su sitio web o portal. En este caso, las instituciones, de una manera rápida, pueden dar información, ya que la información que es publicada en internet.

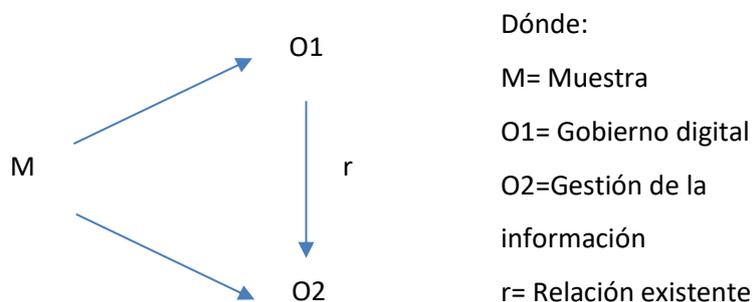
La segunda dimensión de la gestión de la información es la Integración, según Castelnovo & Sorrentino (2017) menciona que la integración se basa en una redefinición en cuanto al servicio y el funcionamiento interno que se tiene dentro de la administración pública, para establecer un vínculo integral que abarque las instituciones y la ciudadanía, así como con el sector privado y las ONG, para lograr que los servicios sean cada vez más efectivos hacia el sector al que se apunta. Es un componente que permite enlazar en una sus diversos programas abiertos al público y además vincular a cada una de las gerencias existentes y lograr un trabajo colectivo en cuanto al manejo y utilidad de la información

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Para la investigación usamos un estudio básico de tipo descriptivo correlacional. Para ello Álvarez Risco (2020) afirma que la investigación describe las razones cruzadas entre una medición escalar; en este caso del gobierno digital y la gestión de la información, para explicar la correlación entre ellas y sobre todo la influencia del gobierno digital en cuanto al desarrollo de la gestión de la información.

Para la presente investigación se seleccionó el diseño no experimental, que según Hernández et. al. (2017), que señalan que en esta investigación no se interviene en las variables. En otras palabras, en estos estudios, no se aplica ningún tipo de incentivos en las variables para que estas cambien. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables que ocurren en el medio natural y analizarlos, además podemos definirlos como aquellos que vinculan investigaciones desarrolladas exentas de manipulación de variables algo que claramente se realizara en la investigación para obtener los datos y en base a ello llegar con una conclusión efectiva. Por otro lado, es Transversal, la cual se caracteriza debido a que las mediciones se hacen de una única vez, sin contar con períodos de seguimiento. Es decir, con este método se realizó el estudio en un momento determinado del suceso de interés, tal como lo establece Manterola et al. (2019) y por lo cual se aplicó una herramienta de toma de datos de forma única.



### **3.2. Variables y operacionalización**

El gobierno digital es referido a la aplicación sustancial y efectiva del uso de datos y su vínculo con las TIC con el propósito de generar un valor público utilizando normativa y principios dentro de la gestión gubernamental (Savage, 2018).

Para las dimensiones del gobierno digital son la Interacción y la participación. La interacción tiene como indicadores a la atención virtual, el formato digital y el compromiso de cada funcionario (Savage, 2018). Además, la dimensión de la participación en donde nuestros indicadores deben analizar la gestión de la percepción y manejo de redes sociales implementadas.

En cuanto a la gestión de la información podemos considerarla como el manejo óptimo de la información de las entidades gubernamentales, para la CEPAL (2020) la gestión de la información se enfoca en su adquisición, organización, almacenamiento, custodia y distribución, dentro de las dimensiones y tal lo especificado mantendremos la dimensión información la cual podemos medir mediante el contenido útil, presentación inclusiva de la información, los administrados informados y el diseño amigable de la plataforma a usar, y con ello también es necesario considerar la integración en donde debemos considerar la información multisectorial, el vínculo de dicha información en cada proceso y el seguimiento continuo de la información. (Ver anexo 1).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

En cuanto a la población y según lo especificado por Hernández Sampieri & Fernández Collado (2017) la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, es decir, es el conjunto de la unidad de análisis que es parte del fenómeno y es cuantificable para el estudio partiendo de un conjunto al cual denominaremos N y cuyas entidades participan de manera determinada y bajo una característica propia, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

En cuanto a los Criterios de inclusión se consideró a los ciudadanos mayores de edad, es decir, mayores de 18 años que son usuarios de los servicios que facilita la Municipalidad Provincial de la Región Lambayeque y que además están vinculados directamente al manejo de la información siendo trabajadores de la entidad municipal.

Por otro lado, los Criterios de exclusión dejaron de lado a los colaboradores cuya función es ser parte del sistema de informática y sistemas de la entidad debido a que ellos cumplen gran parte de los ítems a analizar dentro del cuestionario, además los colaboradores que no tienen conocimiento sobre el uso de las TIC.

En nuestro análisis consideramos la muestra que nos permitirá el análisis de nuestro problema a la establecida, para ello usaremos la formula especificada por Villavicencio Caparó (2018), quien menciona que a partir del total de la población podemos considerar un 95% de nivel de confianza por lo cual la puntuación  $z$  ( $z$ ) debe ser de 1.96 y con un tamaño de universo ( $N$ ) de 80 personas las cuales quedan restringidas en base al criterio de exclusión y son respaldados por un informe emitido por la entidad, cabe señalar que esta población se obtuvo del promedio mensual de usuarios dividido entre las 4 semanas del mes de Junio, además debemos tener en cuenta que el error máximo a considerar ( $e$ ) será de un 5% mientras que la proporción de la población ( $p$ ) será de un 0.95. Es por ello que nuestra muestra final fue de 42 personas usuarias (ver anexo 4).

Además, se usó el muestreo probabilístico para poder conocer la probabilidad de que cada miembro de la población puede ser parte de la selección al azar de la muestra dentro de los cálculos finales, esto en palabra de Otzen & Manterola (2017), se trata de poder escoger a un individuo de prueba sin establecer criterios más allá de que sean parte de la población analizada,

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para lograr obtener esta información, se aplicó la técnica de la encuesta, tal como lo define Hernandez Mendoza & Duana Avila (2020) se realizó para el acopio de la información de quienes están vinculados directamente con el objetivo de la investigación en curso y que además son parte de la muestra. Para el análisis a realizar se utilizó 2 encuestas sobre la percepción del gobierno digital y sobre la gestión de la información en donde los integrantes de la muestra definirán que tan relacionados se encuentran ambas variables motivo del análisis del estudio. Arias & Covinos (2021) nos mencionan que la encuesta consiste en realizar de manera estructurada una serie de preguntas a las personas con el fin de recabar datos o medir la percepción. Cabe mencionar, que en base a las dos dimensiones de estudio se planteó un instrumento base con el propósito de poder evaluar el comportamiento de variable gestión de la información, teniendo por un total de 18

ítems que son medidos mediante una escala de Likert, por otro lado, para las dos dimensiones del gobierno digital se aplicaran 14 ítems, en cuanto a la escala Likert aplicada en ambos cuestionarios se estableció niveles como totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente(3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Por otro lado podemos tomar como sostén de estas herramientas lo mencionado por Villasís-Keever et al.(2018) quienes argumentan que es necesario ampararse en pruebas de valides y confiabilidad para saber si las interrogantes planteadas son cercanas al objetivo de la investigación y se vinculan con cada una de las dimensiones de las variables en estudio, además garantiza que al tomar como referencia diversos criterios de expertos y del análisis de confiabilidad evitara que los resultados contengan errores. La encuesta como herramienta debe ser sometida a un riguroso control de verificación por parte de un staff de expertos quienes emiten un veredicto, por otro lado, la confiabilidad va a resultar de la aplicación y evaluación por reproducibilidad para poder monitorear y medir la existencia de una buena correlación de las mediciones en distintos puntos de aplicación, esto nos lleva a tomar en cuenta el llamado alfa de Cronbach tal y como lo mencionan los investigadores López Fernández et al. (2019) quienes además acotan que este coeficiente va a demostrar que el cuestionario es preciso sin importar el tiempo de aplicación siempre y cuando las condiciones en las que se elaboraron no sean alteradas en su totalidad.

La confiabilidad obtenida según el Alfa de Cronbach es de 0.970 lo cual demuestra que el cuestionario sobre la gestión de la información cumple lo establecido. (ver tabla 4) mientras que la confiabilidad obtenida en el cuestionario del gobierno digital fue con Alfa de Cronbach fue de 0.919 (ver tabla 5).

### **3.5. Procedimientos**

Para efectos de la siguiente investigación se procedió a elaborar el cuadro de operacionalización de las variables que permitió establecer en el marco teórico las teorías aplicables considerando en todo momento las variables y sus dimensiones, además con dicha información se elaboró la matriz de consistencia que permitió formular el problema de estudio y cada uno de los objetivos a los cuales se apunta en esta investigación así como la hipótesis y la población de estudio, posteriormente se tuvo que realizar los instrumentos para la obtención de

datos los cuales pasaron un proceso de validación por expertos en la gestión pública y en las variables propuestas, posterior a ello se ejecutó una prueba piloto con una población similar y con 20 encuestados para analizar la confiabilidad y obtener el Alfa de Cronbach de cada cuestionario; se solicitó los permisos necesarios ante la universidad para que se emita un documento que acredite la investigación y se pueda realizar la obtención de los permisos pertinentes ante el alcalde de la entidad para la ejecución de los cuestionarios la muestra; se aplicó ambos cuestionarios para recabar de manera adecuada la información, por ello se generó mediante la plataforma de Google forms los formularios con las instrucción de manera específica, dichos datos obtenidos se derivaron a una hoja de Google sheets para luego ser agrupados en un formato de Microsoft Excel en donde se adecuo las respuestas en base a la escala Likert planteada para poder ingresarse de manera adecuada en el programa estadístico IBM SPSS 26.0 lo que permitió el análisis de los resultados y la obtención de gráficos computarizados, por ello se procedió a generar dos variables que fungen de consolidado de las respuestas de cada uno de sus cuestionarios para luego elaborar una agrupación visual que permita definir niveles de implementación según las variables y emitir tablas de frecuencias, además se realizó las pruebas del Rho de Spearman para la aceptación o negación de las hipótesis nula y alterna, el grafico de dispersión para establecer el modelo matemático y la comparación para encontrar la relación de las dimensiones de la variable gobierno digital sobre la variable gestión de la información.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En cuanto al análisis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), Reguant-álvarez et al. (2018) nos mencionan que es una medida de asociación lineal que permite el uso de rangos y los números de orden de cada grupo a considerar en los sujetos de prueba generando una comparación de esos rangos. Cabe señalar que una vez que se generó las tablas de resultados mediante el programa IBM SPSS 26.0 se procedió a realizar la comparación de estos rangos para la obtención del coeficiente de correlación y además permitió realizar la comprobación de valides de las hipótesis  $H_0$  y  $H_1$ .

### **3.7. Aspectos éticos**

Los autores Salazar Raymondi et al., (2018) nos mencionan que la ética es una conducta humana orientada a las motivaciones personales y los valores adquiridos, todo ello en base al comportamiento humano, Para efectos de realizar la siguiente investigación se consideró como valores primordiales a la tolerancia y el respeto, para que de esta forma todo dato obtenido en los cuestionarios se consideren de igual relevancia, además que los sujetos parte de la muestra fueron escogidos de manera aleatoria cumpliendo los requisitos de la población establecida, se recolectó información de la percepción de la implementación sobre el gobierno digital y la gestión de la información por parte de los usuarios respetando el espacio de trabajo y el tiempo de disponibilidad para la aplicación de los cuestionarios.

## IV.RESULTADOS

Al evaluar los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas dentro de la municipalidad provincial de la región Lambayeque mediante el uso del software SPSS v26 se llegó a los siguientes resultados:

**Tabla 1.**

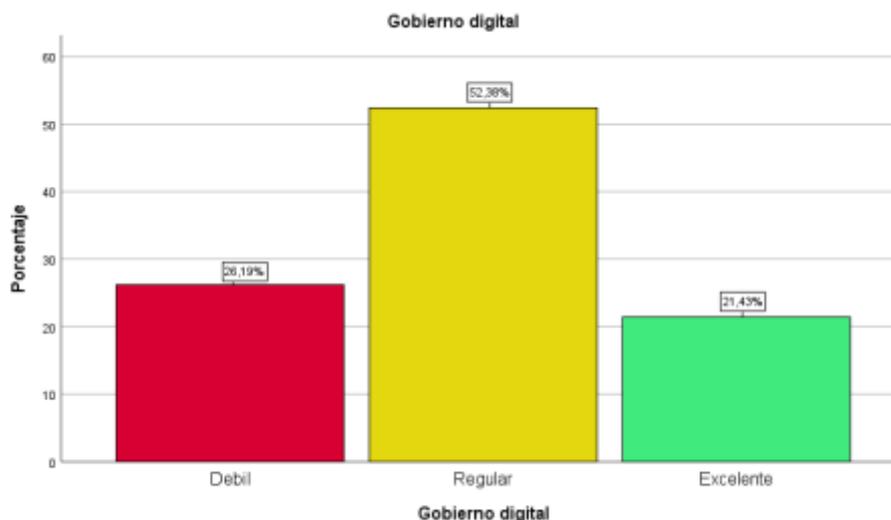
Percepción sobre el nivel de implementación del gobierno digital

Gobierno digital			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Débil	11	26,2
	Regular	22	52,4
	Excelente	9	21,4
	Total	42	100,0

Nota: Cuestionario de la percepción de implementación del gobierno digital aplicado a usuarios del sistema de mesa de partes virtual de la municipalidad provincial de la región Lambayeque.

**Figura 1.**

Percepción sobre el nivel de implementación del gobierno digital



Nota: Cuestionario de la percepción de implementación del gobierno digital aplicado a usuarios del sistema de mesa de partes virtual de la municipalidad provincial de la región Lambayeque.

### Interpretación:

De acuerdo con la tabla 3 y figura 1 podemos inferir que un 26,2% de las personas piensan que la implementación del gobierno digital dentro de la entidad es débil, un 52,4% piensa que aún se cuenta con una implementación regular y solo el 21,4% piensa que la implementación se encuentra en un nivel excelente. Además, podemos dividir las opiniones según el sexo de las personas encuestadas,

en donde 7 hombres y 4 mujeres piensan que la implementación es débil, 14 hombres y 6 mujeres piensan que es regular y 9 hombres y 2 mujeres plantean que la implementación es excelente (ver tabla anexa 6.1), esto permite analizar que en todos los casos siempre existen mayor cantidad de hombres que hacen uso de los medios digitales de la entidad.

**Tabla 2.**

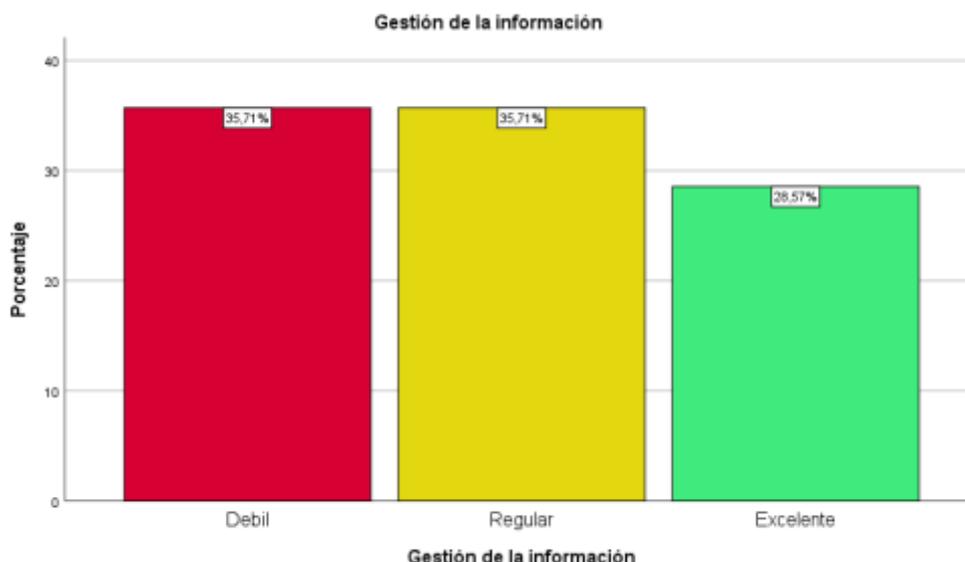
Percepción sobre el nivel de implementación de la gestión de la información

<b>Gestión de la información</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Débil	15	35,7
	Regular	15	35,7
	Excelente	12	28,6
	Total	42	100,0

Nota: Cuestionario de la percepción de implementación de la gestión de la información aplicado a usuarios del sistema de mesa de partes virtual de la municipalidad provincial de Lambayeque.

**Figura 2.**

Percepción sobre el nivel de implementación de la gestión de la información



Nota: Cuestionario de la percepción de implementación de la gestión de la información aplicado a usuarios del sistema de mesa de partes virtual de la municipalidad provincial de la región Lambayeque.

**Interpretación:**

De acuerdo con la tabla 4 y figura 2 podemos inferir que un 35,7% de las personas piensan que la implementación de la gestión de la información es débil, un 35,7% piensa que aún se cuenta con una implementación regular y solo el 28.6% piensa que la implementación se encuentra en un nivel excelente. Además,

podemos dividir las opiniones según el género, en donde 6 hombres y 5 mujeres piensan que la implementación es Débil, 14 hombres y 7 mujeres piensan que es Regular y 10 hombres y 0 mujeres plantean que la implementación es Excelente (ver tabla anexa 6.2).

Estos resultados dieron una visión amplia sobre la percepción de los usuarios, esto permitió analizar la relación existente entre ambas variables y poder comprobar cualquiera de las dos hipótesis planteadas.

**Tabla 3.**  
Relación entre dimensiones del gobierno digital y la gestión de la información

			Dimensión interacción				
			Débil	Regular	Excelente	Total	
V2: Gestión de la información	Débil	% del total	21,4%	14,3%	0,0%	35,7%	
	Regular	% del total	4,8%	28,6%	2,4%	35,7%	
	Excelente	% del total	0,0%	7,1%	21,4%	28,6%	
	% del total		26,2%	50,0%	23,8%	100,0%	
				Dimensión participación			
				Débil	Regular	Excelente	Total
	Débil	% del total	16,7%	14,3%	4,8%	35,7%	
	Regular	% del total	9,5%	26,2%	0,0%	35,7%	
	Excelente	% del total	2,4%	14,3%	11,9%	28,6%	
	% del total		28,6%	54,8%	16,7%	100,0%	

Nota: Elaboración mediante programa SPSS V26

La dimensión interacción con la gestión de la información se encuentra en un nivel regular con un 28,6%, mientras que en un nivel débil del 21,4% y un nivel excelente del 21,4%. Por otro lado, la dimensión participación se encuentra en un nivel regular del 26,2%, débil del 16,7% y excelente del 11,9%

Después del procesamiento de los resultados mediante el SPSS se procedió a encontrar el Rho de Spearman para medir la validez de las hipótesis  $h_0$  o  $h_1$ .

**Tabla 4.**  
Análisis del Rho de Spearman

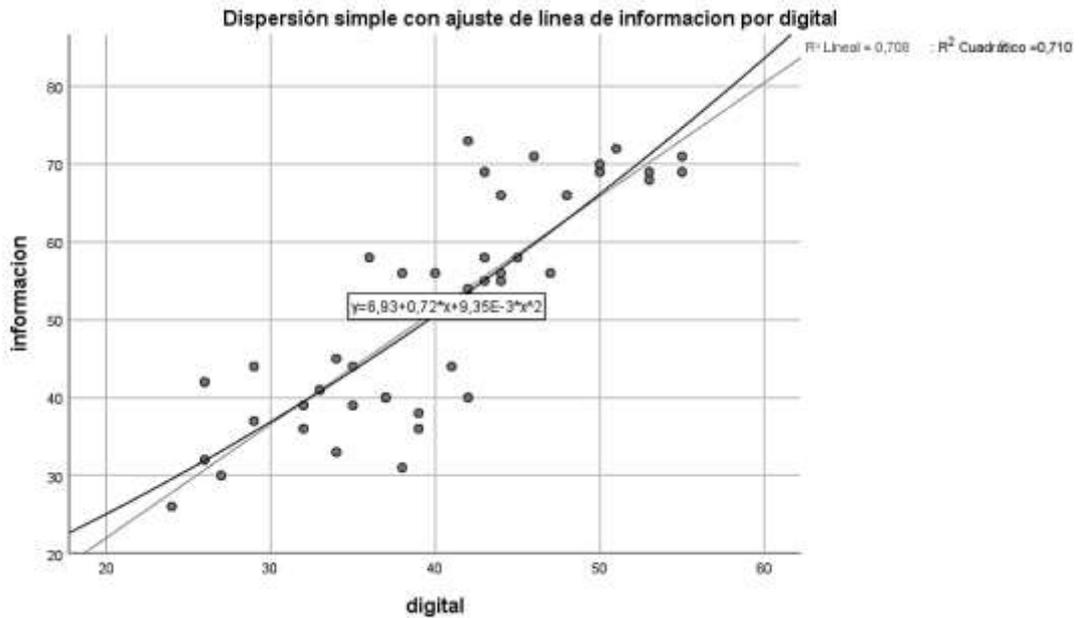
			Gobierno digital	Gestión de la información
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	1,000	,679**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Gestión de la información	Coefficiente de correlación	,679**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Según la tabla 4, el coeficiente de correlación es 0,679 por lo tanto existe una correlación positiva entre ambas variables, por otro lado, se aprecia el valor de significancia de 0,000 el cual es menor que el estadístico de referencia  $p=0.01$ , por otro lado, tal como lo especifican mucho estadistas, el obtener un valor igual a 0.00 lleva a rechazar contundentemente la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, esto quiere decir que si existe una relación causal entre el Gobierno digital y la gestión de la información en una municipalidad Provincial de la Región Lambayeque.

Además, fue necesario establecer la fórmula matemática que permita establecer un modelo matemático que a futuro permita predecir valores basados en el modelo obtenido con el método de regresión.

**Figura 3.**  
Método de regresión lineal de las variables



Fuente: Elaboración propia

En la figura 3 se puede inferir que la dispersión podemos establecer como fórmula de análisis:  $y = 6,93 + 0,72 * x + 9,35E^{-3} * x^2$  y además existe una dependencia de las variables en un 71%.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos se encuentra que la percepción sobre la implementación del gobierno digital que actualmente tienen los usuarios del sistema de gestión de la información de la Municipalidad Provincial de la región Lambayeque y que se refleja en la muestra va desde un nivel débil del 26,19%, regular del 52,38% y excelente del 21,43%, esto quiere decir que más de la mitad de los usuarios encuestados piensan que no se viene realizando un trabajo adecuado en la implementación y esto se deriva en que muchos de ellos sientan que el sistema de gestión de la información no funciona de manera adecuada o presenta deficiencias, en base a ello se puede hacer una comparación con las teorías y estudios aplicados de otros autores, es por ello que se tiene a Martínez-Domínguez (2021) quienes mencionan que el gobierno digital en México entre los años 2017 a 2019 en base a la ENDTIH del INEGI, y además se concluyó que solo el 24% de los mexicanos dieron un uso adecuado a las herramientas tecnológicas sobre todo en el aspecto de utilizar plataformas gubernamentales para la realización de trámites y obtención de información, es decir, que a pesar de la existencia de herramientas para acercar al ciudadano a sus autoridades solo el 24% de cabezas de hogar decidieron usar el medio tecnológico como la manera de establecer vínculos con las entidades gubernamentales para recibir algún tipo de bien o servicio, por otro lado, al tomar la investigación y análisis de Roberto de Michele & Gastón Pierri (2020) en donde los autores analizan la implementación de una plataforma como parte de un piloto para mejorar el estatus de las licitaciones públicas (Compr.ar), el principal problema que existía en Argentina era la existencia de barreras burocráticas existentes en el manejo de las licitaciones debido a la negación al cambio con respecto a adoptar los conceptos y propuestas que establece la teoría de la nueva gestión pública, ante ello el estado argentino planteó eliminar toda barrera burocrática existente en las instituciones gubernamentales y es por ello que decidió empezar con un programa piloto para mejorar los procesos de contrataciones del estado, el punto de partida fue contar con un retraso del 76,4% en las adjudicaciones de las licitaciones públicas lo cual significa un retroceso considerable para lograr una efectiva gestión en cualquiera de los niveles del estado, cuando se implementó la plataforma se llegó a reducir considerablemente dicha cifra y tan solo quedando en un 47,5% en el retrasos que

se producía en las adjudicaciones, esto en términos generales es un gran avance debido a que muchos proveedores del estado se encuentran en desventaja al momento de licitar porque no se comparte de manera proactiva la información necesaria durante el proceso o la información llega incompleta, esto lleva a que los proveedores no tengan los medios necesarios para participar en un licitación y muchas veces no puedan cumplir los plazos, este mismo inconveniente surge en la población que se limita con la poca información que ofrecen las entidades y que además la ausencia o la poca implementación de una plataforma digital evita que los usuarios realicen un seguimiento oportuno de los trámites que realizan, cabe resaltar que la población no cambia el método tradicional de obtención de la información debido a que no existe un interés real en las instituciones para generar este cambio hacia una era digital y es por eso que los pobladores mediante los medios tradicionales no pueden ejercer su ciudadanía por eso la recomendación final es la de masificación de dicha cultura de digitalización y que plataformas de este tipo deberían abocarse también hacia la población, al tomar ambos sucesos se puede inferir que actualmente el gobierno digital es un flanco débil tanto en la realidad peruana como en la de algunos países de América latina. Pese al esfuerzo del estado peruano al establecer normas para establecer la gobernanza de datos y el gobierno digital no existe un claro concepto de ello por parte de las entidades y esto se refleja en que de manera continua la secretaría de gobierno digital tenga que emitir normativas y lineamientos para asegurar que todas las entidades estatales vayan a un mismo paso en la implementación, aunque en la práctica se puede saber de la fuente primigenia de uso que aún no podemos hablar de un gobierno digital ni muchos menos de una buena gobernanza de datos que permita una excelente gestión de la información.

En base a la teoría de la nueva gestión pública, se encuentra el planteamiento de dos conceptos que sirven de guía y eje central, es por ello que tanto el Gobierno Abierto como el Gobierno Digital deben ir de la mano para lograr el desarrollo de una entidad, el gobierno abierto permite que la existencia en conjunto de la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración, esto significa que la ciudadanía debe contar con la información real y sobre todo en un tiempo en que la pueda usar para mejorar y sobre todo para aplicar una acción fiscalizadora en casos de corrupción, por otro lado, lleva a que cada funcionario

público emita información relevante y de interés público ya sea a un ciudadano o a una institución sin diferenciar en la procedencia de ninguno y sin desvirtuar la información que se hace llegar y en base a la transparencia, esta información debe estar permitida como de libre difusión y debe permitir a la ciudadanía poder ejercer un rol relevante en la toma de decisiones, es por eso que se plantea mecanismos prácticos para la distribución de dicha información y es ahí en donde el gobierno digital toma relevancia, empezando con programas de implementación de las TIC y contribuyendo a la ciudadanía digital, cabe resalta que si bien es cierto dentro de la ley de gobierno digital se establece los mecanismos para ejercer la identidad digital y ciudadanía digital a través del DNI electrónico, aun no se vuelca toda esa experiencia adquirida en RENIEC para establecer los mecanismos necesarios que permitan la participación ciudadana, en ese aspecto podemos inferir que si bien es cierto la entidad analizada viene implementando diversos mecanismos para lograr un alto nivel dentro de la oficina de gestión de la información, aun la percepción de la ciudadanía se avoca a un grado de implementación regular que sobrepasa la mitad de la población encuestada y lo que más llama a la reflexión son los usuarios que se encuentran en el 26% que piensa que aún no se puede hablar de un gobierno digital porque la implementación es débil, muchas veces son estos usuarios que al evidencia falencias deciden abandonar estos mecanismos digitales y volver a lo tradicional lo que interrumpe la mejora de la institución y su objetivo principal que es llevar a la ciudadanía a una era digital y acercar la labor del estado peruano en conjunto a la ciudadanía. Es por ello que en base a los modelos de gobierno digital el más importante debe ser el Modelo G2C, en palabras de Amritesh et al. (2015) se debe incluir al ciudadano como parte de los proyectos estatales de servicios y a brindarles la información necesaria sin la existencia de horarios ni lugar, de esta forma se incentiva a la participación activa de la ciudadanía en pleno, a pesar del esfuerzo del estado peruano con la implementación del D.L. 1412 y el D.S. 029-2021-PCM no se logró un avance significativo en la entidad analizada, esto se refleja en el deficiente manejo en la gobernanza de datos que se realiza en la municipalidad y es percibido por los usuarios que sienten que la información que solicitan a la entidad no cubre sus expectativas, a pesar de los esfuerzos de la entidad por cumplir con lo establecido en la Ley Marco de Modernización del estado no se logra establecer una percepción

adecuada en los usuarios y pobladores, lo que deriva en la desconfianza de los usuarios a usar con mayor frecuencia los sistemas digitales de la municipalidad, Ante ello podemos analizar que en la entidad no se cuenta con un horizonte claro al respecto por lo que hace falta un líder de Gobierno Digital que oriente los procesos a realizar, estas carencias crean una interferencia entre el desarrollo que necesita la entidad y los mecanismos que implementa para llegar al cumplimiento de esos objetivos.

En cuanto a la gestión de la información, dentro de esta investigación se obtuvo que 35,7% de las personas piensan que la implementación de la gestión de la información es débil, un 35,7% piensa que aún se cuenta con una implementación regular y solo el 28.6% piensa que la implementación se encuentra en un nivel excelente, esto refleja la negatividad de las personas sobre el sistema de gestión de la información que se maneja en la entidad, al tomar como referencia lo planteado por Católico Segura et al. (2018) quienes plantean que el grado de transparencia en la divulgación de la información alcanza un 50% en Colombia lo cual es un grado medio, esta cifra que aún se encuentra en un estado medio de implementación crea barreras de poca divulgación de la información y que lleva a que los índices de corrupción aumenten considerablemente debido a que no se llega con la información correcta y efectiva al ciudadano, es decir, no se contribuye al establecimiento de un gobierno abierto que permita la fluidez constante de información requerida por la ciudadanía y esto lleva a que los procesos de obtención de la información sean muy largos y engorrosos, esto lleva al exceso de burocratización y por lo tanto al aprovechamiento de los funcionarios para cometer delitos de corrupción, esto da como conclusión que un buen manejo de la información también acarrea un excelente desenvolvimiento de las instituciones públicas y sobre todo en las rendiciones de cuentas.

Por otro lado, Ponjuán (2011) establece que el modelo Rowley es el apropiado para el manejo de la información, debido a que lleva a las entidades a que establezcan mecanismos en donde los procesos integrados sean la principal forma de lograr un crecimiento institucional, es por ello que el ciclo de la gestión de la información es el más adecuado debido a que los 7 componentes se utilizan dentro del proceso en donde la información se valida a la población, cabe indicar que la población debe recibir información certera y eficaz ya sea de manera impresa

o digital, es por ello que el conocimiento que se imparte es de mucha importancia debido a que se convierte en información óptima y apropiada para el ciudadano, es por ello que las instituciones gubernamentales son las llamadas a brindar ese conocimiento que además se encuentra validado, en comparación con la investigación permite llegar a la conclusión que 30 usuarios perciben que no se tiene una implementación excelente lo que lleva a la reflexión que mientras el 50% de esa población aun crea que la implementación es débil, esto lleva a que la institución se encuentre en un nivel crítico debido a que los usuarios no confían en la información que se les brinda y esto acarrea que cuando la entidad necesite la aprobación de la población para realizar pilotos de implementación de procesos o se solicite la participación ciudadana para la aprobación del presupuesto participativo se propicie negatividad o hasta demoras para llegar a un acuerdo lo cual perjudica el desarrollo de la comuna, esto llevado a un nivel macro puede afectar al desarrollo del país y al cumplimiento de la agenda 2030, por ello es indispensable fomentar la participación ciudadana ya sea mediante el uso y difusión del gobierno digital o de la gobernanza de datos mediante la adecuada gestión de la información, y sobre todo se consolide esa dualidad existente entre ambas variables.

## VI. CONCLUSIONES

1. En concordancia con lo establecido en el objetivo específico 1 se identificó que la implementación del gobierno digital se percibe en nivel regular de un 52,4% según la percepción de los encuestados, esto quiere decir que la población siente que se trabajó muy poco en la implementación del gobierno digital lo que lleva a que la población no use o desconfié de usar una plataforma virtual.
2. De acuerdo con el segundo objetivo específico respecto a la percepción de implementación de la gestión de la información se percibe que un 71,4% especifican que la implementación se encuentra en un nivel débil-regular, esto infiere que las personas encuestadas sienten que el esfuerzo por crear un buen sistema de gestión de la información no ha funcionado y es por ello que existe un descontento respecto a la información que brinda la entidad y puede traer consecuencias dentro de los parámetros necesarios en la transparencia de la entidad.
3. La relación existente entre la variable gestión de la información con cada uno de las dimensiones del gobierno digital lleva a plantear que es necesario lograr una implementación adecuada del gobierno digital para que de esta forma se logre una mejora eficaz dentro del sistema de gestión de la información, esto se corrobora por los porcentajes tan altos que se obtienen en las percepciones de una implementación débil.
4. Tal como se planteó en el objetivo general, se determinó la existencia de una relación significativa entre el gobierno digital y la gestión de la información dentro de la Municipalidad Provincial de la región Lambayeque, en donde el coeficiente de correlación 0,679 indica que la correlación existente es positiva, por otro lado podemos apreciar que el valor de la significación es de  $p=0,000$  el cual es menor al estadístico de referencia  $p=0.01$  y que indica que no caben dudas que la hipótesis alterna es la correcta, por otro lado vemos la existencia de una dependencia del 71%.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. El jefe del área de sistemas y de mesa de partes deben tomar como antecedente esta investigación para poder acelerar la implementación de los sistemas de gestión de la información de la institución para lograr una mejora de los procesos dentro de la institución y su cercanía con el entorno.
2. El alcalde debe tomar en cuenta las dimensiones aplicadas a cada una de las variables las cuales fueron tomadas en base a la situación actual, dado que actualmente la tecnología avanza y es necesario que se mantenga un proceso adecuado.
3. El alcalde y el jefe de área de informática deben promover la implementación de mecanismos eficaces para lograr un alto nivel de percepción de implementación tanto del gobierno digital como de la gestión de la información, esto logra un vínculo entre la entidad y la población lo que fortalece la entidad y la acerca más a lo planteado en la teoría de la nueva gestión pública.

## REFERENCIAS

- Alejo, J., & Funes, V. (2019). Ecuaciones Salariales de Parejas bajo Selección Muestral Bivariada. Una Aplicación al Caso Argentino. [www.cedlas.econo.unlp.edu.ar](http://www.cedlas.econo.unlp.edu.ar)
- Álvarez Risco. (2020). Clasificación de las investigaciones. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Amrithesh, Misra, S. C., & Chatterjee, J. (2015). Applying gap model for bringing effectiveness to e-government services: A case of NeGP deployment in India. *Public Affairs and Administration: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*, 3, 1292–1306. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-8358-7.CH063>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. In *Enfoques Consulting EIRL*. [file:///C:/Users/hp/Downloads/Arias-Covinos-Diseño\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/Arias-Covinos-Diseño_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Bouza Betancourt, O., Couto Torres, D., & Sosa Pérez, N. de la C. (2017). Evaluación del estado de la gestión de la información científica y tecnológica: dimensiones e indicadores. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377654835002>
- Castelnuovo, W., & Sorrentino, M. (2017). The digital government imperative: a context-aware perspective. *https://Doi.Org/10.1080/14719037.2017.1305693*, 20(5), 709–725. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1305693>
- Católico Segura, D. F., Cano Buitrago, J., & Camacho Rodríguez, J. (2018). Transparencia activa, su relación con el ámbito de gobierno: caso administraciones públicas territoriales en Colombia. <https://doi.org/10.22335/rict.v9i1.496>
- Cejudo, G. M. (2015). Nueva gestión pública. Grupo Editorial Siglo Veintiuno. [http://data.evalua.cdmx.gob.mx/docs/estudios/i\\_ngp\\_eap.pdf](http://data.evalua.cdmx.gob.mx/docs/estudios/i_ngp_eap.pdf)
- CEPAL. (2020). GESTIÓN de la Información VS Gestión del Conocimiento - Gestión del Conocimiento (GDC) - Biblioguías at Biblioteca CEPAL, Naciones Unidas. <https://biblioguías.cepal.org/GestionDelConocimiento>

- CEPAL. (2022). Tecnologías digitales para un nuevo futuro (CEPAL-ONU (ed.)).  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf)
- Ley que fortalece el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado para el impulso de la innovación en el ámbito público - LEY - N° 31449, (2022) (testimony of CONGRESO DE LA REPUBLICA).  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-fortalece-el-laboratorio-de-gobierno-y-transformacio-ley-n-31449-2058360-1/>
- Cosquillo Lavado, S. G. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma - Junín del periodo 2019-2020. *Revista Scientific*, 6(22), 332–344. <https://doi.org/10.29394/SCIENTIFIC.ISSN.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>
- Cruz Pérez, M. A., Pozo Vinuesa, M. A., Andino Jaramillo, A. F., & Arias Parra, A. D. (2018). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación de los estudiantes. *Etic@net. Revista Científica Electrónica de Educación y Comunicación En La Sociedad Del Conocimiento*, 18(2), 196–215. <https://doi.org/10.30827/eticanet.v2i18.11889>
- De Michele, R., & Pierri, G. (2020). *Transparencia y gobierno digital: El impacto de COMPR.AR en Argentina* | Publications. Inter American Development Bank. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Transparencia-y-gobierno-digital-El-impacto-de-COMPR.AR-en-Argentina.pdf>
- De Urquiza Armas, R. (2017). GOBIERNO ELECTRÓNICO: FASES, DIMENSIONES Y ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA PARA SU IMPLEMENTACIÓN. MPFN.  
[https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)
- Dečman, M. (2015). Understanding technology acceptance of government information systems from employees' perspective. *International Journal of Electronic Government Research*, 11(4), 69–88.  
<https://doi.org/10.4018/IJEGR.2015100104>

Decretos Legislativos N° 1412. (2018). Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. 4–8.

Gobernarte-Banco Interamericano de Desarrollo. (2019). El avance de la agenda digital en América Latina: ¿Cómo vamos?  
<https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>

Gobierno del Perú. (2022, May). Medidas para enfrentar la pandemia .  
<https://www.gob.pe/12365-coronavirus-medidas-para-enfrentar-la-pandemia-segun-nivel-de-alerta-y-region>

González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno | González-Bustamante | Gestión y Política Pública.  
<http://dx.doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

González Borrero, M., & Gamboa Graus, M. E. (2020). Sistema de acciones para captar información en oficina nacional de estadística e información del municipio Manatí - Dialnet. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(2), 168–192. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7682671>

Guerrero Salgado, G. A. (2019). Tecnologías para la integración: análisis sobre tres experiencias de gobierno electrónico. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 1(4).  
[https://doi.org/10.37228/ESTADO\\_COMUNES.V1.N4.2017.44](https://doi.org/10.37228/ESTADO_COMUNES.V1.N4.2017.44)

Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. In *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA* (Vol. 9, Issue 17).  
<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2017a). Metodología de la investigación. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2017b). Metodología de la investigación. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- INEGI. (2018). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2018.  
<https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2018/>
- López Fernández, R., Avello Martínez, R., Palmero Urquiza, D. E., Sánchez Gálvez, S., & Quintana Álvarez, M. (2019). Validation of instruments as a guarantee of credibility in scientific research. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2), 441–450.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49.  
<https://doi.org/10.1016/J.RMCLC.2018.11.005>
- Marino, A., & Pariso, P. (2021). Digital government platforms: issues and actions in Europe during pandemic time. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 9(1), 462–485. [https://doi.org/10.9770/jesi.2021.9.1\(29\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2021.9.1(29))
- Martínez Domínguez, M. (2021). Adoption of Electronic Services in Mexico: the Case of E-banking, E-commerce and E-government. *Economía Teoría y Práctica*, 29(55), 171–194.  
<https://doi.org/10.24275/ETYPUAM/NE/552021/MARTINEZ>
- Ministerio de economía y finanzas. (2022). Consulta amigable.  
<https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx>
- Municipalidad Provincial de Lambayeque. (2021). Resolución de Alcaldía N°258-2021/MPL-A.  
[https://www.munilambayeque.gob.pe/presentacion/documentos/RA258\\_AGO STO2021.pdf](https://www.munilambayeque.gob.pe/presentacion/documentos/RA258_AGO STO2021.pdf)
- Noel Espinoza, A. J. (2021). Gestión pública para el desarrollo sostenible de gobiernos locales: El caso de la Municipalidad Distrital de Lurigancho (Chosica), Provincia de Lima, Departamento de Lima, Perú, un análisis al 2020 [UNMSM]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17382>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.  
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Pimiento, J. (2017). ¿Qué es el Gobierno Digital? - Goberna.  
<https://goberna.org/que-es-gobierno-digital/>
- Ponjuan Dante, G. (2016). La gestion de la informacion y sus modelos representativos. ReserchGate.
- Presidencia del Consejo de Ministro. (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Ley N° 27658. Diario Oficial El Peruano, 6(11), 951–952.  
<http://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Ley N 27658.pdf>
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, (2021) (testimony of Presidencia del consejo de ministros). [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1680865/DS\\_029-2021-PCM.pdf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1680865/DS_029-2021-PCM.pdf.pdf)
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). Decreto Supremo N° 029-2021-PCM. 8–43. [www.gob.pe](http://www.gob.pe)
- Putra, D. A. D., Jasmi, K. A., Basiron, B., Huda, M., Maselena, A., Shankar, K., & Aminudin, N. (2018). Tactical steps for e-government development. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 119(15).  
<http://www.acadpubl.eu/hub/>
- Reguant-álvarez, M., Vilà-baños, R., & Torrado-fonseca, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *REIRE. Revista d’Innovacióni Recerca En Educació*, 11(11 (2)), 45–60.  
<https://doi.org/10.1344/reire2018.11.221733>
- Salazar Raymondi, M. B., Icaza Guevara, M. de F., & Alejo Machado, O. J. (2018). The importance of ethics in research. *Revista Universidad y Sociedad*.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100305](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305)
- Savage, N. (2018). Making digital government a better government. *Nature*, 563(7733), S136–S137. <https://doi.org/10.1038/D41586-018-07502-X>
- Schröder Peter. (2018). Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno Fundación Friedrich Naumann Oficina Regional América Latina. Fundación Friedrich Naumann.
- Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Consejo de Ministros. (2022).

Sistema Único de Trámites – SUT. <https://sgp.pcm.gob.pe/sistema-unico-de-tramites/>

Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Digital Government Strategy for the Construction of More Transparent and Proactive Governments. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

United Nations. (2020). EGOVKB | United Nations. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/9-Australia>

Villasís-Keever, M. Á., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, G., & Escamilla-Núñez, A. (2018). Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements. *Revista Alergia Mexico*, 65(4), 414–421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>

Villavicencio Caparó, E. (2018). EL TAMAÑO MUESTRAL PARA LA TESIS. ¿CUÁNTAS PERSONAS DEBO ENCUESTAR? *Odontología Activa Revista Científica*, 2(1), 59–62. <https://doi.org/10.31984/OACTIVA.V2I1.175>

## ANEXOS

### Anexo1. Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de las variables					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gobierno digital</b>	El gobierno digital es referido a la aplicación sustancial y efectiva del uso de datos y su vínculo con las TIC con el propósito de generar un valor público utilizando normativa y principios dentro de la gestión gubernamental	Conjunto de acciones sustanciales en cuanto al manejo eficiente y eficaz de las TIC para la mejora de la gestión gubernamental	Interacción	La atención virtual El formato digital El compromiso de cada funcionario	<b>Ordinal Likert</b> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Participación	Gestión de la percepción Manejo de redes sociales implementadas	

<b>Gestión de la información</b>	El manejo óptimo de la información de las entidades gubernamentales, en donde debemos considerar	Manejo adecuado de los recursos de información a los objetivos de la organización a través del manejo adecuado de canales y medios para transmitir y acceder a la información	Información	<p>El contenido útil</p> <p>Presentación inclusiva de la información</p> <p>Los administrados informados</p> <p>El diseño amigable de la plataforma a usar</p>	<p><b>Ordinal Likert</b></p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Indiferente</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>
			Integración	<p>La información multisectorial</p> <p>El vínculo de dicha información en cada proceso</p> <p>El seguimiento continuo de la información.</p>	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN SOBRE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Instrucciones: Estimado(a) usuario(a), a través del presente cuestionario se pretende obtener información acerca de la gestión de la información en la entidad, para ello se solicita su colaboración, respondiendo de manera objetiva todas las preguntas que a continuación se detallan. Es necesario precisar que por motivos de seguridad se mantendrá su identidad totalmente reservada

MARQUE CON UNA ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA A CADA ITEM

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>DIMENSIÓN: INFORMACIÓN</b>						
1	Está de acuerdo con que la información que obtuvo en su última solicitud fue útil					
2	Está de acuerdo con que la información recibida contiene los datos esperados por usted					
3	La información que obtuvo fue presentada de manera inclusiva y sin ningún tipo de discriminación					
4	Está de acuerdo con que la información que se brindo fue adecuada y completa					
5	Está de acuerdo con que la información recibida es clara y precisa sin ningún exceso de tecnicismos que solo complican su entendimiento					
6	Usted se sintió totalmente informado con los datos obtenidos					
7	Usted está de acuerdo con que la información facilitada le sirvió para continuar o finalizar una gestión en la entidad					
8	Está de acuerdo con la facilidad de uso de la plataforma de gestión de la información de la entidad					
9	Está de acuerdo con la facilidad de acceso a la plataforma					

<b>Dimensión: Integración</b>					
10	Está de acuerdo con que la información obtenida cuenta con información de diversas fuentes relacionadas				
11	Está de acuerdo con que las fuentes citadas contribuyen a la multisectorialidad				
12	Está de acuerdo con que era necesario una información multisectorial				
13	Está de acuerdo con que la información brindada se encuentra relacionada con la información que solicito				
14	Está de acuerdo con que la información en su conjunto guarda una relación clara				
15	Está de acuerdo con que se estableció los procesos necesarios para la obtención de la información que recibió				
16	Está de acuerdo con que la información que se facilita se encuentra actualizada				
17	Está de acuerdo con que el proceso de obtención de la información es rastreable para saber el estado en el que se encuentra la solicitud				
18	Está de acuerdo con que los funcionarios encargados de la gestión de la información le dieron un seguimiento adecuado a su solicitud para obtener información				

## CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN SOBRE GOBIERNO DIGITAL

Instrucciones: Estimado(a) usuario(a), a través del presente cuestionario se pretende obtener información acerca de la implementación del gobierno digital en la entidad, para ello se solicita su colaboración, respondiendo de manera objetiva todas las preguntas que a continuación se detallan. Es necesario precisar que por motivos de seguridad se mantendrá su identidad totalmente reservada

MARQUE CON UNA ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA A CADA ITEM

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>DIMENSIÓN: INTERACCIÓN</b>						
1	Está de acuerdo con la atención virtual brindada					
2	Está de acuerdo con la información que se le brinda mediante los canales virtuales de atención					
3	El tiempo de atención considera que es el adecuado					
4	Que tan de acuerdo esta con los equipos tecnológicos con la que cuenta la municipalidad					
5	Que tan de acuerdo esta con la conectividad que ofrece la municipalidad en cuanto a la red de conexión de internet					
6	Está de acuerdo con el compromiso de los funcionarios del área de atención al usuario					
7	Está de acuerdo con la celeridad que se aplica a cada tramite de solicitud de información					
8	Está de acuerdo con el contenido que fue parte de la información que solicito					
<b>DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN</b>						
9	La información básica, noticias, respecto a la gestión municipal, organigrama, servicios, se encuentra en su portal web					

10	Los usuarios pueden realizar sus trámites documentarios mediante internet utilizando el servicio de mesa de partes virtual					
11	Está de acuerdo con el nivel de protección de sus datos a través de las plataformas de atención al usuario					
12	Está de acuerdo con la presencia e interacción en redes sociales de la municipalidad provincial					
13	Está de acuerdo con los chatbots o contestadores automatizados como canal de atención virtual a los ciudadanos					
14	Que tan de acuerdo esta con la información que obtuvo en la última vez que visito las redes sociales de la municipalidad					

### Anexo 3. Cálculo de la muestra

$$\text{Tamaño de muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

$$\text{Tamaño de muestra} = \frac{\frac{1.96^2 \times 0.95(1-0.95)}{0.05^2}}{1 + \left(\frac{1.96^2 \times 0.95(1-0.95)}{0.05^2 46}\right)}$$

$$\text{Tamaño de muestra} = 42$$

Donde:

p = proporción de la población

e = error máximo

N= Población

Z= indicador Z

## Anexo 4. Validez y confiabilidad

### Validez



#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en una municipalidad provincial de la región Lambayeque

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de la percepción de la gestión de la información

#### 3. TESISISTA:

Br. Silva Villalobos José Enrique

#### 4. DECISIÓN:

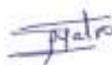
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de Junio del 2022



*Dr. Juan Pedro Soplapuco Montalvo*  
Doctor en Educación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en una municipalidad provincial de la región Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de percepción de la implementación del gobierno digital

### 3. TESISISTA:

Br. Silva Villalobos José Enrique.

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 09 de Junio del 2022

Dr. Juan Pedro Soplapuco Montalvo  
DNI 17404624



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SOPLAPUCO MONTALVO**  
Nombres **JUAN PEDRO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **17404624**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO**  
Rector **FRANCIS VILLENA RODRIGUEZ**  
Secretario General **HAYDEE CHIRINOS CUADROS**  
Director **FRANCIS VILLENA RODRIGUEZ**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION**  
Fecha de Expedición **17/06/2005**  
Resolución/Acta **827-2005-R**  
Diploma **A555142**  
Fecha Matricula **Sin información (\*\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000638366

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado  
Fecha: 29/07/2022 09:07:23-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enfinee.sunedu.gob.pe>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en una municipalidad provincial de la región Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de la percepción de la gestión de la información

### 3. TESISISTA:

Br. Silva Villalobos José Enrique

### 4. DECISIÓN:

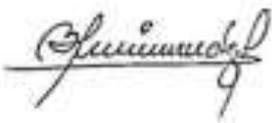
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 8 de junio de 2022

 <hr/> <p>Firma DNI 16526129 EXPERTO</p>	 <p>Huella</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en una municipalidad provincial de la región Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Cuestionario de percepción de la implementación del gobierno digital

### 3. TESISISTA:

Br. Silva Villalobos José Enrique

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 9 de junio de 2022

 <hr/> <p>Firma DNI 10520120 EXPERTO</p>	 <p>Huella</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HERNANDEZ FERNANDEZ**  
Nombres **BERTILA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **16526129**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **09/04/18**  
Resolución/Acta **0093-2018-UCV**  
Diploma **052-031832**  
Fecha Matrícula **05/08/2014**  
Fecha Egreso **31/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:  
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838371

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado  
Fecha: 29/07/2022 00:10:54-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en una municipalidad provincial de la región Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de la percepción de la gestión de la información

### 3. TESISISTA:

Br. Silva Villalobos José Enrique

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09. de Junio de 2022

  
Firma/DNI 27811044  
EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en una  
municipalidad provincial de la región Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Cuestionario de percepción de la implementación del gobierno  
digital

3. TESISISTA:

Dr. Silva Villalobos José Enrique

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a  
validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto,  
permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo  
su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 08. de Junio de 2022.

  
Firma/DNI 01810997  
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **OLANO ELERA**  
Nombres **SEGUNDO RENE**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **27841044**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **21/04/21**  
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**  
Diploma **052-109905**  
Fecha Matricula **04/01/2017**  
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838373

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Idioma: Servidor de  
Agente automatizado  
Fecha: 29/07/2022 09:17:53-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en una  
municipalidad provincial de la región Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Cuestionario de percepción de la implementación del gobierno  
digital

### 3. TESISISTA:

Br. Silva Villalobos José Enrique.

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a  
validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto,  
permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo  
su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de Junio de 2022



Firma/DNI 40635167  
EXPERTO



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en una  
municipalidad provincial de la región Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de la percepción de la gestión de la información

### 3. TESISISTA:

Br. Silva Villalobos José Enrique

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de Junio del 2022

Firma/DNI  
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SALDAÑA MILLAN
Nombres	JACKELINE MARGOT
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40635167

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	29/12/17
Resolución/Acta	0422-2017-UCV
Diploma	052-023319
Fecha Matrícula	05/01/2013
Fecha Egreso	31/12/2014

Fecha de emisión de la constancia:  
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838376

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Idioma: Servidor de Agente automatizado  
Fecha: 29/07/2022 09:33:08-0800

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en una municipalidad provincial de la región Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Cuestionario de percepción de la implementación del gobierno digital

### 3. TESISISTA:

Br. Silva Villalobos José Enrique.

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de junio de 2022

  
Firma/DNI: 43841817  
CVCBCOTJ



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en una  
municipalidad provincial de la región Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de la percepción de la gestión de la información

### 3. TESISISTA:

Br. Silva Villalobos José Enrique

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a  
validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto,  
permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo  
su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de Junio del 2022

  
Firma/DNI: 43841817  
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHAVESTA ATOCHE**  
Nombres **JOSE AUGUSTO JESUS**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **43841817**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **21/01/21**  
Resolución/Acta **0493-2020-UCV**  
Diploma **052-100537**  
Fecha Matriculación **03/03/2018**  
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838377

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Idiotivo: Servidor de  
Agente automatizado  
Fecha: 29/07/2022 09:36:51-0600

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en una municipalidad provincial de la región Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Cuestionario de percepción de la implementación del gobierno digital

### 3. TESISISTA:

Br. Silva Villalobos José Enrique.

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 16 de Junio de 2022

---

Firma/DNI N° 41365424  
EXPERTO



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en una municipalidad provincial de la región Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de la percepción de la gestión de la información

### 3. TESISISTA:

Br. Silva Villalobos José Enrique

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de Junio del 2022

Firma/DNI N° 41365424

**EXPERTO**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HEREDIA LLATAS**  
Nombres **FLOR DELICIA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **41365424**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **21/04/21**  
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**  
Diploma **052-109897**  
Fecha Matricula **04/01/2018**  
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000638375

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Intitvo: Servidor de  
Agente automatizado  
Fecha: 28/07/2022 09:29:17-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Confiabilidad

### Cuestionario sobre la percepción de la gestión de la información

**Tabla 5.**

Alfa de Cronbach de la gestión de la información

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,970	,965	18

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Está de acuerdo con que la información que obtuvo en su última solicitud fue útil	65,40	239,516	,978	.	,966
Está de acuerdo con que la información recibida contiene los datos esperados por usted	65,25	269,145	,200	.	,976
La información que obtuvo fue presentada de manera inclusiva y sin ningún tipo de discriminación	65,05	252,050	,706	.	,970
Está de acuerdo con que la información que se brindó fue adecuada y completa	65,45	242,576	,885	.	,967
Está de acuerdo con que la información recibida es clara y precisa sin ningún exceso de tecnicismos que solo complican su entendimiento	65,00	264,421	,460	.	,972
Usted se sintió totalmente informado con los datos obtenidos	65,20	251,432	,745	.	,969

Usted está de acuerdo con que la información facilitada le sirvió para continuar o finalizar una gestión en la entidad	65,05	252,050	,706	.	,970
Está de acuerdo con la facilidad de uso de la plataforma de gestión de la información de la entidad	65,30	245,274	,952	.	,967
Está de acuerdo con la facilidad de acceso a la plataforma	64,50	283,316	-,257	.	,977
Está de acuerdo con que la información obtenida cuenta con información de diversas fuentes relacionadas	65,35	240,029	,972	.	,966
Está de acuerdo con que las fuentes citadas contribuyen a la multisectorialidad	65,45	240,997	,967	.	,966
Está de acuerdo con que era necesario una información multisectorial	65,30	247,168	,749	.	,969
Está de acuerdo con que la información brindada se encuentra relacionada con la información que solicito	65,45	241,734	,945	.	,967
Está de acuerdo con que la información en su conjunto guarda una relación clara	65,35	241,608	,965	.	,966
Está de acuerdo con que se estableció los procesos necesarios para la obtención de la información que recibió	65,40	239,516	,978	.	,966
Está de acuerdo con que la información que se facilita se encuentra actualizada	65,40	239,516	,978	.	,966
Está de acuerdo con que el proceso de obtención de la información es rastreable para saber el estado en el que se encuentra la solicitud	65,40	239,516	,978	.	,966

Está de acuerdo con que los funcionarios encargados de la gestión de la información le dieron un seguimiento adecuado a su solicitud para obtener información	65,40	239,516	,978	.	,966
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------	---------	------	---	------

## Cuestionario sobre la percepción del gobierno digital

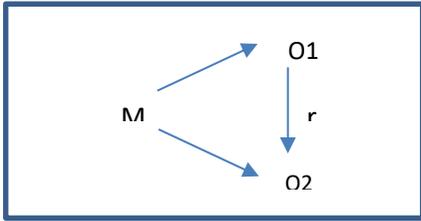
Tabla 6.  
Alfa de Cronbach del gobierno digital

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,919	,911	14

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Está de acuerdo con la atención virtual brindada	50,00	101,579	,747	,956	,910
Está de acuerdo con la información que se le brinda mediante los canales virtuales de atención	49,70	123,063	-,244	,739	,940
El tiempo de atención considera que es el adecuado	49,85	101,924	,734	,964	,910
Que tan de acuerdo esta con los equipos tecnológicos con la que cuenta la municipalidad	50,10	104,095	,638	,876	,914
Que tan de acuerdo esta con la conectividad que ofrece la municipalidad en cuanto a la red de conexión de internet	49,70	105,379	,618	,798	,914
Está de acuerdo con el compromiso de los funcionarios del área de atención al usuario	50,20	100,168	,686	,898	,912

Está de acuerdo con la celeridad que se aplica a cada tramite de solicitud de información	49,80	101,747	,656	,891	,913
Está de acuerdo con el contenido que fue parte de la información que solicito	50,10	98,621	,834	,938	,907
La información básica, noticias, respecto a la gestión municipal, organigrama, servicios, se encuentra en su portal web	49,25	116,934	,055	,847	,929
Los usuarios pueden realizar sus trámites documentarios mediante internet utilizando el servicio de mesa de partes virtual	50,20	95,537	,895	,980	,904
Está de acuerdo con el nivel de protección de sus datos a través de las plataformas de atención al usuario	50,20	94,695	,934	,987	,902
Está de acuerdo con la presencia e interacción en redes sociales de la municipalidad provincial	50,05	99,839	,716	,981	,911
Está de acuerdo con los chatbots o contestadores automatizados como canal de atención virtual a los ciudadanos	50,10	101,042	,685	,971	,912
Que tan de acuerdo esta con la información que obtuvo en la última vez que visito las redes sociales de la municipalidad	50,15	95,818	,924	,997	,903

### Anexo 5. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>				<b>Tipo de estudio:</b> Básica	
¿Cómo el gobierno digital influye en la gestión de la información de una municipalidad provincial de la región Lambayeque?	El Gobierno Digital influye en la gestión de la información de una municipalidad provincial de la región Lambayeque		<b>Vx.: Gobierno digital</b>	<b>Unidad de Análisis</b>  Usuarios de una municipalidad provincial	<b>Enfoque de investigación:</b>  Cualitativo	<b>Técnica:</b>  Encuesta
<b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de implementación del Gobierno digital en la Municipalidad Provincial en la región Lambayeque? ¿Cuál es el nivel de implementación de la Gestión de la información en la Municipalidad Provincial en la región Lambayeque? ¿Cuál es la relación existente entre las dimensiones del gobierno digital y la gestión de la información en la Municipalidad Provincial en la región Lambayeque?	<b>Objetivos Específicos:</b> Medir el nivel de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Provincial en la región Lambayeque. Medir el nivel de implementación de la Gestión de la información en la Municipalidad Provincial en la región Lambayeque Medir la relación existente entre las dimensiones del gobierno digital y la gestión de la información en la Municipalidad Provincial en la región Lambayeque.	Existe influencia significativa del gobierno digital en la gestión de la información		<b>Población</b>  Usuarios de los sistemas de transferencia de información	No experimental, de tipo Transversal – correlacional	<b>Instrumento:</b>  Cuestionario con medición Likert vía formularios de Google
			<b>Vy.: Gestión de la información</b>	<b>Muestra</b>  Tamaño de muestra = 38 personas	 <p>Donde: M= Muestra O1= Gobierno digital O2=Gestión de la información r= Relación existente</p>	<b>Métodos de Análisis de Investigación:</b>  Estadísticos no paramétricos

## Anexo 6.

### Anexo 6.1

Tabla cruzada sexo-gobierno digital

#### Tabla cruzada

Recuento

		Gobierno digital			Total
		Débil	Regular	Excelente	
Sexo	Masculino	7	14	9	30
	Femenino	4	6	2	12
Total		11	20	11	42

### Anexo 6.2

Tabla cruzada sexo-gestión de la información

#### Tabla cruzada

Recuento

		Gestión de la información			Total
		Débil	Regular	Excelente	
Sexo	Masculino	6	14	10	30
	Femenino	5	7	0	12
Total		11	21	10	42