



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de
Huaylas, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Alayo Guimaray, Amner Pool (ORCID: 0000-0001-5713-7540)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, quienes con su constante lucha y sacrificio me inculcaron valores y ser perseverante. A mis hermanos por brindarme el apoyo constante e incondicional para lograr el objetivo plasmado.

Pool

Agradecimiento

A Dios por brindarme la oportunidad de continuar mi carrera profesional y seguir escalando más para culminar esta maestría.

A mi asesor Fiestas Flores, Roberto por su guía y paciencia en el desarrollo de la presente investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo por haberme albergado todo este tiempo en pleno aprendizaje y en especial a mi familia por su amor, paciencia, apoyo y comprensión.

El autor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
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 (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Prueba de ajuste para las variables gobierno digital y gestión municipal.	19
Tabla 2	Asociación entre los niveles del gobierno digital y gestión municipal.	20
Tabla 3	Relación entre el gobierno digital y la gestión municipal	20
Tabla 4	Nivel de gobierno digital	21
Tabla 5	Nivel de la gestión municipal	23
Tabla 6	Tabla cruzada de la gestión municipal y dimensión tecnología digital	25
Tabla 7	Relación entre la dimensión tecnología digital y la gestión municipal	25
Tabla 8	Tabla cruzada de la gestión municipal y dimensión identidad digital	26
Tabla 9	Relación entre la dimensión identidad digital y gestión municipal	26
Tabla 10	Tabla cruzada de la gestión municipal y dimensión servicio digital	27
Tabla 11	Relación entre la dimensión servicio digital y la gestión municipal	27
Tabla 12	Tabla cruzada de la gestión municipal y dimensión seguridad digital	28
Tabla 13	Relación entre la dimensión seguridad digital y la gestión municipal	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Nivel de gobierno digital según dimensiones	22
Figura 2 Nivel de la gestión municipal según dimensiones	24

RESUMEN

El estudio, tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022. El tipo de estudio, según su nivel de alcance es correlacional, cuyo diseño de estudio es no experimental, transversal, descriptivo correlacional.

La población estuvo conformada por 420 de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaylas y como muestra a 201 colaboradores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y mediante la aplicación de los instrumentos: cuestionario para medir el gobierno digital y el cuestionario para medir la gestión municipal, se recogieron los datos, los cuales fueron analizados mediante tablas de frecuencias, diagrama de barras, tablas de contingencia y la prueba no paramétrica Rho de Sperman.

Entre sus resultados, se determinó que, el gobierno digital es percibido con un nivel regular por el 78,6% de los colaboradores, a la vez la gestión municipal también se percibe con un nivel regular por el 75,1% de los colaboradores. Concluyendo, que existe una relación directa de nivel alto ($Rho=0,760$) y significativa ($P\text{-valor } 0,000 < 0,05$) entre el gobierno digital y la gestión municipal.

Palabras clave: Gobierno digital, gestión municipal, tecnología digital

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between digital government and municipal management in the Provincial Municipality of Huaylas, 2022. The type of study, according to its level of scope, is correlational, whose study design is non-experimental, transversal, descriptive correlational.

The population was made up of 420 of the collaborators of the Provincial Municipality of Huaylas and as a sample 201 collaborators. For the data collection, the survey technique was used and through the application of the instruments: questionnaire to measure the digital government and the questionnaire to measure the municipal management, the data were collected, which were analyzed through frequency tables, diagram of bars, contingency tables and the non-parametric Spermman's Rho test.

Among its results, it was determined that digital government is perceived with a regular level by 78.6% of employees, while municipal management is also perceived with a regular level by 75.1% of employees. Concluding, that there is a direct relationship of high level ($Rho=0.760$) and significant ($P\text{-value } 0.000 < 0.05$) between digital government and municipal management.

Keywords: digital government, municipal management, digital technology

I. INTRODUCCIÓN

En este siglo XXI los servicios digitales son considerados recursos claves en la administración pública para transformar las instituciones y la forma de ejercer la gestión municipal de tal manera que las innovaciones permitan realizar una gestión transparente y proactiva contribuyendo a fomentar el desarrollo sostenible y una sociedad más abierta y democrática y por ende mejorar la eficacia de la gestión pública (UNDESA, 2016, 2018; Toro-García, Gutiérrez-Vargas, & Correa-Ortiz, 2020). En los diversos países de América Latina la incorporación del gobierno digital en la administración pública ha sido implementada generando grandes desafíos para entregar servicios sostenibles a la comunidad (Joshi y Islam, 2018; Delgado y Sánchez, 2018; Luna-Reyes et al., 2015). En Cuba, se ha establecido dentro de los gobiernos municipales ofrecer servicios digitales sostenibles y centrados en la innovación (Delgado y Sánchez, 2018; Fath-Allah, 2014).

Por otro lado, en Argentina se realizó un estudio en tres municipales llegando a la conclusión que los gobiernos digitales coadyuvan a proponer alternativas de cambios a través de la prestación de servicios al ciudadano utilizando los recursos digitales que permita transitar y hacer realidad las promesas de los gobiernos públicos (Borello, Suárez, Motta, 2018). Es así que, a través de estas experiencias sobre el gobierno digital Neamtú y Nichifor (2013) sostienen que es importante que cada país debe crear una legislación apropiada para garantizar el éxito del gobierno digital.

Además, se evidencia que hay un incremento de países que están accediendo a implementar las políticas de gobierno digital debido a que en este escenario actual que vivimos la tecnología es un recurso efectivo para estructurar la planificación estratégica y cumplir con los propósitos que se plantean los responsables directos en la gestión municipal (Toro-García, Gutiérrez-Vargas, & Correa-Ortiz, 2020; ONU, 2016). Por lo que, en los países de Guatemala (14,8%); México (24,8%) y Perú (25,8%) los porcentajes descritos evidencian que un gran sector de la población interactúa con la internet cuando activa las redes sociales y las plataformas digitales con el propósito de estar informados y realizar transacciones en un corto tiempo erradicando los procesos burocráticos tradicionales (Mayta y León, 2009).

Asimismo, en el Perú se ha dispuesto a través del Decreto DL 1412-2018-PCM que las instituciones públicas implementen la gobernanza digital y las plataformas multiservicios que permitan agilizar los trámites para mejorar el servicio al ciudadano. Esta implementación debe regirse bajo los criterios de eficiencia, oportunidad y productividad que permita mejorar el alcance, condiciones, la prestación y el acceso eficaz de parte de los pobladores a los diversos servicios que tiene la gestión municipal (Decreto legislativo N° 1412, 2018). Es así que, Ripalda (2019) menciona que en la actualidad en el Perú (puesto 71) se ha implementado en las instituciones públicas las plataformas digitales a través de los gobiernos municipales de tal manera que el usuario minimice el tiempo de espera de algún trámite administrativo que desee realizar.

Por otro lado, la gestión municipal tiene como objetivo establecer acciones y mecanismos que permita garantizar las mejoras económicas, sociales, culturales, tecnológicas y ambientales en su área geográfica (Aliendre, 2012). Estas acciones y mecanismos cumplen con aportar para disipar las diversas necesidades y expectativas de la población; es por ello que la implementación del gobierno digital en las municipalidades permitirá que éstas sean más productivas y concreten sus objetivos generando confianza en los usuarios para emplear los recursos digitales (Larsson y Teigland 2019; Kocaoğlu, & Gezici, 2021 y Bounabat, 2017).

En nuestra localidad, en la Municipalidad Provincial de Huaylas se observa ciertas deficiencias en la implementación del gobierno digital debido a que sólo quedó en la elaboración de la plataforma y no se le da el debido uso a estos servicios tecnológicos en vista de dos aspectos relevantes, uno de ellos es la desidia de los responsables directos de las municipalidades de implementar este sistema tecnológico y difundir su utilización a la ciudadanía y por otro lado el público usuario se rehúsa a utilizar estas innovaciones tecnológicas siguiendo la monotonía de escribir en papeles y solicitar alguna diligencia de forma presencial, es decir, seguir con los trámites tradicionales y burocráticos.

Frente a este problema es fundamental proponer acciones de mejora continua en la gestión municipal de Huaylas con el fin de coadyuvar a que el público usuario

tenga la confianza, seguridad y rapidez de utilizar los gobiernos digitales (Decreto de Urgencia N° 007-2020). En tal sentido y de acuerdo a la realidad problemática se plantea la siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022?

En relación a las razones que justifica el presente estudio tenemos: En lo teórico, la presente investigación permitió conocer las disposiciones y documentos que sustentan la aplicación del gobierno digital alineados a la gestión municipal. En lo social, porque se conoció las políticas de Estado sobre la importancia de implementar los gobiernos digitales en los gobiernos locales. En lo práctico, el investigador en base a los resultados obtenidos propuso acciones de mejora continua para erradicar las deficiencias y debilidades encontradas en el gobierno digital de la municipalidad de la Provincia de Huaylas. En lo metodológico, debido a que servirá de base a otras investigaciones para realizar comparaciones y evaluaciones sobre cómo se va implementando el gobierno digital en las municipalidades.

Asimismo, se formula el objetivo general determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022. Y con respecto a los objetivos específicos se establecieron los siguientes: determinar el nivel del gobierno digital; determinar el nivel de la gestión municipal; determinar la relación que existe entre la tecnología digital; identidad digital; servicio digital; seguridad digital y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022.

Finalmente, el presente estudio propone las siguientes hipótesis: H_i : Existe una relación directa y significativa entre el gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022. H_o : No existe una relación directa y significativa entre el gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022. en la Provincial de Huaylas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este acápite se ahondó en función a los enfoques, bases teóricas científicas que sustentan la variable y además se listó investigaciones previas encontradas que fortalecen y respalden el desarrollo de la presente investigación.

Los estudios encontrados hacen referencia a las variables como la de Toro- García, Gutiérrez- Vargas y Correa- Ortiz (2019) en su artículo de investigación sobre estrategia de gobierno digital para la edificación de Estados transparentes y proactivos - Colombia; tuvo como objetivo realizar un análisis de revisión sistemática de diferentes fuentes de información tecnológicas abiertas para demostrar la transparencia en los procesos y servicios que el gobierno presta a la ciudadanía. Dentro de los resultados obtenidos en esta investigación se obtuvo que Colombia mejoró pasando del puesto 52 al 48 entre 60 economías en el anuario sobre competitividad digital en el 2013 orientando a seguir las buenas prácticas y políticas establecidas en el gobierno digital para aprovechar los beneficios de las tecnología y adaptando a la población a la modernidad de las TIC. Concluyendo que al tener acceso inmediato a los diversos aplicativos de los servicios en línea, así como también la cadena de bloques permitió obtener información confiable, íntegra y privada que se registran en los gobiernos y a la vez sea de fácil acceso a la ciudadanía mejorando su calidad de vida.

Ripalda (2020) realizó un estudio en su artículo sobre Análisis del Gobierno Electrónico para su transparencia en la gestión pública y participación ciudadana en Ecuador. El objetivo fue analizar los conocimientos que tienen los encargados de las administraciones públicas en el uso de las tecnologías de la comunicación teniendo como base los criterios establecidos en el índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (IDGE) de las Naciones Unidas donde se evalúa los diversos servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano. La investigación recopiló información mediante la técnica de la revisión bibliográfica desde al año 2005 hasta el 2018. Los resultados de la evaluación de los portales municipales concluyeron que en Ecuador no cuenta con un Gobierno Electrónico eficiente dentro del rango de 0 a 0.25 debiendo llegar al rango de 0,5 a 1; en el año

2018 ha descendido notablemente 10 lugares ubicándose en el puesto 84 a comparación del 2014 que estuvo ubicado en el puesto 74 debido a los bajos niveles de gobierno electrónico. Esto quiere decir que las plataformas digitales municipales, los sistemas de red no han sido implementados ni actualizados y que solo lucen su presencia en la web, careciendo de accesibilidad a los servicios que se promueven en el portal.

González-Bustamante; Carvajal & González (2020) realizaron una investigación sobre el gobierno digital en las municipalidades, cuyo objetivo fue evaluar el suministro de servicios digitales en los 188 municipios de las cinco regiones más representativa de Chile. Identificando los siguientes resultados que las dimensiones de infraestructura, apoyo político, arquitectura institucional, gobernanza y el suministro de información y servicios son predictores significativos en el gobierno digital proporcionando una visión holística que va a facilitar el desarrollo de los servicios digitales y la sostenibilidad es éstos en el tiempo. Concluyendo que la conexión de internet es una variable significativa en el desarrollo del gobierno digital en los municipios.

Tinoco (2020) realizó una investigación cuyo principio fue analizar el proceso de implementación de las políticas públicas de gobierno digital en los procedimientos y trámites desarrollado en Colombia. Para recoger información se utilizó el instrumento de la entrevista semiestructurada aplicada a los funcionarios de la entidad. Concluyendo que la falta de implementación de las políticas de gobierno digital es debido a la carente coordinación que existe entre los organismos encargados de asesorar e implementar el gobierno digital y sumado a ello la falta de recursos económicos asignados en el plan de desarrollo distrital.

Por otro lado, Gonzales (2021) en su investigación sobre gobiernos digitales y la gestión administrativa en la Superintendencia de Migraciones – Lima. Tuvo finalidad determinar el grado de relación que existe entre las variables de estudio. Esta investigación persiguió un enfoque cuantitativo con un paradigma positivista de tipo correlacional descriptivo. Asimismo, aplicó el cuestionario a los 85 colaboradores de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Dentro de los valores obtenidos

en los resultados se concluyó que el 58% de los colaboradores manifiesta que el gobierno digital se encuentra en un nivel bueno y en sus dimensiones de interacción (82%), transacción (59%) y transformación (59%) el nivel que predomina es el bueno y en la dimensión de presencia (49%) el nivel que predomina es el regular. Y en la variable de gestión administrativa en la dimensión de dirección el nivel que predomina es el malo con un 57%. Concluyendo que, existe una correlación directa positiva significativa entre las variables con el coeficiente Rho de Spearman igual a 0,710

Leguía (2021) en su trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar la influencia del gobierno digital en el proceso administrativo – desarrollado en Ayacucho. La investigación se direccionó siguiendo la ruta cuantitativa de tipo correlacional transversal. Formaron parte de la muestra 70 trabajadores pertenecientes a las 35 dependencias del Ministerio Público de Ayacucho. Para procesar estadísticamente los datos se utilizó el cuestionario como instrumento que fue aplicado a la muestra de investigación. Dentro de los valores obtenidos en los resultados se determinó que existe una influencia moderada entre la dimensión de proceso con el gobierno digital con un Rho Spearman =0,506; organización con un Rho Spearman =0,408; mando con un Rho Spearman =0,436; y con una influencia baja en la dimensión de coordinación con un Rho Spearman =0,306 y control con un Rho Spearman =0,330. Concluyendo que existe influencia positiva moderada sobre el Proceso Administrativo con el Gobierno Digital con un Rho Spearman =0,432.

Moreno (2021) investigó qué relación existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en Huallaga-Tarapoto. Para ello empleó una muestra por conveniencia conformada por 50 colaboradores que forman parte de la entidad municipal; asimismo en la investigación se empleó un diseño No experimental de tipo correlacional. Los resultados obtenidos fueron que las dimensiones de identidad (Rho Spearman de 0.583) y tecnología digital (Rho Spearman de 0.506) con la gestión administrativa tienen un grado de relación positiva moderada y la dimensión de servicio (Rho Spearman de 0.759) y seguridad digital (Rho Spearman de 0.753) con la gestión administrativa el grado de relación es positiva alta.

Concluyendo que en la medida que aumente el gobierno digital se incrementará la gestión administrativa.

Peralta (2021) en su investigación realizada determinó la relación que existe entre la gobernanza digital y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad de Morales - Tarapoto. La investigación persiguió los lineamientos del enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional. Se aplicó el instrumento del cuestionario a 50 usuarios de donde se obtuvo los siguientes resultados que el nivel del gobierno digital es considerado como regular con un 52% y la calidad de servicio (46%) es considerado en un nivel medio. Concluyendo que las dimensiones de identidad digital $Rho=0,317$, prestación de servicios $Rho=0,562$, interoperabilidad $Rho=0,528$ y seguridad digital $Rho=0,605$ están relacionadas positivamente con la calidad de servicio.

Cosquillo (2020) en su artículo científico disertó su investigación sobre el gobierno digital y la gestión municipal en Junín. La finalidad de la investigación fue determinar cómo el gobierno digital mejora la interacción entre el usuario y los servicios que brinda la municipalidad. El diseño que direccionó la investigación fue analítico, descriptivo y correlacional. El cuestionario se aplicó a 108 ciudadanos que hacen uso del servicio del gobierno digital. La conclusión que se obtuvo fue que la tecnología digital incide en la gestión municipal aceptando la hipótesis general con un valor de 398.95 con un 95% de significancia; es por ello que se deben unir esfuerzos para facilitar el acceso, la asequibilidad y la utilización de las tecnologías de la información a los ciudadanos. Así mismo, el análisis métrico obtenido a través de la prueba de interacción entre el gobierno digital y la gestión municipal arrojó valores superiores a 0,20 lo que quiere decir que las correlaciones entre ítems y test son consistentes entre sí.

Ojeda (2020) en su trabajo de investigación sobre gobierno digital y satisfacción del usuario en la Provincia de Santa, tuvo como fin determinar la relación que existe entre las variables de estudio. Se contó con una muestra de 100 trabajadores de la Corte de Santa a la cual se le aplicó el cuestionario como instrumento que permitió recoger la información y realizar el procesamiento estadístico. Realizó una investigación de tipo No experimental de corte transversal correlacional obteniendo

los siguientes resultados que en la dimensión presencia del gobierno digital el nivel que predomina es el alto (49%) y en las dimensiones de interacción (80%), transacción (76%) y transformación (50%) del gobierno digital el nivel predominante es el medio. Concluyendo que el Estado ha invertido en la implementación del gobierno digital pero aún falta llegar al 100% de satisfacción de la implementación.

A continuación nos enfocaremos en las teorías que sustentan la variable de estudio sobre gobierno digital. Según Lucas (2020) sostuvo que el gobierno digital involucra todo un ecosistema de acciones establecidos en la innovación digital. La mejora de la eficiencia digital es a través de la gobernanza pública la cual contribuye a dar solución a los problemas públicos integrando responsabilidades compartidas con organizaciones privadas, estatales y la sociedad civil. En la misma línea, Fernández y Díaz (2018) mencionaron que el gobierno digital está delineado para crear, transformar y optimizar los servicios gubernamentales utilizando la tecnología digital. Esto permitirá utilizar los servicios en línea y el momento que se requiera lo cual respalda el trabajo de la gobernanza digital mejorando los procesos y servicios en bien de la ciudadanía.

Por consiguiente, Estévez y Janowski (2016) sostuvieron que el gobierno digital ha ido evolucionando en el tiempo incorporando la tecnología digital en las operaciones internas y en los sistemas de prestación de servicio de las instituciones. Esta evolución ha transitado por cuatro etapas: a) Digitalización: Implica reproducir la documentación e información en formatos digitales y generar la accesibilidad de esta información a través de las redes digitales; b) Transformación: implica que a través de la tecnología digital se mejore los procesos internos y las prácticas de trabajo de una institución y permitirá viabilizar a las instituciones un mejor servicio; c) Compromiso: A través de la implementación de la tecnología digital se establezcan canales de buenas relaciones entre la institución y los ciudadanos; y por último d) Contextualización: involucra a valorar el esfuerzo del gobierno digital.

La Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE, 2016) definió al gobierno digital como la utilización de la tecnología digital en esta nueva era del conocimiento con el propósito de darle un realce de valor público. Este gobierno

digital está conformado por un ecosistema constituido por organizaciones privadas, estatales y sujetos encargados del buen manejo y acceso a la información, a los servicios y contenidos por medio de acciones recíprocas con el gobierno digital.

Es así que, el gobierno digital implica incorporar una agrupación de procedimientos, principios, diversas normas políticas, técnicas e instrumentos con la intención de ser ejecutados por las instancias de la administración pública. Es así que, hablar de gobierno digital es relacionarlo con las tecnologías digitales en la administración pública, generando la participación de alianzas estratégicas interesados en la creación y desarrollo de servicios digitales cuidando los derechos del ciudadano (D.L. N° 1412-2018-PCM).

Dentro de las dimensiones que sustentan la variable de gobierno digital tenemos lo sustentado por la normativa legal del Diario Oficial El Peruano (2018), del D.L. N° 1412 donde estableció: Dimensión 1. Tecnología digital, Implica el uso de la tecnología, internet y dispositivos móviles en los cuales se presentan sistemas que favorecen la introducción y perfeccionamiento del gobierno digital. Dimensión 2. Identidad digital, relacionada con las particularidades de un sujeto que lo diferencian de otro pero en formato digital utilizando la tecnología, incorporando programas que sean de fácil acceso a través de la internet: redes sociales, blog personal (Montes, García y Orozco, 2018). Dimensión 3. Servicios digitales, Relacionado con los suministros que son accesibles remotamente a través de la internet como son los aparatos computacionales, smartphones los cuales crean valor significativo en los ciudadanos (D.L. N° 1412-2018-PCM). 4. Seguridad digital, Relacionado con la ejecución de operaciones de manera segura amparado en un conjunto de normas, procedimientos, leyes, políticas y patrones que asegure la privacidad y reserva de datos, de tal manera que genere confianza y aceptación en los ciudadanos. (D.L. N° 1412-2018-PCM).

Con respecto a la segunda variable de estudio, sobre gestión municipal los autores Alvares y Delgado (2020) mencionaron que en estos últimos años hablar de gestión municipal implica relacionarlo con la falta de liderazgo por parte del responsable, es decir el alcalde y toda su comitiva que lo acompaña. Y esta falta de liderazgo se

debe al escaso conocimiento sobre las habilidades gerenciales para administrar los recursos humanos y materiales de la municipalidad. Así mismo crear una cultura de innovación que acompañe a su plan de trabajo

Por esta razón, Asensio (2012) manifestó que la gestión municipal es el órgano encargado de planificar dentro de su plan de gobierno actividades, acciones y procedimientos que viabilicen el desarrollo de la provincia o su distrito; amparados en la Ley N° 27972 - 1998 orgánica de Municipalidades. Es así que, los responsables de la gestión municipal deben realizar un plan de actividades donde generen presupuesto a través de las contribuciones municipales y los recursos que vienen del Estado que permita atender las necesidades de la localidad (Ruiz, 2017).

Parras (2016) argumentó que la gestión municipal involucra las actividades planificadas que se ejecutan en los organismos municipales para cumplir con los objetivos y metas planificadas en los planes de trabajo a través de la dirección del gestor público y la interacción con los ciudadanos para conocer las necesidades de la localidad y mejorar su calidad de vida satisfaciendo sus necesidades.

Para López (2017) a través de la gestión municipal se determinó acciones de gestión relacionadas con los servicios de infraestructura y saneamiento dentro de su autonomía geográfica para generar bienestar en la sociedad enmarcados dentro de las políticas públicas que establece el poder ejecutivo. Es así que, Molina, et al., (2016) manifiesta que la gestión municipal está referida al manejo de los recursos disponibles por parte del gobierno local.

Estrada (2019) y Arraíza (2016) argumentaron que el éxito de una buena gestión municipal depende de dos factores predominantes: a) Una correcta planificación de las cuatro aristas fundamentales en la gestión de los gobiernos locales: gestión institucional, operativa, financiera y presupuestal y b) Liderazgo de los funcionarios que complementen la parte técnica en la administración del municipio. Cumpliendo con estos dos pilares, la prestación de servicios públicos que es la materialización de la buena gestión municipal permitirá devolver la confianza a la población local y

crear expectativas sobre su transparente funcionamiento y erradicar la falta de credibilidad en las autoridades (Álvarez, 2012; Criado, 2016 y Andara, 2016).

La innovación, debe ser considerada como un elemento base para una eficiente gestión municipal, ya que esto permitirá mejorar los procesos ya existentes como los servicios públicos que es lo que está relacionado directamente con la ciudadanía. Y a la vez debe ir acompañado de una buena articulación y coordinación entre los líderes locales y el buen liderazgo del gestor público y de todo su equipo de trabajo quienes se encargan de proponer tipologías y estrategias diversas que permitirá gestionar transparentemente los servicios públicos (Salvador & Riba, 2017; Bocanegra, 2017; Vargas, Fernández, & Cacho, 2020).

En relación a la variable de estudio sobre gestión municipal se consideran las siguientes dimensiones: Dimensión 1. Planeación, en esta fase a través del diagnóstico que se obtenga de la institución permitirá procesarla para diseñar estrategias, planes de acción y objetivos que direccionen la gestión de la institución y dar cumplimiento a los objetivos y metas institucionales (Neis et. al, 2017; Stephen y Coulter, 2010). Los indicadores que responden a esta dimensión están relacionados con el plan estratégico y el plan operativo.

Dimensión 2. Organización, referida al organigrama institucional donde se establecen la jerarquía de los cargos; así también en esta fase se establecen las responsabilidades, funciones y tareas de trabajo que tiene que realizar el personal que labora en la institución, estableciendo la distribución equitativa y correcta del trabajo de tal manera que se genere un buen clima laboral y todos apunten al mismo objetivo (Gambino y Pungitore, 2020).

Dimensión 3. Dirección, en esta fase se genera el proceso de conducción y guía que realiza los responsables de la organización con el propósito de motivar y dar confianza al personal para que todos se enrumben en sumar al cumplimiento de los objetivos y metas trazadas (Stonner, 1996; Robbins y Coulter, 2010). Dimensión 4. Control, es la fase de supervisión, fiscalización y evaluación del desempeño de

los trabajadores para contrarrestar que las acciones realizadas coincidan con las actividades planificadas (Lara, 2017).

Y por último precisar que el Gobierno digital está muy ligado a la gestión municipal debido a que en estos últimos tiempos dentro de los gobiernos municipales se habla de innovación. Y esto refiere a los cambios sustanciales que debe primar en los gobiernos locales; y dentro de estos cambios está la implementación de las plataformas digitales para que la ciudadanía tenga acceso a ella y agilice sus trámites erradicando los procedimientos burocráticos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

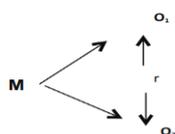
3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica por que busca incrementar el conocimiento teórico de las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, el alcance de la investigación fue correlacional ya que el objetivo fue determinar la relación entre dichas variables (Bernal, 2010)

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental dado que se buscó recoger la información tal como se presenta en la naturaleza sin modificación alguna. Con un enfoque cuantitativo porque se quiso medir las variables gobierno digital y gestión municipal con la intención de responder la pregunta de investigación y de corroborar la hipótesis de estudio a partir de la estadística como herramienta de procesamiento de datos y la cual permitió obtener los resultados (Ñaupas et al., 2018).

El esquema de correlación es:



Dónde:

M = colaboradores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022

O1 = Gobierno digital

O2 = Gestión administrativa.

r = Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno digital

Definición conceptual

Gobierno digital: El gobierno digital está diseñado para crear, transformar y optimizar los servicios gubernamentales utilizando la tecnología digital. Esto permitirá utilizar datos en línea en el momento que lo requiera lo cual respalda el trabajo del gobierno digital mejorando los procesos y servicios en bien de la ciudadanía (Fernández y Díaz, 2018)

Definición operacional

Gobierno digital, es la interacción que tiene el gobierno por medio de la internet para generar la comunicación con los ciudadanos y se medirá a partir de un instrumento (cuestionario) donde se aplicará a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, a partir de sus dimensiones y distribuidas en 18 ítems, tomando en cuenta la escala de Likert como opciones de respuestas para cada pregunta.

Indicadores: Infraestructura tecnológica, redes sociales, correos institucionales, canal de comunicación, servicio de internet, sitios web, plataforma virtual, confianza en el entorno digital, protocolos de seguridad, almacenamiento de información.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Gestión municipal

Definición conceptual

Gestión municipal: Parras (2016) argumenta que la gestión municipal involucra las actividades planificadas que se ejecutan en los organismos municipales para cumplir con los objetivos y metas planificadas en los planes de trabajo a través de la dirección del gestor público y la interacción con los ciudadanos para conocer las necesidades de la localidad y mejorar su calidad de vida satisfaciendo sus necesidades.

Definición operacional

Gestión municipal: Es la forma de manejo que tiene el responsable del municipio para el direccionamiento de la entidad y se medirá a partir de un instrumento (cuestionario) donde se aplicará a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, a partir de sus dimensiones y distribuidas en 20 ítems, tomando en cuenta la escala de Likert como opciones de respuestas para cada pregunta.

Indicadores: Plan estratégico, uso de recursos, estructura organizacional, liderazgo, trabajo en equipo y monitoreo y evaluación de actividades.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: La población es la reunión de personas con características comunes de donde se recogió la información y se procesó todos los datos obtenidos (Otzen y Manterola, 2017). Es por eso que, se cuantificó la cantidad de colaboradores de las diferentes áreas de la Municipalidad de Huaylas que en su totalidad suman 420

Asimismo, se consideró:

Criterios de inclusión:

- Estar contratado por más de 3 meses en la entidad.
- Ser mayor de 18 años y participar de manera voluntaria.

Criterios de exclusión:

- Colaborador eventual sin un contrato establecido.
- colaborador que no tiene la intención de participar.

3.3.2 Muestra

Luego de establecer los criterios de selección, se estableció un sector de la población finita que formó parte de la muestra de investigación cuyo valor obtenido se generó aplicando la fórmula estadística dando como resultado a 201 colaboradores.

3.3.3 Muestreo: Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, debido a que se seleccionó la muestra de manera aleatoria a través de la fórmula.

3.3.4 Unidad de análisis: Cada uno de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta dado que es una estrategia que ayuda al investigador a recoger información que sirvió para realizar los resultados (Ceroni, 2010). Asimismo, se tomó en cuenta el cuestionario como instrumento para dicha recolección el cual será establecido para cada variable tanto para el gobierno digital como para la gestión municipal.

El cuestionario sobre Gobierno digital fue estructurado teniendo en cuenta las cuatro dimensiones de variable de estudio para obtener información real y procesarla a través de la estadística descriptiva e inferencial. Los ítems del cuestionario fueron adaptados en base a la información obtenida en el Decreto Legislativo N°1412 (2018) donde está plasmado toda la información sobre las dimensiones de las variables de estudio. El referido instrumento consta de 18 ítems dosificados en las cuatro dimensiones, donde la primera dimensión consta de dos ítems; la segunda dimensión está compuesta por tres ítems; la tercera dimensión aborda siete ítems y la cuarta dimensión se han propuesto seis ítems. La escala de valoración responde a cinco opciones de respuesta, cuyas puntuaciones son 5= Totalmente de acuerdo; 4= De acuerdo; 3= Indiferente; 2= En desacuerdo y 1= Totalmente en desacuerdo

El segundo cuestionario sobre Gestión Municipal, es un instrumento construido por el investigador, teniendo como referente el modelo de gestión por procesos (Mallar, 2010). El cuestionario tiene por objetivo recopilar información necesaria para medir el nivel de la gestión municipal; el cual consta de 20 ítems, dividido en función las cuatro dimensiones de la variable, la primera dimensión consta de siete ítems; la segunda dimensión tiene cinco ítems; la tercera dimensión tiene cinco ítems y la última dimensión tiene tres ítems. La escala de valoración

responde a cinco opciones de respuesta, cuyas puntuaciones son 5= Muy eficiente; 4= eficiente; 3= Indiferente; 2= Deficiente y 1= Muy deficiente.

Así también, para que el instrumento sea aplicable se consideró 2 procesos esenciales, la validez, es por eso que se tomó en cuenta a tres expertos que ayudaron a calificar y validar el instrumento un Doctor en administración, una Doctora en administración y un magister en administración, todos ellos ligados a las variables de estudio, los cuales dictaminaron que el instrumento cumple con responder al objetivo de estudio y es válido. La confiabilidad también llamada proceso de consistencia interna de las preguntas del instrumentos, se consideró como proceso inicial la prueba piloto establecida con 15 participantes con similares características que el de la muestra, el cual al ser procesada bajo el criterio de la prueba de alfa de Cronbach se tuvo como resultado que, para el instrumento que mide el gobierno electrónico (0,941) y para el instrumento que mide la gestión municipal (0,972) cumplen con lo establecido y es por ello que, se consideró como instrumentos altamente confiable.

3.5. Procedimiento

Para la investigación se tuvo diversos procesos los cuales se detallan a continuación:

Se dio inicio a la investigación delimitando la realidad problemática; luego se procedió a buscar información teórica en diversos artículos científicos sobre el gobierno digital y la gestión municipal; en seguida se estableció la unidad de análisis que fueron los colaboradores de la entidad a los cuales se les dio una inducción sobre el objetivo de la investigación. Se elaboró los dos instrumentos lo cual permitió recoger información para medir el gobierno digital y el otro para medir la gestión municipal, el cual fue aplicado a la muestra seleccionada con el consentimiento de los participantes para a partir de ello recoger la información y luego a través del procesamiento estadístico software SPSS ver 25 obtener los resultados y su análisis interpretativo. Finalmente se estableció la discusión y conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Dentro del análisis de datos obtenidos se tomó en cuenta los procedimientos estadísticos dado que se busca medir las variables de estudio, es así como se determinará dos procesos, la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

Para la estadística descriptiva se consideró las tablas y gráficos estadísticos y en lo que corresponde a la estadística inferencial se realizó a partir de la prueba de normalidad y con ello se determinó que los datos no tienen una tendencia normal, a partir de ello, se consideró la prueba de correlación de Spearman y se usó el software SPSS y Microsoft Excel para mostrar los resultados.

3.7. Aspectos éticos

El estudio parte por considerar a la ética como proceso principal en la elaboración de la investigación, es así que la universidad bajo la resolución de consejo universitario N° 0340-2021/UCV donde establece los lineamientos que se consideran dentro de la investigación:

Autonomía: Ya que toda persona es libre de elegir participar o no.

Beneficencia: Lo que se buscó es el bienestar de los que participan en el estudio.

Integridad humana: Dado que el ser humano debe ser la prioridad, independientemente de su contexto social.

Justicia: Se brindó el trato justo e igualitario entre todos los participantes.

Libertad: El estudio fue desarrollado de una manera libre sin imposición política, económica o de otra índole que altere la investigación.

IV. RESULTADOS

Para los resultados se tomó en cuenta los datos extraídos de la aplicación del instrumento el cual se trasladó a una base datos y se obtuvo los siguientes resultados:

En lo que respecta al objetivo general

Para establecer el tipo de prueba a utilizar se determinó la prueba de normalidad.

Tabla 1

Prueba de ajuste para las variables gobierno digital y gestión municipal.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Gobierno digital	0,096	201	0,000
Gestión municipal	0,080	201	0,003

Nota. Corrección establecida bajo la significación de Lilliefors

Descripción: Para la tabla 1 que muestra la tendencia de los datos se pudo encontrar bajo la prueba de Kolmogorov – Smirnov que los datos no tienen una distribución normal ya que el nivel de significancia es menor a 0,05. Por ende, se recomienda usar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 2

Asociación entre los niveles del gobierno digital y gestión municipal

Niveles		Niveles de gobierno digital			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Gestión municipal	Deficiente	f	3	3	0	6
		%	1,5%	1,5%	0%	3%
	Regular	f	1	135	15	151
		%	0,5%	67,1%	7,5%	75,1%
	Eficiente	f	0	20	24	44
		%	0,0%	10%	11,9%	21,9%
Total	f	4	158	39	201	
	%	2%	78,6%	19,4%	100,0%	

Nota. Resultado a partir de la Base de datos del estudio establecida en el anexo 6

Descripción: En la tabla 2, que establece una tabla cruzada de datos se puede observar que, los trabajadores en su totalidad indicaron los siguientes resultados: la mayor percepción se identifica en el nivel regular en ambas variables con un 67,1%; asimismo en el nivel deficiente se obtuvo un 1,5% en ambas variables y en el nivel eficiente se obtuvo un 11,9%.

Tabla 3

Relación entre el gobierno digital y la gestión municipal

Rho de Spearman		Gobierno Digital
Gestión municipal	Coeficiente de correlación	0,760**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	201

Nota. **. Los resultados establecidos a partir de la correlación significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Descripción: Para la tabla 3 que muestra la prueba de Rho de Spearman se obtuvo como resultado según el sig. bilateral (sig. <0.05) que si existe relación entre las variables y es de grado alto (Rho = 0,760), esto quiere decir que el gobierno digital si se relaciona en la gestión municipal.

4.1. Del análisis descriptivo

Del objetivo específico 1: determinar el nivel del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022.

Tabla 4

Nivel de gobierno digital

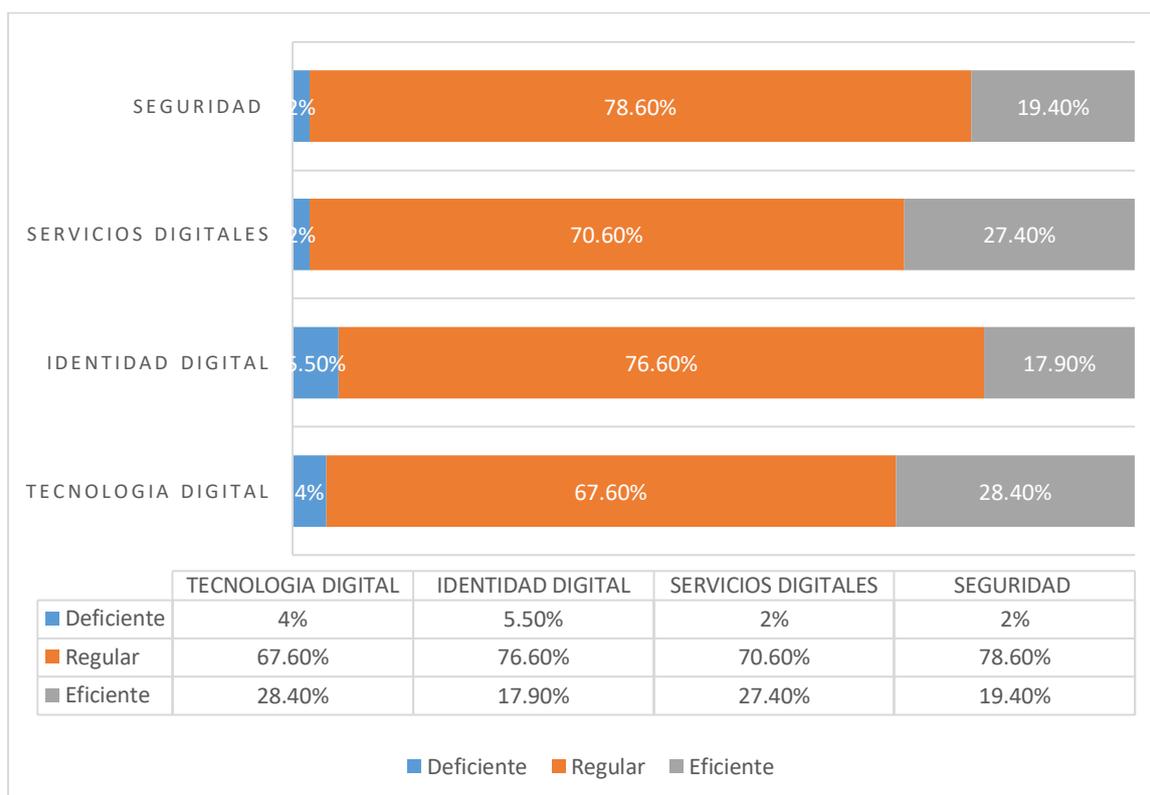
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	2
Regular	158	78,6
Eficiente	39	19,4
Total	201	100,0

Nota. Resultado a partir de la Base de datos del estudio establecida en el anexo 6

Descripción: Para la tabla 4 que muestra el nivel de la implementación del gobierno digital se pudo concretar que, de los 201 colaboradores se encontró un nivel regular predominante con un 78,6%, seguidamente de un nivel eficiente con un 19,4%, además se encontró un nivel deficiente de implementación con un 2%. Esto quiere decir que todavía no se concreta a cabalidad la implementación del gobierno digital en la entidad.

Figura 1

Nivel de gobierno digital según sus dimensiones



Nota. Resultado a partir de la Base de datos del estudio establecida en el anexo 6

Descripción: Para la figura 1, que resume los datos adquiridos en la recopilación de información se pudo evidenciar que en la dimensión tecnología digital (28,40%) cuenta con el mayor porcentaje en el nivel eficiente, en lo que respecta al nivel regular se tiene a la dimensión seguridad digital (78,60%) como predominante y en lo que respecta al nivel deficiente se tiene como predominante a la dimensión identidad digital (5,50%). Tomando en cuenta los resultados se puede entender que existen todavía debilidades para mejorar y por ende la entidad debe realizar acciones para mejorar dicha percepción.

Con respecto al objetivo específico 2: Determinar el nivel de la gestión Municipal en la municipalidad provincial de Huaylas.

Tabla 5

Nivel de la gestión municipal.

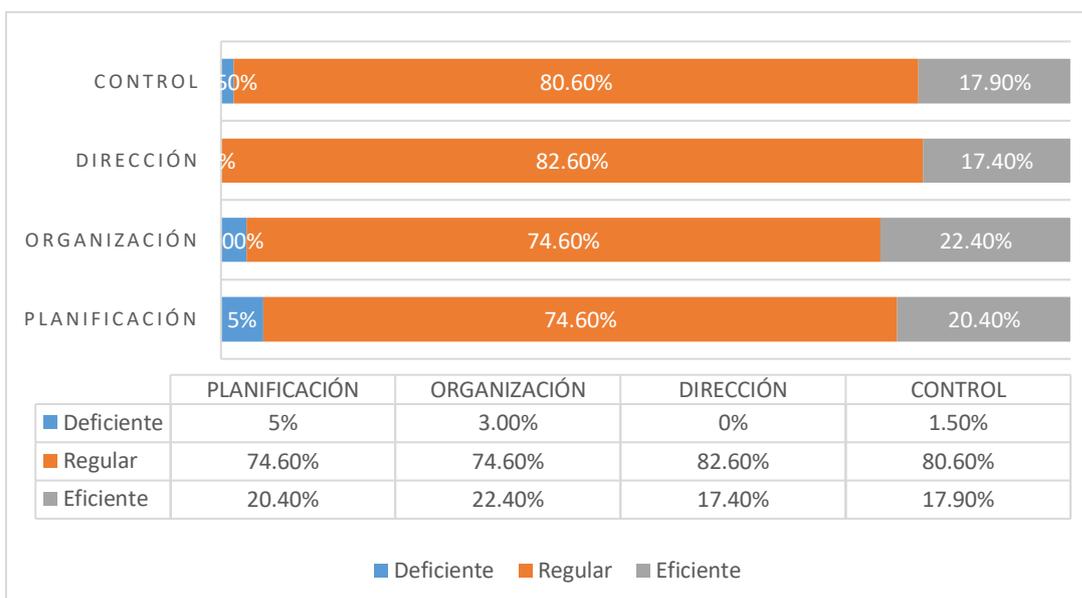
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	3%
Regular	151	75,1%
Eficiente	44	21,9%
Total	201	100,0

Nota. Resultado a partir de la Base de datos del estudio establecida en el anexo 6

Descripción: Para la tabla 5 que muestra el nivel de eficiencia de la gestión municipal se pudo concretar que, de los 201 colaboradores se encontró un nivel regular predominante con un 75,1%, seguidamente de un nivel eficiente con un 21,9%, además se encontró un nivel deficiente de eficiencia en la gestión municipal con un 3%. Esto quiere decir que se debe realizar estrategias para mejorar la percepción de la gestión municipal en la entidad.

Figura 2.

Nivel de la gestión municipal según sus dimensiones



Nota. Resultado a partir de la Base de datos del estudio establecida en el anexo 6

Descripción: Para la figura 2, que resume los datos adquiridos en la recopilación de información se pudo evidenciar que en la dimensión organización (22,40%) cuenta con el mayor porcentaje en el nivel eficiente, en lo que respecta al nivel regular se tiene a la dimensión dirección (82,60%) como predominante y en lo que respecta al nivel deficiente se tiene como nivel predominante a la dimensión planificación (5%). Tomando en cuenta los resultados se puede deducir que existen todavía debilidades para mejorar y por ende la entidad debe realizar acciones para mejorar dicha percepción.

4.2. Del Análisis inferencial

Conforme al objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dimensión la tecnología digital y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022.

Tabla 6

Tabla cruzada de la gestión municipal y dimensión tecnología digital

Niveles		Niveles de la gestión municipal			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Tecnología digital	Deficiente	f	3	5	0	8
		%	1,5%	2,5%	0%	4%
	Regular	f	3	116	17	136
		%	1,5%	57,7%	8,5%	67,7%
	Eficiente	f	0	30	27	57
		%	0,0%	14,9%	13,4%	28,3%
Total	f	6	151	44	201	
	%	3%	75,1%	21,9%	100,0%	

Nota. Resultado a partir de la Base de datos del estudio establecida en el anexo 6

Interpretación: Para la tabla 6, que muestra los resultados de la aplicación del instrumento y según la percepción de los encuestados se obtuvo que el nivel predominante tanto para la dimensión tecnología digital como para la variable gestión municipal es el regular con un 57,7%, asimismo el 13,4% de los encuestados manifiestan que el nivel es el eficiente para ambas variables y por último el 1,5% de los encuestados manifiestan que el nivel es deficiente entre dichas variables.

Tabla 7

Relación entre la dimensión tecnología digital y la gestión municipal

Rho de Spearman		Tecnología digital.
Gestión municipal	Coeficiente de correlación	0,525**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	201

Nota. **. Los resultados establecidos a partir de la correlación significativa en el nivel 0.01

Interpretación: Para la tabla 7, se muestra un coeficiente de correlación de 0,525 lo cual indica una relación moderada además el sig. es menor a 0,05 lo que indica que, si existe relación entre dichas variables, es por ello que, la dimensión tecnología digital si afecta a la gestión municipal.

Conforme al objetivo específico 4: Determinar la relación entre la dimensión identidad digital y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022.

Tabla 8

Tabla cruzada de la gestión municipal y dimensión identidad digital

Niveles		Niveles de la gestión municipal			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Identidad digital	Deficiente	f	3	7	1	11
		%	1,5%	3,5%	0,5%	5,5%
	Regular	f	3	130	21	154
		%	1,5%	64,7%	10,4%	76,6%
	Eficiente	f	0	14	22	36
		%	0,0%	7%	10,9%	17,9%
Total		f	6	151	44	201
		%	3%	75,1%	21,9%	100,0%

Nota. Resultado a partir de la Base de datos del estudio establecida en el anexo 6

Descripción: Para la tabla 8, que muestra los resultados de la aplicación del instrumento y según la percepción de los encuestados se obtuvo que el nivel predominante tanto para la dimensión identidad digital como para la variable gestión municipal es el regular con un 64,7%, asimismo el 10,9% de los encuestados manifiestan que el nivel es el eficiente para ambas variables y por último el 1,5% de los encuestados manifiestan que el nivel es deficiente entre dichas variables.

Tabla 9

Relación entre la dimensión identidad digital y gestión municipal

Rho de Spearman		Identidad digital
Coeficiente de correlación		0,571**
Gestión municipal	Sig. (bilateral)	0,000
N		63

Nota. **. Los resultados establecidos a partir de la correlación significativa en el nivel 0.01

Descripción: Para la tabla 9, se muestra un coeficiente de correlación de 0,571 lo cual indica una relación moderada además el sig. es menor a 0,05 lo que indica que, si existe relación entre dichas variables, es por ello que, la dimensión identidad digital si afecta a la gestión municipal.

Conforme al objetivo específico 5: Determinar la relación entre la dimensión servicio digital y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022.

Tabla 10

Tabla cruzada de la gestión municipal y dimensión servicio digital

Niveles		Niveles de la gestión municipal			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Servicio digital	Deficiente	f	3	1	0	4
		%	1,5%	0,5%	0%	2%
	Regular	f	3	125	14	142
		%	1,5%	62,1%	7%	70,6%
	Eficiente	f	0	25	30	55
		%	0,0%	12,4%	14,9%	27,4%
Total	f	6	151	44	201	
	%	3%	75,1%	21,9%	100,0%	

Nota. Resultado a partir de la Base de datos del estudio establecida en el anexo 6

Descripción: Para la tabla 10, que muestra los resultados de la aplicación del instrumento y según la percepción de los encuestados se obtuvo que el nivel predominante tanto para la dimensión servicio digital como para la variable gestión municipal es el regular con un 62,1%, asimismo el 14,9% de los encuestados manifiestan que el nivel es el eficiente para ambas variables y por último el 1,5% de los encuestados manifiestan que el nivel es deficiente entre dichas variables.

Tabla 11

Relación entre la dimensión servicio digital y la gestión municipal

Rho de Spearman		Servicio digital
Coeficiente de correlación		0,716**
Gestión municipal	Sig. (bilateral)	0,000
N		201

Nota. **. Los resultados establecidos a partir de la correlación significativa en el nivel 0.01

Descripción: Para la tabla 11, se muestra un coeficiente de correlación de 0,716 lo cual indica una relación alta además el sig. es menor a 0,05 lo que indica que, si existe relación entre dichas variables, es por ello que, la dimensión servicio digital si afecta a la gestión municipal.

Conforme al objetivo específico 6: Determinar la relación entre la dimensión seguridad digital y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022.

Tabla 12

Tabla cruzada de la gestión municipal y dimensión seguridad digital

Niveles		Niveles de la gestión municipal			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Seguridad digital	Deficiente	f	3	3	0	6
		%	1,5%	1,5%	0%	3%
	Regular	f	3	140	15	158
		%	1,5%	69,7%	7,5%	78,6%
	Eficiente	f	0	8	29	37
		%	0%	4%	14,4%	18,4%
Total		f	6	151	44	201
		%	3%	75,1%	21,9%	100,0%

Nota. Resultado a partir de la Base de datos del estudio establecida en el anexo 6

Descripción: Para la tabla 12, que muestra los resultados de la aplicación del instrumento y según la percepción de los encuestados se obtuvo que el nivel predominante tanto para la dimensión seguridad digital como para la variable gestión municipal es el regular con un 69,7%, asimismo el 14,4% de los encuestados manifiestan que el nivel es el eficiente para ambas variables y por último el 1,5% de los encuestados manifiestan que el nivel es deficiente entre dichas variables.

Tabla 13

Relación entre la dimensión seguridad digital y la gestión municipal

Rho de Spearman		Seguridad digital
Coeficiente de correlación		0,756**
Gestión municipal	Sig. (bilateral)	0,000
N		201

Nota. **. Los resultados establecidos a partir de la correlación significativa en el nivel 0.01

Descripción: Para la tabla 13, se muestra un coeficiente de correlación de 0,756 lo cual indica una relación alta, además el sig. es menor a 0,05 lo que indica que, si existe relación entre dichas variables, es por ello que, la dimensión seguridad digital si afecta a la gestión municipal.

V. DISCUSIÓN

Luego de haber obtenido los resultados de la presente investigación, donde se recoge la percepción de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaylas respecto al gobierno digital y la gestión municipal; se procede a contrastar estos resultados obtenidos con los antecedentes y las bases teóricas científicas que respaldan la investigación.

En base al objetivo general se consideró determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión municipal, en la tabla 3 se observa a través de los valores obtenidos que si existe una relación directa entre el gobierno digital y la gestión municipal, donde a través de la prueba Rho de Spearman realizada determinó una correlación directa de nivel muy alto y a la vez positiva muy significativa de 0,760 y $p = 0.000 < 0.005$, por lo que se acepta la hipótesis de investigación, determinando que existe una relación directa y significativa entre el gobierno digital y la gestión municipal en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Concluyendo que el gobierno digital es muy importante establecerlo e implementarlo en las instituciones públicas y privadas debido a este ecosistema digital en el cual estamos inmerso dado que es una herramienta efectiva para agilizar trámites, documentación y cumplir con las metas y objetivos institucionales (Toro-García, Gutiérrez-Vargas, & Correa-Ortiz, 2020; ONU, 2016). Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Moreno (2021) quién a través de la prueba de Rho de Spearman obtuvo el valor de 0.870 y un $\alpha = 0.00$ que indica una correlación positiva muy alta concluyendo que si se implementa el gobierno digital en las municipalidades se mejoraría la gestión municipal. Así mismo, los resultados obtenidos también son similares a la conclusión que realiza Purizaca (2021) en su investigación sobre el gobierno digital y la gestión administrativa obtuvo un valor de Rho de Spearman 0,788 y un $\alpha = 0.00 < 0,05$ concluyendo que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio aceptando su hipótesis general.

En base a los resultados obtenidos en las distintas investigaciones realizadas sobre la relación significativa que existe entre el gobierno digital y la gestión municipal.

Fernández y Díaz (2018) remarcaron que el gobierno digital está diseñado para optimizar los procesos y servicios que brindan las municipalidades a la ciudadanía utilizando la tecnología digital. Lo cual conllevará a economizar tiempo y utilizar los datos en línea para agilizar los trámites que por años han sido muy engorrosos efectivizando la transparencia en la gestión municipal.

Con relación al primer objetivo específico sobre determinar el nivel del gobierno digital, los resultados obtenidos en la tabla 4 indican que el nivel que predomina es el regular (78,6%) esto indica que el gobierno digital en la municipalidad no está implementado en su totalidad dado que solo se cuenta con la creación de la plataforma y no se le ha dado el debido uso a estos servicios tecnológicos. Por lo que es necesario que los responsables directos en las municipalidades supervisión la implementación, utilización y difusión de la plataforma digital para que la ciudadanía se actualice y capacite generando un impacto positivo a la comunidad.

Por otro lado, encontramos resultados similares como el de Ojeda (2020) quién manifiesta que según la percepción de los usuarios de la corte Superior de Justicia con respecto al gobierno digital el nivel que predomina es el medio (55%) y esto debido a que aún el Estado no ha cumplido con su implementación total; además, la falta de interacción y aprendizaje por parte de los usuarios generan el impedimento para el desarrollo eficiente del gobierno digital. Estos resultados son argumentados por Estévez y Janowski (2016) quienes sostienen que la incorporación de la tecnología digital en las instituciones públicas y privadas ha ido evolucionando en el tiempo y es necesario que sean implementadas y utilizadas para erradicar el sistema burocrático tradicional y de esta manera las entidades públicas generen la cercanía de la digitalización y el compromiso con los usuarios para viabilizar un mejor servicio.

También se encuentran otros hallazgos similares como el de Peralta (2021) quien en su investigación realizada concluye que el nivel que predomina es el regular (52%) debido a que en la municipalidad no se han implementados las plataformas multiservicios para agilizar la atención a la ciudadanía y mejorar el servicio a través de los recursos digitales. Por otro lado, encontramos investigaciones con resultados

opuestos como el de Purizaca (2021) quién manifiesta que en su investigación realizada el gobierno digital es considerado bueno (60,2%) y esto es debido a que los trámites documentarios se generan digitalmente para su atención.

En relación al segundo objetivo específico, sobre el nivel de la gestión municipal en la tabla 5, se analiza que el nivel que predomina es regular (75,1%) debido a que aún se evidencias deficiencia dentro de la gestión lo cual no permite llegar a un nivel eficiente; estas deficiencias se generan porque no se toman decisiones oportunas para dar solución a las problemáticas sociales, no hay transparencia en el manejo de los recursos y se observa mucho favoritismo lo cual crea desconfianza en la ciudadanía y también en los colaboradores. Resultados opuestos tenemos a Purizaca (2021) quién en su investigación sobre la gestión municipal calificó con un nivel bueno con 76,85% lo cual significa que el liderazgo que ejerce el responsable de la municipalidad genera estrategias que permiten cumplir con las metas y objetivos institucionales. Estos resultados coinciden con lo expresado por Parras (2016), quien sostiene que la dirección del gestor público para establecer actividades dentro de los planes de trabajo permita cumplir con los objetivos y metas institucionales.

Con respecto al análisis inferencia, se tiene al tercer objetivo específico el cual direccionó en determinar la relación que existe entre la tecnología digital y la gestión municipal, se analiza en la tabla 6, según los resultados obtenidos que el 2,5% tienen una percepción deficiente de la dimensión tecnología digital y a la vez un nivel regular de la gestión municipal; a su vez el 57,7% de encuestados que perciben la gestión municipal como regular, perciben la dimensión tecnología digital como regular; y el 14,9% que valoran como regular a la gestión municipal, valoran la dimensión tecnología digital como eficiente.

Se evidencia además que, si existe relación entre tecnología digital y gestión municipal cuyo resultados a través del coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,525 (Tabla 7) concluyendo que a la vez es moderada y muy significativa (Sig. = 0,000). Estos resultados son similares a Moreno (2021) quién obtuvo un valor correlacional de 0.506, el cual manifiesta que hay una correlación positiva

moderada entre las variables de estudio y esto debido a que existe una adecuada tecnología digital la cual implica que la municipalidad cuenta con internet, equipos, dispositivos móviles, en la que en su conjunto permiten mejorar la implementación del gobierno digital. Es importante mencionar que la tecnología digital es un componente esencial en el gobierno digital ya que la integración de los recursos tecnológicos va a permitir implementar los sistemas que favorecen la introducción y perfeccionamiento del gobierno digital (DL 1412-2018-PCM).

Al respecto estos resultados son respaldados por Nacer (2014) quien sostiene que la tecnología digital está relacionada con la tecnología de la Información y Comunicación. Las TIC son recursos y herramientas que van a permitir procesar, administrar y distribuir la información a través de los elementos tecnológicos como ordenadores, teléfonos entre otros.

En relación al cuarto objetivo específico, el cual establece la relación entre la identidad digital y la gestión municipal, el análisis de la tabla 8 determina que el 3,5% tienen una percepción deficiente de la dimensión identidad digital y a la vez un nivel regular de la gestión municipal; a su vez el 64,7% de encuestados que perciben la gestión municipal como regular, perciben la dimensión identidad digital como regular; y el 10,9% que valoran como eficiente a la gestión municipal, valoran la dimensión identidad digital como eficiente.

Se evidencia además que, si existe relación entre la identidad digital y la gestión municipal, según el análisis de la tabla 9 el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,571 con Sig. = 0,000 lo que se considera como una relación positiva moderada; deduciendo que la identidad digital afecta a la gestión municipal. Resultados similares tenemos a Moreno (2021) en su investigación quienes determinaron un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.583 y con Sig. = 0,000 significando que si existe relación entre ambas componentes y a su vez es positiva moderada por lo que infieren que la identidad digital en la municipalidad aún hay procesos que se deben implementar y actualizar para generar una adecuada identificación digital con la institución.

Estos resultados son respaldados por Montes, García y Orozco (2018) quienes manifiestan que toda institución pública o privada debe contar con una identidad digital a través de blog personal, las redes sociales, publicaciones, programas de fácil acceso que permita a la ciudadanía obtener información real de la institución con respecto a su visión, misión, objetivos, metas y actividades.

En relación al quinto objetivo específico, el cual pretende establecer la relación entre el servicio digital y la gestión municipal, se puede apreciar según el análisis de la tabla 10 que el 1,5% de los encuestados tienen una percepción deficiente de la dimensión servicios digitales y a la vez un nivel deficiente de la gestión municipal; a su vez el 62,1% de encuestados que perciben la gestión municipal como regular, perciben la dimensión servicio digital como regular; y el 14,9% que valoran como eficiente a la gestión municipal, valoran la dimensión servicio digital como eficiente.

Se evidencia además que, existe una asociación significativa de 0.000, menor al 0.05 y una correlación de Rho Spearman de 0,716 (Tabla 11) que significa que la relación es positiva alta entre los servicios digitales y la gestión municipal; eso quiere decir que el dominio o ámbito habilitado por las tecnologías y dispositivos digitales son regulares faltando aún implementar el portal web. Así también, encontramos resultados similares como el de Moreno (2021) quien en su investigación estableció que si existe relación positiva alta entre ambas componentes con Rho Spearman de 0.759 y un Sig. de 0.000 menor al 0.05; concluyendo que los servicios de portal web y la atención por mesa de partes virtual ha dado resultados favorables en la gestión municipal.

Es así que, las instituciones públicas y privadas deben contar con una red de internet estable (Wifi) que permita a los usuarios a través de sus equipos móviles acceder a realizar trámites online/ virtual y esto genere confianza en los usuarios de obtener resultados eficaces a los trámites documentarios que deseen realizar (DL 1412-2018-PCM).

En relación al sexto objetivo específico, el cual pretende establecer la relación seguridad digital y la gestión municipal, se puede apreciar según el análisis de la tabla 12 que el 1,5% tienen una percepción deficiente de la dimensión seguridad digital y a la vez un nivel regular de la gestión municipal; a su vez el 69,7% de encuestados que perciben la gestión municipal como regular, perciben la dimensión seguridad digital como regular; y el 14,4% que valoran como eficiente a la gestión municipal, valoran la dimensión seguridad digital como eficiente.

Se evidencia además que, existe una asociación significativa de 0.000, menor al 0.05 y una correlación de Rho Spearman de 0,756 (Tabla 13) que significa que existe una relación alta positiva muy significativa debido a que en la municipalidad se han establecidos protocolos de seguridad de la información almacenando toda la información ingresada en servidores físicos o en la nube. Resultados similares encontramos a Moreno (2021) quién en su investigación también arroja una relación positiva muy alta entre las componentes de seguridad digital y la gestión municipal y esto debido a que en la municipalidad se resguardan toda la información ingresada ya sea de manera física o virtual a través de servidores físicos o se almacena automáticamente en la nube, todo esto respaldado por el backups que es una copia de seguridad a mayor o menor escala.

Al respecto estos resultados son respaldados por D.L. N° 1412-2018-PCM donde se establece que la seguridad digital es una arista fundamental en toda institución debido a que su implementación de seguridad son regidas a través de políticas, normas, roles y estándares que permitan asegurar la protección, confidencialidad y disponibilidad de la información.

En relación a las implicancias teóricas, el estudio pretende aportar con soluciones prácticas a las limitaciones encontradas en la Municipalidad Provincial de Huaylas sobre el gobierno digital y la gestión municipal; evidenciando que en la variable de gobierno digital aún falta ser implementado en la municipalidad para llegar a un nivel óptimo de eficacia, esto quiere decir que en la municipalidad no hay un correcto uso estratégico de la tecnología digital y esto se debe a varios factores como la falta de interés por parte de los responsables directos de las municipalidades de implementar los portales web, escasas propuestas de

capacitaciones al personal administrativo para que aprendan a utilizar la tecnología de la información; carente difusión en los usuarios sobre las herramientas digitales con los que cuenta la municipalidad. Para revertir estos problemas es necesario implantar acciones de mejora continua como mejorar el modelo de gestión en la municipalidad incentivando el uso de la tecnología de la información en la ciudadanía e interiorizando en ellos que estos medios van a permitir realizar trámites documentarios confiables, rápidos, efectivos y eficaces de los que soliciten (Estévez y Janowski, 2016). Por otro lado, en la gestión municipal es necesario realizar un cambio en el modelo de gestión que permita innovar en función a los cambios que se están dando en la actualidad, y estos cambios son la implementación y utilización de los recursos tecnológicos como medio que permita a los usuarios agilizar los trámites que pretenda gestionar (Alvares y Delgado, 2020). Y por último, planificar un cronograma de supervisiones permanentes para verificar cómo se está manejando el uso de la tecnología digital en la municipalidad y a través de los resultados obtenidos se podrá medir la eficiencia y eficacia del gobierno digital y establecer acciones de mejora continua de tal manera que se cumpla con las metas u objetivos planificados en la institución.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Del objetivo general, se encontró que si existe una relación significativa Sig. = 0,000 (P-valor $0,000 < 0.05$) con un grado de correlación positiva alta (Rho= 0,760) según la opinión de los colaboradores de la municipalidad de Huaylas entre el gobierno digital y la gestión municipal.

Segunda. Se concluyó que, el nivel de gobierno digital es regular, siendo determinada con un porcentaje de 78,6% de los colaboradores, también se encontró que el 19,4% lo percibe como eficiente y solamente el 2% como deficiente, estos resultados responden al objetivo específico 1.

Tercera. Del objetivo específico N°2, se concluyó que el nivel de gestión municipal es regular siendo determinada con un porcentaje de 75,1% de los colaboradores, también se encontró que el 21,9% lo valora como eficiente y solamente el 3% como deficiente.

Cuarta. Del objetivo específico N°3, se encontró relación entre la tecnología digital y la gestión municipal, con un nivel significativo (P-valor $0,000 < 0.05$) y con un grado de correlación positiva moderada (Rho= 0,525), según la opinión de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaylas.

Quinta. Del objetivo específico N°4, se encontró relación entre la identidad digital y la gestión municipal, con un nivel nivel significativo (P-valor $0,000 < 0.05$) y un grado de correlación positiva moderada (Rho= 0,571), según la opinión de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaylas.

Sexta. Del objetivo específico N°5, se encontró relación entre el servicio digital y la gestión municipal con un nivel significativo (P-valor $0,000 < 0.05$) y un grado de correlación positiva alta (Rho= 0,716), según la opinión de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaylas.

Sétima. Del objetivo específico N°6, se encontró relación entre seguridad digital y la gestión municipal con un nivel significativo (P-valor $0,000 < 0.05$) y un grado de correlación positiva alta (Rho= 0,756), según la opinión de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaylas.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Dado los hallazgos encontrados, se recomienda al máximo representante de la Municipalidad de Huaylas que destine dentro de su plan operativo recursos económicos que permita invertir en la implementación de la plataforma digital de la Municipalidad y sirva de beneficio a la ciudadanía para erradicar los trámites burocráticos que aún se dan en la actualidad.

Segundo: Conforme a lo descrito en el párrafo anterior se recomienda, que se establezcan capacitaciones, cursos o talleres a los servidores públicos y a los usuarios sobre el funcionamiento del software que se instalan en el servidor de la institución de tal manera que se tenga acceso y se conozca su utilidad para generar rapidez en los trámites solicitados.

Tercero: Además, se recomienda que la municipalidad cuente con una banda ancha de red de internet que mantenga una conexión estable en las diversas oficinas asimismo los usuarios puedan conectarse a través de sus dispositivos móviles utilizando el wifi y de esta manera se motiven a realizar sus trámites o consultas online.

REFERENCIAS

- Aliendre, E. (2012). La gestión municipal participativa. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés.
- Alvarez, N., & Delgado, M. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 955-971. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133
- Álvarez, S. (2012). Hacia la eficiencia en la gestión Municipal. *Revista Nacional de Administración*, 3(2), 49-76. <https://doi.org/10.22458/rna.v3i2.523>.
- Arraiza, E. (2016). *Manual de gestión Municipal*. Buenos Aires, Argentina: Konrad Adenauer Stiftung.
- Asensio, P. (2012). *El libro de la gestión Municipal*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/libros/asensio-romero-pedro-el-libro-de-la-gestion-municipal-L03007530201.html>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson-Prentice Hall. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bocanegra, E. (2017). *La innovación en la gestión eficiente de la Municipalidad de San Borja*. Universidad de las Américas, Lima. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/341>
- Borello, J., Suárez, D., Rodrigo K. y Motta, J. (2018). El gobierno digital y la actividad económica: debates y algunas experiencias en la argentina. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Córdoba]. <https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/18654>

- Bounabat, B. (2017). From e-government to digital Government. *Electronic Journal of Information Technology*.(10), 95-98. <http://www.webmail.revue-eti.net/index.php/eti/article/viewFile/117/pdf>
- Ceroni, M. (2010). ¿Basic research, applied research or just research? *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 76(1), 5-6. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001&lng=es&tlng=es.
- Cosquillo, G. (2021). Digital Government and Municipal Management in the Provincial Municipality of Tarma. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 2020-2032. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.413
- Criado, I. (2016). Public administrations in the era of open government. Smart governance for a paradigm shift in public management. *Revista de Estudios Políticos*, 245-275. <https://dx.doi.org/10.18042/cepc/rep.173.07>
- D.L. N° 1412. (2018). Decreto legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. *Normas Legales 30823*, 4-8. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Delgado, T., y Sánchez, A. (2018). Rethinking the electronic government: one-stop shop, sustainable services and digital government focused on innovation. *Revista cubana de administración pública y empresarial*, 2(3), 254-267. <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/55>
- Estévez, E., y Janowski, E (2016). Gobierno digital, ciudadanos y ciudades inteligentes. *Bit & Byte*, 2(3), 11 – 13. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53440/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Estrada, S. (2019). *Gestión Municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad provincial de Cotabambas: 2013-2016*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Fath-Allah, A. et al. (2014). E-government maturity models: A comparative study. *Revista internacional de ingeniería de software y aplicaciones*, 5 (3), 71-91. <https://doi.org/10.5121/ijsea.2014.5306>
- Fernández, T., & Díaz, A. (2018). Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3), 254-267. <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/55>
file:///C:/Users/PC00/Downloads/EduactionMiami2018-Proceedings.pdf.
- Gambino, A., & Pungitore, L. (2020). El concepto de organización: revisitando la obra de algunos autores clásicos. *Técnica Administrativa*, 19(83). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7559109>
- Gonzales, V. (2021). *Gobierno Digital y Gestión Administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones*, Lima 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72232>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/473582/du_007_2020.pdf
<https://publicadministrat>
- Joshi, R., y Islam S. (2018). E-Government Maturity Model for Sustainable E-Government Services from the Perspective of Developing Countries. *sustainability*, 10(6):1882. <https://doi.org/10.3390/su10061882>

- Lara, J. (2017). Impact of the administrative management on the Efficiency of the fisheries fishing activity - Cantón Manta. *Revista ECA Sinergia. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas*, 8(2), 144-157. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>
- Larsson, A., & Teigland, R. (2019). Digital Transformation and Public Services. Societal Impacts in Sweden and Beyond. Suecia: Routledge. https://www.researchgate.net/publication/333669924_Digital_Transformation_and_Public_Services_Societal_Impacts_in_Sweden_and_Beyond
- Leguía, W. (2021). Influencia del gobierno digital en el proceso administrativo del Ministerio Publico Ayacucho, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72645>
- López, C. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto. [Tesis doctoral. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto]. <http://hdl.handle.net/11458/3341>
- Lucas, H. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(10), 145-156. <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/695>
- Luna-Reyes, L., Gil-Garcia, R., & Sandoval-Almazan, R. (2015). Avances y Retos del Gobierno Digital en México. Toluca: UAEM-IAPEM.
- Mayta y León. (2009). El uso de las TIC en la enseñanza profesional. https://www.redalyc.org/html/816/81620150008/?fbclid=IwAR0S7Dg4bTWIBzkz3oEluTyG8tsBhALV_GEJZT41ae4ey8aMMrjuNg0YbX4.
- Molina, R., Cruz, I., Álvarez, T, Méndez, N., & Castro, Y. (2016). Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el

desarrollo local. *Retos de la Dirección*, 10(2), 108-120. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552016000200007&lng=es&tlng=es.

Montes C., García J., Orozco E. (14 de mayo de 2022). Innovación, Tecnología y Liderazgo en los Entornos Educativos. *Memorias del Congreso*

Moreno, D. (2021). Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56792>

Neamțu, F., & Nichifor, B. (2013). Impact factors in assimilation and operationalization of the concept of e-government. *Public Administration & Regional Studies*, 6(2), 53-61. <https://www.econbiz.de/Record/the-operationalization-of-e-governance-platforms-in-europe-the-gap-between-developed-and-developing-countries-neam%C5%A3u-florentina/10011381567>

Neis, F., Fernandes, M., & Maccari, A. (2017). Strategic Planning Process and Organizational Structure: Impacts, Confluence and Similarities. *Brazilian Business Review*, 14(5), 479–492. <https://doi.org/10.15728/bbr.2017.14.5.2>

OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, 2016). Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe: un manual para la economía digital. París:OECD Publishing.

Ojeda, V. (2021). Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65307>

ONU (2016). El gobierno electrónico ayuda a incrementar la eficacia de los países. <https://www.un.org/es/development/desa/news/administration/e-government-tanzania.html>

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Study Population. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Parras, M. (2016). Manual de Gestión Municipal. Santo Domingo, República D
- Ñaupas, H., Palacios, J, Romero, H., & Valdivia, M. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>.
- Peralta, A. (2021). Gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales – 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66594>
que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-
- Ripalda, F. (2019). Electronic Government as a strategy to achieve efficiency in public management. *Contemporary Dilemmas: Education, Politics and Values*, 7, 1–16. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Ripalda, J. (2020). Analysis of Ecuador's e-government used as a tool to make public management and citizen participation transparent. *Revista Dilemas Contemporáneas. Educación, Política y Valores*. 7 (25) 1-30. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v35i1.2246>
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. Pearson Educación.
- Rojas, L. (2004). *Enfoques e instrumentos metodológicos para la promoción municipal del desarrollo económico local*. Lima: PROMDE.
- Rojas, L. (2006). Manual para la Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local. Lima: OIT.

- Ruiz, J. (2017). La cultura tributaria y la gestión municipal. *Quipukamayoc*, 25(48), 49–60. <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- Ruiz, N., Sánchez, K., & Delgado, M. (2021). A look at municipal management to generate socio-sanitary conditions. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6098-6132. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.760
- Salvador, M., & Riba, C., (2017). Outsourcing as a management strategy in local public services. *Journal of Public Administration*, 633-652. <https://doi.org/10.1590/0034-7612156256>
- Stephen, R., & Coulter, M. (2010), *Administración*, (Décima ed.). México.
- Stonner, J. (1996). *Administración*. (6a ed.). Pearson Educativo.
- Tinoco, C. (2020). Implementación de la política pública de gobierno digital en los procedimientos y trámites de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias. [Tesis de maestría, Universidad externado de Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/3485>
- Toro-García, F., Gutiérrez-Vargas, C., & Correa-Ortiz, C. (2020). Digital government strategy for the construction of more transparent and proactive States. *Trilogy Science Technology Society*, 12(22), 71-102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- UNDESA. (2016). *E-government in support of sustainable development*. Retrieved from United Nations Department of Economic and Social Affairs and Division for Public Administration and Development Management website. <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>.
- UNDESA. (2018). *United Nations E-government survey*. Retrieved from United Nations Department of Economic and Social Affairs and Division for Public Administration and Development Management website.

Vargas, J., Fernández, J., & Cacho, A. (2020). Municipal management and responses to the impact of COVID 19 – municipalities of the upper Andean zone, department of Lambayeque.s *Revista Científica Pakamuros*, 8(4), 105-115. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.153>

Anexo 01. Operacionalización de variables

Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Factor/Dimensiones	Indicadores	N° Item	Escala / Niveles
Gobierno digital	La Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE, 2016) define al gobierno digital como la utilización de la tecnología digital en esta nueva era del conocimiento con el propósito de darle un realce de valor público. Este gobierno digital está conformado por un ecosistema constituido por organizaciones privadas, estatales y sujetos encargados de la producción y acceso a los datos, servicios y contenidos a través de acciones recíprocas con el gobierno digital.	A partir de la aplicación del cuestionario se midió la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas sobre el Gobierno Digital. Los ítems del cuestionario fueron adaptados del Decreto Legislativo N°1412 (2018) El cuestionario consta de 18 ítems donde las opciones de respuesta está dado por la escala valorativa de Likert: Totalmente de acuerdo 5 De acuerdo 4 Indiferente 3 En desacuerdo 2 Totalmente en desacuerdo 1	Tecnología digital	Infraestructura tecnológica: Hardware y Software	1, 2	Ordinal Niveles Deficiente [18 -35] Regular [36 – 72] Eficiente[73 – 90]
			Identidad digital	Redes sociales	3	
				Correo institucional	4	
				Canal de comunicación	5	
			Servicios de internet	6,7		
				8,9,10		

				Sitios web		
			Servicios digitales	Plataforma virtual de trámite	11,12	
			Seguridad digital	Confianza en el entorno digital	13, 14	
				Protocolos de seguridad	15, 16, 17	
				Backus y almacenamiento de la información	18	
	Parras (2016) argumenta que la gestión municipal involucra las actividades que se ejecutan en los organismos municipales para cumplir con los objetivos y metas planificadas en los planes de trabajo a	A partir de la aplicación del cuestionario se midió la percepción de los trabajadores sobre la gestión Municipal. El cuál consta de 20 items donde las opciones de respuesta está dado por la escala valorativa de Likert: Muy eficiente 5 Eficiente 4	Planeación	Objetivos	1,2	
				Misión-Visión	3	
				Plan estratégico	4	
				Plan operativo	5	
				Eficiencia en el uso de los recursos	6	
				Adecuado manejo de tiempos	7	Niveles

Gestión municipal	través de la dirección del gestor público y la interacción con los ciudadanos para conocer las necesidades de la localidad y mejorar su calidad de vida satisfaciendo sus necesidades.	Indiferente 3 Deficiente 2 Muy deficiente 1	Organización	Estructura organizacional	8, 9, 10	Bajo [20 -39] Regular [40 – 80] Alto [81 – 100]
				Coordinación entre áreas	11	
				Asignación de funciones	12	
			Dirección	Liderazgo	13	
				Trabajo en equipo	14	
				Motivación	15	
				Toma de decisiones	16, 17	
			Control	Monitoreo de actividades	18	
				Desempeño y evaluación	19	
				Acción de mejora continua	20	

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA GOBIERNO DIGITAL

Estimado (a) Trabajador de la Municipalidad Provincial de Huaylas:

El presente cuestionario tiene por objetivo valorar el nivel de eficiencia del Gobierno Digital en la Municipalidad Provincial de Huaylas, a partir del cual será posible sugerir alternativas de mejora para fortalecer el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones. Recuerda que tu aporte en la contestación de cada ítem es muy valioso para mejorar la gestión digital en la municipalidad.

¡Se le agradece su colaboración!

Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor responda sinceramente cada enunciado. Recuerde que este instrumento es anónimo y confidencial.

INSTRUCCIÓN:

En cada pregunta (ítem) marque la alternativa (X) de su percepción, según la siguiente escala de valoración:

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Indiferente (3)
- De acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

Nº	DIMENSIÓN: TECNOLOGÍA DIGITAL	1	2	3	4	5
GD1	La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos (Hardware) como: monitores, videocámaras, teclados, mouse, routers, impresora multifuncional.					
GD2	La municipalidad cuenta con programas que facilitan el funcionamiento de los procesos que se generan en la entidad (sistemas operativos y aplicaciones)					
	DIMENSIÓN: IDENTIDAD DIGITAL					
GD3	La municipalidad tiene habilitado las redes sociales como el Facebook, instagram y el Twitter.					
GD4	La municipalidad proporciona a los colaboradores un correo corporativo institucional					

GD5	La municipalidad cuenta con un whatsApp para que haya comunicación directa e inmediata con los usuarios.					
	DIMENSIÓN: SERVICIOS DIGITALES					
GD6	La municipalidad cuenta con el servicio de conexión de internet en las diferentes áreas de la municipalidad.					
GD7	La municipalidad cuenta con el servicio de Wi-fi para el acceso inmediato de los usuarios a través de sus dispositivos electrónicos.					
GD8	La municipalidad cuenta con servicios de sitios web disponibles para que los ciudadanos realicen sus consultas o trámites requeridos.					
GD9	La municipalidad a través del portal web brinda acceso a los usuarios para realizar el seguimiento de sus trámites realizados.					
GD10	La municipalidad realiza convenios interinstitucionales para tener acceso a la información (Reniec, registros públicos y otros).					
GD11	La municipalidad cuenta con una eficiente mesa de partes virtual					
GD12	La municipalidad cuenta con un canal virtual para derivar los documentos internos a las respectivas áreas					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD DIGITAL					
GD13	La municipalidad a través de la seguridad digital implementada genera un estado de confianza en los usuarios.					
GD14	La municipalidad cuenta con un sistema integrado para que generar consultas utilizando un usuario y clave.					
GD15	La municipalidad a través de sus sistemas digitales envía notificaciones al correo o al teléfono del usuario sobre el pago realizado por algún trámite online que realice.					
GD16	La municipalidad protege los datos de los usuarios implementando medidas proactivas y reactivas de seguridad.					
GD17	La municipalidad actualiza periódicamente los protocolos antivirus para proteger la información de su área.					
GD18	La municipalidad asigna alguna clave o restricción al usuario para proteger la información del área.					

Gracias por tu atención

Ficha técnica del instrumento

Para medir el Gobierno Digital en la Municipalidad Provincial del Huaylas

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario sobre Gobierno Digital
2) Autor:	Alayo Guimaray, Amner Pool
3) N° de ítems	18
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	Trabajadores de la Municipalidad Provincial de la Huaylas
7) Finalidad	Medir la eficiencia del Gobierno Digital en la Municipalidad Provincial de Huaylas
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	Este cuestionario mide cuatro dimensiones: I. Tecnología digital (ítems 1, 2); II. Identidad digital (ítems 3, 4, 5); III. Servicios digitales (ítems 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12) y IV. Seguridad digital (ítems 13,14, 15, 16, 17, 18). Los ítems tienen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (desde Totalmente en desacuerdo= 1 hasta Totalmente de acuerdo=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable. Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cuatro dimensiones.
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: Se determinará el índice de consistencia interna, mediante la técnica de alpha de Cronbach, obteniendo la confiabilidad posterior a la aplicación del instrumento.</p> <p>Validez: Los instrumentos serán sometidos a la validación de contenido, mediante juicio de expertos. Donde los dos expertos tienen grado de Doctor en Administración y son docentes activos de la UCV, Filial Chimbote especialistas en las variables de estudio evaluarán la coherencia entre variable – dimensión – indicador – ítems – opciones de respuesta. Para ellos se utilizará una matriz de validación</p>

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Deficiente [18 - 35], regular [36 - 72], y Eficiente [73 - 90]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los trabajadores para efectos del análisis de resultados.

Distribución de ítems por dimensiones

DIMENSIÓN	NOMBRE DE DIMENSIÓN	ITEMS
DIM 1	Tecnología digital	1, 2
DIM 2	Identidad digital	3, 4, 5
DIM 3	Servicios digitales	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
DIM 4	Seguridad digital	13, 14, 15, 16, 17, 18

Baremos

Puntaje por dimensión y variable

Las puntuaciones se determinaron en función a percentiles donde el nivel de deficiente está dado en percentil 25, el nivel regular percentil 50 y el nivel eficiente con el percentil 75

Niveles	A nivel de variable
Eficiente	73 – 90
Regular	36 – 72
Deficiente	18 – 35

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

Estimado (a) Trabajador de la Municipalidad Provincial de Huaylas:

El presente cuestionario tiene por objetivo valorar el nivel de eficiencia de la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, a partir del cual será posible sugerir alternativas de mejora para fortalecer la gestión municipal. Recuerda que tu aporte en la contestación de cada ítem es muy valioso para mejorar la gestión digital en la municipalidad.

¡Se le agradece su colaboración!

Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor responda sinceramente cada enunciado. Recuerde que este instrumento es anónimo y confidencial.

INSTRUCCIÓN:

En cada pregunta (ítem) marque la alternativa (X) de su percepción, según la siguiente escala de valoración:

Muy eficiente 5

Eficiente 4

Indiferente 3

Deficiente 2

Muy deficiente 1

Nº	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GM1	La gestión planifica los objetivos de acuerdo a los resultados del diagnóstico de la matriz FODA					
GM2	La gestión establece oportunamente las metas institucionales					
GM3	La gestión planifica jornadas de inducción a los trabajadores para dar a conocer la misión, visión y valores que distinguen a la institución.					
GM4	La gestión ejecuta actividades planificadas en el plan anual estratégico institucional					
GM5	La gestión monitorea el avance de la ejecución presupuestal propuesta en el plan operativo de la institución					

GM6	La gestión supervisa el buen manejo de los recursos asignados a la institución					
GM7	La gestión motiva a sus colaboradores a realizar sus actividades en el tiempo establecido.					
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN					
GM8	La gestión actualiza periódicamente la estructura organizacional					
GM9	La gestión tiene establecido un manual de organización y funciones					
GM10	La gestión establece las jerarquías institucionales y da a conocer los cargos y la forma en que se organizan los equipos de trabajo.					
GM11	La gestión propicia un adecuado clima laboral entre las diferentes área de la institución					
GM12	La gestión designa personas idóneas para desempeñar los cargos en la institución					
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN					
GM13	La gestión a través de su máxima autoridad propicia una adecuada comunicación con todo el personal.					
GM14	La gestión actual propicia el trabajo en equipo					
GM15	La gestión propicia a que el trabajador se sienta motivado en cumplir sus funciones o tareas asignadas.					
GM16	La gestión propicia incrementar los conocimientos y desarrollar habilidades de los trabajadores a través de capacitaciones permanentes.					
GM17	La gestión respalda la toma de decisiones de parte de los trabajadores que generan el bienestar institucional.					
	DIMENSIÓN: CONTROL					
GM18	La gestión monitorea constantemente el avance y cumplimiento de las actividades propuestas en el plan operativo					
GM19	La gestión evalúa la eficiencia y la eficacia del desempeño de las funciones asignadas a los trabajadores					

GM20	La gestión realiza acciones de mejora a los procedimientos que no se ejecutaron según lo establecido en el plan estratégico institucional					
------	---	--	--	--	--	--

Ficha técnica del instrumento

Para medir la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
12) Nombre del instrumento	Cuestionario sobre Gestión Municipal
13) Autor:	Alayo Guimaray, Amner Pool
14) N° de ítems	20
15) Administración	Individual
16) Duración	30 minutos
17) Población	Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas
18) Finalidad	Medir la eficiencia de la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas
19) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
20) Codificación:	Este cuestionario mide cuatro dimensiones: I. Planificación (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7); II. Organización (ítems 8, 9, 10, 11, 12); III. Dirección (ítems 13, 14, 15, 16, 17); y IV. Control (ítems 18, 19, 20). Los ítems tienen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (desde Nunca= 1 hasta Siempre=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable. Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cuatro dimensiones.
21) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: Se determinará el índice de consistencia interna, mediante la técnica de alpha de Cronbach, obteniendo la confiabilidad posterior a la aplicación del instrumento.</p> <p>Validez: Los instrumentos serán sometidos a la validación de contenido, mediante juicio de expertos. Donde los dos expertos tienen grado de Doctor en Administración y son docentes activos de la UCV, Filial Chimbote especialistas en las variables de estudio evaluarán la coherencia entre</p>

variable – dimensión – indicador – ítems – opciones de respuesta. Para ellos se utilizará una matriz de validación

22) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Bajo [20 - 39], regular [40 - 80], y Alto [81 - 100] .Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los trabajadores para efectos del análisis de resultados.

Distribución de ítems por dimensiones

DIMENSIÓN	NOMBRE DE DIMENSIÓN	ITEMS
DIM 1	Planificación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
DIM 2	Organización	8, 9,10,11,12
DIM 3	Dirección	13, 14, 15, 16, 17
DIM 4	Control	18,19,20

Baremos

Las puntuaciones se determinaron en función a percentiles donde el nivel de deficiente está dado en percentil 25, el nivel regular percentil 50 y el nivel eficiente con el percentil 75

Niveles	A nivel de variable
Alto	81 – 100
Regular	40 – 80
Bajo	20 – 39

Anexo 03: Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL

Título de proyecto: Gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022.

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACION							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V1: Gobierno digital	D1: Tecnología digital	Infraestructura Tecnológica: Hardware Software	La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos (Hardware) como: monitores, videocámaras, teclados, mouse, routers, impresora multifuncional.				X		X		X		X	
			La municipalidad cuenta con programas que facilitan el funcionamiento de los procesos que se generan en la entidad (sistemas operativos y aplicaciones)				X		X		X		X	
	D2: Identidad digital	Redes sociales	La municipalidad tiene habilitado las redes sociales como el Facebook, Instagram y el Twitter.				X		X		X		X	
		Correo institucional	La municipalidad proporciona a los colaboradores un correo corporativo institucional				X		X		X		X	
		Canal de comunicación	La municipalidad cuenta con un WhatsApp para que haya comunicación directa e inmediata con los usuarios.				X		X		X		X	
	Servicios internet	de	La municipalidad cuenta con el servicio de conexión de internet en las diferentes áreas de la municipalidad.				X		X		X		X	
		de	La municipalidad cuenta con el servicio de Wi-fi para el acceso inmediato de los usuarios a través de sus dispositivos electrónicos.				X		X		X		X	

D3: Servicios digitales	Sitios web	La municipalidad cuenta con servicios de sitios web disponibles para que los ciudadanos realicen sus consultas o trámites requeridos.				X		X		X		X	
		La municipalidad a través del portal web brinda acceso a los usuarios para realizar el seguimiento de sus trámites realizados.				X		X		X		X	
		La municipalidad realiza convenios interinstitucionales para tener acceso a la información (Reniec, registros públicos y otros).				X		X		X		X	
	Plataforma virtual de trámite	La municipalidad cuenta con una eficiente mesa de partes virtual				X		X		X		X	
		La municipalidad cuenta con un canal virtual para derivar los documentos internos a las respectivas áreas				X		X		X		X	
	D4: Seguridad digital	Confianza en el entorno digital	La municipalidad a través de la seguridad digital implementada genera un estado de confianza en los usuarios.				X		X		X		X
La municipalidad cuenta con un sistema integrado para que generar consultas utilizando un usuario y clave.						X		X		X		X	
Protocolos de seguridad		La municipalidad a través de sus sistemas digitales envía notificaciones al correo o al teléfono del usuario sobre el pago realizado por algún trámite online que realice.				X		X		X		X	
		La municipalidad protege los datos de los usuarios implementando medidas proactivas y reactivas de seguridad.				X		X		X		X	
		La municipalidad actualiza periódicamente los protocolos antivirus para proteger la información de su área.				X		X		X		X	
Backus y almacenamiento de la información		La municipalidad asigna alguna clave o restricción al usuario para proteger la información del área.				X		X		X		X	
Sub total						18		18		18		18	
Total												72	

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta			Procede su aplicación.	X
x			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Jorge Augusto Daniel Pérez	DNI N°	17812596
Institución laboral	Universidad Cesar Vallejo	Teléfono/Celular	922800923
Título profesional en:	Licenciado en Administración		
Grado académico en:	Doctor en Administración		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 12 de junio del 2022.



FIRMA DEL VALIDADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN MUNICIPAL

Título de proyecto: Gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022.

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACION							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V2: Gestión municipal	D1: Planificación	Objetivos	La gestión planifica los objetivos de acuerdo a los resultados del diagnóstico de la matriz FODA				X		X		X		X	
			La gestión establece oportunamente las metas institucionales				X		X		X		X	
		Misión - Visión	La gestión planifica jornadas de inducción a los trabajadores para dar a conocer la misión, visión y valores que distinguen a la institución.				X		X		X		X	
		Plan estratégico	La gestión ejecuta actividades planificadas en el plan anual estratégico institucional				X		X		X		X	
		Plan operativo	La gestión monitorea el avance de la ejecución presupuestal propuesta en el plan operativo de la institución				X		X		X		X	
		Eficiencia en el uso de los recursos	La gestión supervisa el buen manejo de los recursos asignados a la institución				X		X		X		X	
		Adecuado manejo de tiempos	La gestión motiva a sus colaboradores a realizar sus actividades en el tiempo establecido.				X		X		X		X	
	D2: Organización	Estructura organizacional	La gestión actualiza periódicamente la estructura organizacional				X		X		X		X	
			La gestión tiene establecido un manual de organización y funciones				X		X		X		X	
			La gestión establece las jerarquías institucionales y da a conocer los cargos y la forma en que se organizan los equipos de trabajo.				X		X		X		X	
		Coordinación entre áreas	La gestión propicia un adecuado clima laboral entre las diferentes área de la institución				X		X		X		X	

		Asignación de funciones	La gestión designa personas idóneas para desempeñar los cargos en la institución				X		X		X		X	
	D3: Dirección	Liderazgo	La gestión a través de su máxima autoridad propicia una adecuada comunicación con todo el personal.				X		X		X		X	
		Trabajo en equipo	La gestión actual propicia el trabajo en equipo				X		X		X		X	
		Motivación	La gestión propicia a que el trabajador se sienta motivado en cumplir sus funciones o tareas asignadas.				X		X		X		X	
		Toma de decisiones	La gestión propicia incrementar los conocimientos y desarrollar habilidades de los trabajadores a través de capacitaciones permanentes.				X		X		X		X	
			La gestión respalda la toma de decisiones de parte de los trabajadores que generan el bienestar institucional.				X		X		X		X	
	D4: Control	Monitoreo de actividades	La gestión monitorea constantemente el avance y cumplimiento de las actividades propuestas en el plan operativo				X		X		X		X	
		Desempeño y evaluación	La gestión evalúa la eficiencia y la eficacia del desempeño de las funciones asignadas a los trabajadores				X		X		X		X	
		Acción de mejora continua	La gestión realiza acciones de mejora a los procedimientos que no se ejecutaron según lo establecido en el plan estratégico institucional				X		X		X		X	
Sub total							20		20		20		20	
Total													80	

OBSERVACIONES:

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta			Procede su aplicación.	X
Validación Media			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Jorge Augusto Daniel Pérez	DNI N°	17812596
Institución laboral	Universidad Cesar Vallejo	Teléfono/Celular	922800923
Título profesional en:	Licenciado en Administración		
Grado académico en:	Doctor en Administración		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 12 de junio del 2022.



FIRMA DEL VALIDADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL

Título de proyecto: Gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022.

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACION							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V1: Gobierno digital	D1: Tecnología digital	Infraestructura Tecnológica: Hardware Software	La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos (Hardware) como: monitores, videocámaras, teclados, mouse, routers, impresora multifuncional.				x		x		x		x	
			La municipalidad cuenta con programas que facilitan el funcionamiento de los procesos que se generan en la entidad (sistemas operativos y aplicaciones)				x		x		x		x	
	D2: Identidad digital	Redes sociales	La municipalidad tiene habilitado las redes sociales como el Facebook, instagram y el Twitter.				x		x		x		x	
		Correo institucional	La municipalidad proporciona a los colaboradores un correo corporativo institucional				x		x		x		x	
		Canal de comunicación	La municipalidad cuenta con un whatsapp para que haya comunicación directa e inmediata con los usuarios.				x		x		x		x	
		Servicios de internet	La municipalidad cuenta con el servicio de conexión de internet en las diferentes áreas de la municipalidad.				x		x		x		x	
			La municipalidad cuenta con el servicio de Wi-fi para el acceso inmediato de los usuarios a través de sus dispositivos electrónicos.				x		x		x		x	

D3: Servicios digitales	Sitios web	La municipalidad cuenta con servicios de sitios web disponibles para que los ciudadanos realicen sus consultas o trámites requeridos.				x		x		x		x	
		La municipalidad a través del portal web brinda acceso a los usuarios para realizar el seguimiento de sus trámites realizados.				x		x		x		x	
		La municipalidad realiza convenios interinstitucionales para tener acceso a la información (Reniec, registros públicos y otros).				x		x		x		x	
	Plataforma virtual de trámite	La municipalidad cuenta con una eficiente mesa de partes virtual				x		x		x		x	
		La municipalidad cuenta con un canal virtual para derivar los documentos internos a las respectivas áreas				x		x		x		x	
	D4: Seguridad digital	Confianza en el entorno digital	La municipalidad a través de la seguridad digital implementada genera un estado de confianza en los usuarios.				x		x		x		x
La municipalidad cuenta con un sistema integrado para que generar consultas utilizando un usuario y clave.						x		x		x		x	
Protocolos de seguridad		La municipalidad a través de sus sistemas digitales envía notificaciones al correo o al teléfono del usuario sobre el pago realizado por algún trámite online que realice.				x		x		x		x	
		La municipalidad protege los datos de los usuarios implementando medidas proactivas y reactivas de seguridad.				x		x		x		x	
		La municipalidad actualiza periódicamente los protocolos antivirus para proteger la información de su área.				x		x		x		x	
Backus y almacenamiento de la información		La municipalidad asigna alguna clave o restricción al usuario para proteger la información del área.				x		x		x		x	
Sub total						18		18		18		18	
Total												72	

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta			Procede su aplicación.	x
Validación Media			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Jenny Martha Quispe López	DNI N°	32924318
Institución laboral	Universidad Cesar Vallejo	Teléfono/Celular	937519216
Título profesional en:	Licenciado en Administración		
Grado académico en:	Doctora en Administración		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 12 de junio del 2022.



FIRMA DEL VALIDADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN MUNICIPAL

Título de proyecto: Gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022.

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACION							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V2: Gestión municipal	D1: Planificación	Objetivos	La gestión planifica los objetivos de acuerdo a los resultados del diagnóstico de la matriz FODA				x		x		x		x	
			La gestión establece oportunamente las metas institucionales				x		x		x		x	
		Misión - Visión	La gestión planifica jornadas de inducción a los trabajadores para dar a conocer la misión, visión y valores que distinguen a la institución.				x		x		x		x	
		Plan estratégico	La gestión ejecuta actividades planificadas en el plan anual estratégico institucional				x		x		x		x	
		Plan operativo	La gestión monitorea el avance de la ejecución presupuestal propuesta en el plan operativo de la institución				x		x		x		x	
		Eficiencia en el uso de los recursos	La gestión supervisa el buen manejo de los recursos asignados a la institución				x		x		x		x	
		Adecuado manejo de tiempos	La gestión motiva a sus colaboradores a realizar sus actividades en el tiempo establecido.				x		x		x		x	
	D2: Organización	Estructura organizacional	La gestión actualiza periódicamente la estructura organizacional				x		x		x		x	
			La gestión tiene establecido un manual de organización y funciones				x		x		x		x	
			La gestión establece las jerarquías institucionales y da a conocer los cargos y la forma en que se organizan los equipos de trabajo.				x		x		x		x	
		Coordinación entre áreas	La gestión propicia un adecuado clima laboral entre las diferentes áreas de la institución				x		x		x		x	

		Asignación de funciones	La gestión designa personas idóneas para desempeñar los cargos en la institución				x		x		x		x		
	D3: Dirección	Liderazgo	La gestión a través de su máxima autoridad propicia una adecuada comunicación con todo el personal.				x		x		x		x		
		Trabajo en equipo	La gestión actual propicia el trabajo en equipo				x		x		x		x		
		Motivación	La gestión propicia a que el trabajador se sienta motivado en cumplir sus funciones o tareas asignadas.				x		x		x		x		
		Toma de decisiones	de	La gestión propicia incrementar los conocimientos y desarrollar habilidades de los trabajadores a través de capacitaciones permanentes.				x		x		x		x	
				La gestión respalda la toma de decisiones de parte de los trabajadores que generan el bienestar institucional.				x		x		x		x	
	D4: Control	Monitoreo de actividades	La gestión monitorea constantemente el avance y cumplimiento de las actividades propuestas en el plan operativo				x		x		x		x		
		Desempeño y evaluación	La gestión evalúa la eficiencia y la eficacia del desempeño de las funciones asignadas a los trabajadores				x		x		x		x		
		Acción de mejora continua	La gestión realiza acciones de mejora a los procedimientos que no se ejecutaron según lo establecido en el plan estratégico institucional				x		x		x		x		
Sub total							20		20		20		20		
Total															

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta			Procede su aplicación.	
Validación Media			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Jenny Martha Quispe López	DNI N°	32924318
Institución laboral	Universidad Cesar Vallejo	Teléfono/Celular	937519216
Título profesional en:	Licenciado en Administración		
Grado académico en:	Doctora en Administración		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 12 de junio del 2022



FIRMA DEL VALIDADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL

Título de proyecto: Gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022.

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACION							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V1: Gobierno digital	D1: Tecnología digital	Infraestructura Tecnológica: Hardware Software	La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos (Hardware) como: monitores, videocámaras, teclados, mouse, routers, impresora multifuncional.				X		X		X		X	
			La municipalidad cuenta con programas que facilitan el funcionamiento de los procesos que se generan en la entidad (sistemas operativos y aplicaciones)				X		X		X		X	
	D2: Identidad digital	Redes sociales	La municipalidad tiene habilitado las redes sociales como el Facebook, instagram y el Twitter.				X		X		X		X	
		Correo institucional	La municipalidad proporciona a los colaboradores un correo corporativo institucional				X		X		X		X	
		Canal de comunicación	La municipalidad cuenta con un whatsapp para que haya comunicación directa e inmediata con los usuarios.				X		X		X		X	
	Servicios internet	de	La municipalidad cuenta con el servicio de conexión <u>de internet</u> en las diferentes áreas de la municipalidad.				X		X		X		X	
		de	La municipalidad cuenta con el servicio de Wi-fi para el acceso inmediato de los usuarios a través de sus dispositivos electrónicos.				X		X		X		X	

D3: Servicios digitales	Sitios web	La municipalidad cuenta con servicios de sitios web disponibles para que los ciudadanos realicen sus consultas o trámites requeridos.				X		X		X		X	
		La municipalidad a través del portal web brinda acceso a los usuarios para realizar el seguimiento de sus trámites realizados.				X		X		X		X	
		La municipalidad realiza convenios interinstitucionales para tener acceso a la información (Reniec, registros públicos y otros).				X		X		X		X	
	Plataforma virtual de trámite	La municipalidad cuenta con una eficiente mesa de partes virtual				X		X		X		X	
		La municipalidad cuenta con un canal virtual para derivar los documentos internos a las respectivas áreas				X		X		X		X	
	D4: Seguridad digital	Confianza en el entorno digital	La municipalidad a través de la seguridad digital implementada genera un estado de confianza en los usuarios.				X		X		X		X
La municipalidad cuenta con un sistema integrado para que generar consultas utilizando un usuario y clave.						X		X		X		X	
Protocolos de seguridad		La municipalidad a través de sus sistemas digitales envía notificaciones al correo o al teléfono del usuario sobre el pago realizado por algún trámite online que realice.				X		X		X		X	
		La municipalidad protege los datos de los usuarios implementando medidas proactivas y reactivas de seguridad.				X		X		X		X	
		La municipalidad actualiza periódicamente los protocolos antivirus para proteger la información de su área.				X		X		X		X	
Backus y almacenamiento de la información		La municipalidad asigna alguna clave o restricción al usuario para proteger la información del área.				X		X		X		X	
Sub total						18		18		18		18	
Total												72	

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta			Procede su aplicación.	X
x			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Zaragoza Doni Colchado Huiza	DNI N°	43175533
Institución laboral	Universidad Cesar Vallejo	Teléfono/Celular	943016190
Título profesional en:	Licenciado en Administración		
Grado académico en:	Magíster en Administración		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 13 de junio del 2022.



FIRMA DEL VALIDADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN MUNICIPAL

Título de proyecto: Gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022.

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACION							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V2: Gestión municipal	D1: Planificación	Objetivos	La gestión planifica los objetivos de acuerdo a los resultados del diagnóstico de la matriz FODA				X		X		X		X	
			La gestión establece oportunamente las metas institucionales				X		X		X		X	
		Misión - Visión	La gestión planifica jornadas de inducción a los trabajadores para dar a conocer la misión, visión y valores que distinguen a la institución.				X		X		X		X	
		Plan estratégico	La gestión ejecuta actividades planificadas en el plan anual estratégico institucional				X		X		X		X	
		Plan operativo	La gestión monitorea el avance de la ejecución presupuestal propuesta en el plan operativo de la institución				X		X		X		X	
		Eficiencia en el uso de los recursos	La gestión supervisa el buen manejo de los recursos asignados a la institución				X		X		X		X	
		Adecuado manejo de tiempos	La gestión motiva a sus colaboradores a realizar sus actividades en el tiempo establecido.				X		X		X		X	
	D2: Organización	Estructura organizacional	La gestión actualiza periódicamente la estructura organizacional				X		X		X		X	
			La gestión tiene establecido un manual de organización y funciones				X		X		X		X	
			La gestión establece las jerarquías institucionales y da a conocer los cargos y la forma en que se organizan los equipos de trabajo.				X		X		X		X	
		Coordinación entre áreas	La gestión propicia un adecuado clima laboral entre las diferentes áreas de la institución				X		X		X		X	

		Asignación de funciones	La gestión designa personas idóneas para desempeñar los cargos en la institución				X		X		X		X	
	D3: Dirección	Liderazgo	La gestión a través de su máxima autoridad propicia una adecuada comunicación con todo el personal.				X		X		X		X	
		Trabajo en equipo	La gestión actual propicia el trabajo en equipo				X		X		X		X	
		Motivación	La gestión propicia a que el trabajador se sienta motivado en cumplir sus funciones o tareas asignadas.				X		X		X		X	
		Toma de decisiones	La gestión propicia incrementar los conocimientos y desarrollar habilidades de los trabajadores a través de capacitaciones permanentes. La gestión respalda la toma de decisiones de parte de los trabajadores que generan el bienestar institucional.				X		X		X		X	
	D4: Control	Monitoreo de actividades	La gestión monitorea constantemente el avance y cumplimiento de las actividades propuestas en el plan operativo				X		X		X		X	
		Desempeño y evaluación	La gestión evalúa la eficiencia y la eficacia del desempeño de las funciones asignadas a los trabajadores				X		X		X		X	
		Acción de mejora continua	La gestión realiza acciones de mejora a los procedimientos que no se ejecutaron según lo establecido en el plan estratégico institucional				X		X		X		X	
Sub total							20		20		20		20	
Total													80	

OBSERVACIONES:

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta			Procede su aplicación.	X
Validación Media			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Zaragozo Doni Colchado Huiza	DNI N°	41375533
Institución laboral	Universidad Cesar Vallejo	Teléfono/Celular	943016190
Título profesional en:	Licenciado en Administración		
Grado académico en:	Magíster en Administración		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 13 de junio del 2022.



FIRMA DEL VALIDADOR

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL GOBIERNO DIGITAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	18

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
GD1	60,47	170,240	,698	,937
GD2	60,55	169,339	,734	,936
GD3	60,98	170,650	,543	,941
GD4	60,43	174,466	,570	,940
GD5	61,33	166,903	,635	,939
GD6	60,20	176,473	,582	,939
GD7	60,90	171,740	,535	,941
GD8	60,56	168,957	,798	,935
GD9	60,61	170,720	,625	,939
GD10	60,92	169,724	,692	,937
GD11	60,74	168,175	,740	,936
GD12	60,78	165,785	,806	,935
GD13	60,90	167,034	,779	,936
GD14	60,90	168,684	,697	,937
GD15	61,40	169,521	,648	,938
GD16	60,88	173,376	,593	,939
GD17	60,75	172,818	,633	,938
GD18	60,72	167,814	,735	,936

Nota. El coeficiente de Alpha de Cronbach, muestra un grado de confiabilidad alto (0,941).

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN MUNICIPAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
GM1	68,28	223,662	,826	,970
GM2	68,00	228,920	,694	,972
GM3	68,44	226,048	,741	,971
GM4	68,07	226,835	,773	,971
GM5	68,01	222,265	,856	,970
GM6	68,02	226,130	,765	,971
GM7	68,11	222,152	,868	,970
GM8	68,39	224,819	,764	,971
GM9	67,75	233,980	,602	,973
GM10	67,89	230,788	,738	,971
GM11	68,05	226,992	,801	,971
GM12	68,04	221,203	,896	,970
GM13	67,87	232,713	,629	,972
GM14	67,99	224,240	,848	,970
GM15	68,07	225,749	,855	,970
GM16	68,24	225,213	,783	,971
GM17	68,15	228,731	,723	,971
GM18	68,11	225,548	,876	,970
GM19	68,06	226,446	,863	,970
GM20	68,01	228,330	,837	,970

Nota. El coeficiente de Alpha de Cronbach, muestra un grado de confiabilidad alto (0,972).

Anexo 04. Cálculo del tamaño de la muestra

Población:

La población es el conjunto de personas con características comunes de donde se recogerá la información y se procesará todos los datos obtenidos (Otzen y Manterola, 2017). Es por eso que, se tomó en cuenta a los colaboradores de las diferentes áreas de la Municipalidad de Huaylas que en su totalidad suman 420

Muestra:

Luego de establecer los criterios se estableció la muestra a partir de la fórmula para población finita y se obtuvo como resultado a 201 colaboradores.

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)N}{(N-1)E^2 + Z^2 P(1-P)}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

P: Probabilidad de éxito = 0.5

Q: Probabilidad de fracaso = 0.5

E: Error estándar = 0.05

Z: Nivel de confianza = 95% = 1.96

N: Tamaño de la población = 420

$$n = \frac{(1.96)^2(0,5)(0,5)(420)}{(0,05)^2(420-1)+(1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 200,89$$

$$n = 201 \text{ colaboradores}$$

Muestreo: Para la presente investigación se utilizó el Muestreo Probabilístico aleatorio simple, debido a que la muestra será seleccionada de manera aleatoria a través de la fórmula.

Anexo 06: Matriz de puntuaciones y niveles del gobierno digital y gestión municipal.

Id	Gobierno digital										Gestión Municipal									
	Dim.1		Dim.2		Dim.3		Dim.4		Total		Dim.1		Dim.2		Dim.3		Dim.4		Total	
1	8	R	12	R	28	R	24	R	72	R	27	R	20	R	16	R	9	R	72	R
2	4	R	10	R	22	R	13	R	49	R	24	R	14	R	20	R	12	R	70	R
3	8	R	7	R	22	R	15	R	52	R	19	R	11	R	12	R	7	R	49	R
4	8	R	9	R	27	R	22	R	66	R	18	R	18	R	19	R	11	R	66	R
5	8	R	12	R	28	R	20	R	68	R	25	R	18	R	20	R	12	R	75	R
6	8	R	9	R	26	R	18	R	61	R	21	R	18	R	17	R	9	R	65	R
7	8	R	12	R	27	R	24	R	71	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
8	9	E	13	E	31	E	27	E	80	E	26	R	17	R	17	R	12	R	72	R
9	4	R	9	R	23	R	15	R	51	R	22	R	15	R	18	R	9	R	64	R
10	2	D	3	D	7	D	19	R	31	D	13	D	7	D	11	R	6	R	37	D
11	8	R	8	R	22	R	18	R	56	R	16	R	14	R	18	R	6	R	54	R
12	8	R	11	R	28	R	23	R	70	R	27	R	23	E	19	R	13	E	82	E
13	8	R	11	R	27	R	19	R	65	R	27	R	19	R	16	R	12	R	74	R
14	7	R	10	R	27	R	18	R	62	R	28	R	22	E	25	E	14	E	89	E
15	9	E	10	R	29	E	24	R	72	R	27	R	20	R	16	R	10	R	73	R
16	8	R	10	R	16	R	10	D	44	R	10	D	9	D	10	R	5	D	34	D
17	8	R	10	R	30	E	24	R	72	R	27	R	20	R	20	R	12	R	79	R
18	8	R	12	R	28	R	24	R	72	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
19	4	R	6	R	21	R	13	R	44	R	20	R	15	R	15	R	9	R	59	R
20	5	R	9	R	20	R	16	R	50	R	17	R	14	R	10	R	6	R	47	R
21	8	R	4	D	29	E	20	R	61	R	25	R	19	R	17	R	9	R	70	R
22	4	R	10	R	31	E	19	R	64	R	26	R	20	R	20	R	12	R	78	R
23	8	R	12	R	28	R	26	E	74	E	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
24	8	R	12	R	28	R	24	R	72	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
25	10	E	15	E	35	E	30	E	90	E	34	E	25	E	25	E	15	E	99	E
26	10	E	14	E	31	E	21	R	76	E	29	E	20	R	20	R	11	R	80	R
27	4	R	6	R	20	R	14	R	44	R	15	R	14	R	12	R	8	R	49	R
28	8	R	12	R	28	R	24	R	72	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
29	10	E	14	E	23	R	18	R	65	R	26	R	18	R	18	R	12	R	74	R
30	4	R	7	R	20	R	16	R	47	R	20	R	19	R	19	R	10	R	68	R
31	8	R	8	R	26	R	15	R	57	R	16	R	16	R	12	R	6	R	50	R
32	5	R	3	D	19	R	18	R	45	R	16	R	17	R	17	R	11	R	61	R
33	8	R	11	R	24	R	22	R	65	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R

34	8	R	11	R	16	R	10	D	45	R	19	R	12	R	14	R	7	R	52	R
35	8	R	11	R	24	R	20	R	63	R	25	R	17	R	18	R	9	R	69	R
36	8	R	12	R	23	R	20	R	63	R	28	R	19	R	20	R	12	R	79	R
37	10	E	7	R	27	R	24	R	68	R	30	E	22	E	21	E	12	R	85	E
38	8	R	7	R	22	R	18	R	55	R	26	R	18	R	18	R	12	R	74	R
39	10	E	11	R	35	E	29	E	85	E	32	E	25	E	23	E	13	E	93	E
40	6	R	9	R	26	R	22	R	63	R	21	R	13	R	11	R	9	R	54	R
41	10	E	14	E	35	E	28	E	87	E	35	E	25	E	25	E	15	E	100	E
42	6	R	11	R	20	R	13	R	50	R	22	R	16	R	17	R	10	R	65	R
43	8	R	10	R	30	E	21	R	69	R	29	E	23	E	22	E	14	E	88	E
44	10	E	4	D	30	E	17	R	61	R	27	R	19	R	20	R	13	E	79	R
45	3	D	8	R	16	R	12	R	39	R	10	D	16	R	13	R	8	R	47	R
46	7	R	11	R	25	R	18	R	61	R	25	R	18	R	16	R	11	R	70	R
47	10	E	15	E	35	E	30	E	90	E	35	E	25	E	25	E	15	E	100	E
48	8	R	12	R	29	E	23	R	72	R	30	E	24	E	20	R	11	R	85	E
49	8	R	13	E	31	E	25	E	77	E	32	E	21	E	23	E	13	E	89	E
50	8	R	8	R	24	R	21	R	61	R	24	R	17	R	17	R	12	R	70	R
51	9	E	11	R	27	R	19	R	66	R	25	R	18	R	17	R	12	R	72	R
52	8	R	12	R	28	R	24	R	72	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
53	8	R	11	R	25	R	24	R	68	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
54	6	R	7	R	18	R	12	R	43	R	19	R	15	R	11	R	9	R	54	R
55	9	E	10	R	26	R	26	E	71	R	33	E	21	E	24	E	12	R	90	E
56	10	E	14	E	35	E	20	R	79	E	21	R	14	R	14	R	9	R	58	R
57	10	E	15	E	35	E	30	E	90	E	35	E	25	E	25	E	15	E	100	E
58	7	R	12	R	24	R	22	R	65	R	18	R	15	R	15	R	9	R	57	R
59	8	R	10	R	20	R	20	R	58	R	20	R	13	R	14	R	8	R	55	R
60	6	R	10	R	19	R	19	R	54	R	26	R	19	R	20	R	12	R	77	R
61	10	E	15	E	35	E	30	E	90	E	35	E	25	E	19	R	15	E	94	E
62	8	R	12	R	28	R	24	R	72	R	26	R	20	R	19	R	12	R	77	R
63	8	R	9	R	23	R	22	R	62	R	24	R	14	R	17	R	11	R	66	R
64	8	R	7	R	22	R	17	R	54	R	24	R	17	R	16	R	9	R	66	R
65	10	E	7	R	26	R	18	R	61	R	23	R	19	R	20	R	10	R	72	R
66	9	E	10	R	23	R	19	R	61	R	18	R	14	R	12	R	6	R	50	R
67	8	R	8	R	22	R	14	R	52	R	18	R	14	R	11	R	8	R	51	R
68	10	E	15	E	35	E	30	E	90	E	35	E	25	E	25	E	15	E	100	E
69	10	E	15	E	33	E	28	E	86	E	32	E	23	E	21	E	14	E	90	E
70	10	E	15	E	35	E	30	E	90	E	29	E	16	R	16	R	12	R	73	R

71	8	R	8	R	23	R	18	R	57	R	25	R	14	R	14	R	11	R	64	R
72	10	E	15	E	35	E	30	E	90	E	35	E	25	E	25	E	15	E	100	E
73	8	R	12	R	28	R	24	R	72	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
74	8	R	9	R	20	R	16	R	53	R	23	R	18	R	18	R	10	R	69	R
75	8	R	12	R	22	R	12	R	54	R	14	R	11	R	10	R	7	R	42	R
76	5	R	9	R	21	R	18	R	53	R	21	R	15	R	15	R	9	R	60	R
77	10	E	12	R	28	R	25	E	75	E	28	R	19	R	20	R	12	R	79	R
78	4	R	5	D	18	R	12	R	39	R	32	E	25	E	25	E	15	E	97	E
79	2	D	8	R	13	D	8	D	31	D	14	R	10	R	10	R	6	R	40	R
80	9	E	10	R	26	R	21	R	66	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
81	10	E	15	E	32	E	25	E	82	E	26	R	22	E	20	R	10	R	78	R
82	3	D	8	R	16	R	12	R	39	R	10	D	16	R	13	R	8	R	47	R
83	7	R	11	R	25	R	18	R	61	R	25	R	18	R	16	R	11	R	70	R
84	10	E	15	E	35	E	30	E	90	E	35	E	25	E	25	E	15	E	100	E
85	8	R	12	R	29	E	23	R	72	R	30	E	24	E	20	R	11	R	85	E
86	8	R	13	E	31	E	25	E	77	E	32	E	21	E	23	E	13	E	89	E
87	8	R	8	R	24	R	21	R	61	R	24	R	17	R	17	R	12	R	70	R
88	9	E	11	R	27	R	19	R	66	R	25	R	18	R	17	R	12	R	72	R
89	8	R	12	R	28	R	24	R	72	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
90	8	R	11	R	25	R	24	R	68	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
91	6	R	7	R	18	R	12	R	43	R	19	R	15	R	11	R	9	R	54	R
92	9	E	10	R	26	R	26	E	71	R	33	E	21	E	24	E	12	R	90	E
93	10	E	14	E	35	E	20	R	79	E	21	R	14	R	14	R	9	R	58	R
94	10	E	15	E	35	E	30	E	90	E	35	E	25	E	25	E	15	E	100	E
95	7	R	12	R	24	R	22	R	65	R	18	R	15	R	15	R	9	R	57	R
96	8	R	10	R	20	R	20	R	58	R	20	R	13	R	14	R	8	R	55	R
97	6	R	10	R	19	R	19	R	54	R	26	R	19	R	20	R	12	R	77	R
98	10	E	15	E	35	E	30	E	90	E	35	E	25	E	19	R	15	E	94	E
99	8	R	12	R	28	R	24	R	72	R	26	R	20	R	19	R	12	R	77	R
100	8	R	9	R	23	R	22	R	62	R	24	R	14	R	17	R	11	R	66	R
101	8	R	7	R	22	R	17	R	54	R	24	R	17	R	16	R	9	R	66	R
102	10	E	7	R	26	R	18	R	61	R	23	R	19	R	20	R	10	R	72	R
103	9	E	10	R	23	R	19	R	61	R	18	R	14	R	12	R	6	R	50	R
104	9	E	10	R	26	R	26	E	71	R	33	E	21	E	24	E	12	R	90	E
105	10	E	14	E	35	E	20	R	79	E	21	R	14	R	14	R	9	R	58	R
106	10	E	15	E	35	E	30	E	90	E	35	E	25	E	25	E	15	E	100	E
107	8	R	12	R	28	R	24	R	72	R	27	R	20	R	16	R	9	R	72	R

108	4	R	10	R	22	R	13	R	49	R	24	R	14	R	20	R	12	R	70	R
109	8	R	7	R	22	R	15	R	52	R	19	R	11	R	12	R	7	R	49	R
110	8	R	9	R	27	R	22	R	66	R	18	R	18	R	19	R	11	R	66	R
111	8	R	12	R	28	R	20	R	68	R	25	R	18	R	20	R	12	R	75	R
112	8	R	9	R	26	R	18	R	61	R	21	R	18	R	17	R	9	R	65	R
113	8	R	12	R	27	R	24	R	71	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
114	9	E	13	E	31	E	27	E	80	E	26	R	17	R	17	R	12	R	72	R
115	4	R	9	R	23	R	15	R	51	R	22	R	15	R	18	R	9	R	64	R
116	2	D	3	D	7	D	19	R	31	D	13	D	7	D	11	R	6	R	37	D
117	8	R	8	R	22	R	18	R	56	R	16	R	14	R	18	R	6	R	54	R
118	8	R	11	R	28	R	23	R	70	R	27	R	23	E	19	R	13	E	82	E
119	8	R	11	R	27	R	19	R	65	R	27	R	19	R	16	R	12	R	74	R
120	7	R	10	R	27	R	18	R	62	R	28	R	22	E	25	E	14	E	89	E
121	9	E	10	R	29	E	24	R	72	R	27	R	20	R	16	R	10	R	73	R
122	8	R	10	R	16	R	10	D	44	R	10	D	9	D	10	R	5	D	34	D
123	8	R	10	R	30	E	24	R	72	R	27	R	20	R	20	R	12	R	79	R
124	8	R	12	R	28	R	24	R	72	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
125	4	R	6	R	21	R	13	R	44	R	20	R	15	R	15	R	9	R	59	R
126	5	R	9	R	20	R	16	R	50	R	17	R	14	R	10	R	6	R	47	R
127	10	E	4	D	30	E	17	R	61	R	27	R	19	R	20	R	13	E	79	R
128	3	D	8	R	16	R	12	R	39	R	10	D	16	R	13	R	8	R	47	R
129	7	R	11	R	25	R	18	R	61	R	25	R	18	R	16	R	11	R	70	R
130	10	E	15	E	35	E	30	E	90	E	35	E	25	E	25	E	15	E	100	E
131	8	R	12	R	29	E	23	R	72	R	30	E	24	E	20	R	11	R	85	E
132	8	R	13	E	31	E	25	E	77	E	32	E	21	E	23	E	13	E	89	E
133	8	R	8	R	24	R	21	R	61	R	24	R	17	R	17	R	12	R	70	R
134	9	E	11	R	27	R	19	R	66	R	25	R	18	R	17	R	12	R	72	R
135	8	R	12	R	28	R	24	R	72	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
136	8	R	11	R	25	R	24	R	68	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
137	6	R	7	R	18	R	12	R	43	R	19	R	15	R	11	R	9	R	54	R
138	9	E	10	R	26	R	26	E	71	R	33	E	21	E	24	E	12	R	90	E
139	10	E	14	E	35	E	20	R	79	E	21	R	14	R	14	R	9	R	58	R
140	10	E	15	E	35	E	30	E	90	E	35	E	25	E	25	E	15	E	100	E
141	7	R	12	R	24	R	22	R	65	R	18	R	15	R	15	R	9	R	57	R
142	8	R	10	R	20	R	20	R	58	R	20	R	13	R	14	R	8	R	55	R
143	4	R	10	R	22	R	13	R	49	R	24	R	14	R	20	R	12	R	70	R
144	8	R	7	R	22	R	15	R	52	R	19	R	11	R	12	R	7	R	49	R

145	8	R	9	R	27	R	22	R	66	R	18	R	18	R	19	R	11	R	66	R
146	8	R	12	R	28	R	20	R	68	R	25	R	18	R	20	R	12	R	75	R
147	8	R	9	R	26	R	18	R	61	R	21	R	18	R	17	R	9	R	65	R
148	8	R	12	R	27	R	24	R	71	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
149	9	E	13	E	31	E	27	E	80	E	26	R	17	R	17	R	12	R	72	R
150	4	R	9	R	23	R	15	R	51	R	22	R	15	R	18	R	9	R	64	R
151	2	D	3	D	7	D	19	R	31	D	13	D	7	D	11	R	6	R	37	D
152	8	R	8	R	22	R	18	R	56	R	16	R	14	R	18	R	6	R	54	R
153	8	R	11	R	28	R	23	R	70	R	27	R	23	E	19	R	13	E	82	E
154	8	R	11	R	27	R	19	R	65	R	27	R	19	R	16	R	12	R	74	R
155	7	R	10	R	27	R	18	R	62	R	28	R	22	E	25	E	14	E	89	E
156	9	E	10	R	29	E	24	R	72	R	27	R	20	R	16	R	10	R	73	R
157	8	R	10	R	16	R	10	D	44	R	10	D	9	D	10	R	5	D	34	D
158	8	R	10	R	30	E	24	R	72	R	27	R	20	R	20	R	12	R	79	R
159	8	R	12	R	28	R	24	R	72	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
160	4	R	6	R	21	R	13	R	44	R	20	R	15	R	15	R	9	R	59	R
161	5	R	9	R	20	R	16	R	50	R	17	R	14	R	10	R	6	R	47	R
162	8	R	4	D	29	E	20	R	61	R	25	R	19	R	17	R	9	R	70	R
163	4	R	10	R	31	E	19	R	64	R	26	R	20	R	20	R	12	R	78	R
164	8	R	12	R	28	R	26	E	74	E	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
165	8	R	12	R	28	R	24	R	72	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
166	10	E	15	E	35	E	30	E	90	E	34	E	25	E	25	E	15	E	99	E
167	10	E	14	E	31	E	21	R	76	E	29	E	20	R	20	R	11	R	80	R
168	4	R	6	R	20	R	14	R	44	R	15	R	14	R	12	R	8	R	49	R
169	8	R	12	R	28	R	24	R	72	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
170	10	E	14	E	23	R	18	R	65	R	26	R	18	R	18	R	12	R	74	R
171	4	R	7	R	20	R	16	R	47	R	20	R	19	R	19	R	10	R	68	R
172	8	R	8	R	26	R	15	R	57	R	16	R	16	R	12	R	6	R	50	R
173	5	R	3	D	19	R	18	R	45	R	16	R	17	R	17	R	11	R	61	R
174	8	R	11	R	24	R	22	R	65	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
175	8	R	11	R	16	R	10	D	45	R	19	R	12	R	14	R	7	R	52	R
176	8	R	11	R	24	R	20	R	63	R	25	R	17	R	18	R	9	R	69	R
177	8	R	12	R	23	R	20	R	63	R	28	R	19	R	20	R	12	R	79	R
178	10	E	7	R	27	R	24	R	68	R	30	E	22	E	21	E	12	R	85	E
179	8	R	7	R	22	R	18	R	55	R	26	R	18	R	18	R	12	R	74	R
180	10	E	11	R	35	E	29	E	85	E	32	E	25	E	23	E	13	E	93	E
181	6	R	9	R	26	R	22	R	63	R	21	R	13	R	11	R	9	R	54	R

182	10	E	14	E	35	E	28	E	87	E	35	E	25	E	25	E	15	E	100	E
183	6	R	11	R	20	R	13	R	50	R	22	R	16	R	17	R	10	R	65	R
184	8	R	10	R	30	E	21	R	69	R	29	E	23	E	22	E	14	E	88	E
185	10	E	4	D	30	E	17	R	61	R	27	R	19	R	20	R	13	E	79	R
186	3	D	8	R	16	R	12	R	39	R	10	D	16	R	13	R	8	R	47	R
187	7	R	11	R	25	R	18	R	61	R	25	R	18	R	16	R	11	R	70	R
188	10	E	15	E	35	E	30	E	90	E	35	E	25	E	25	E	15	E	100	E
189	8	R	12	R	29	E	23	R	72	R	30	E	24	E	20	R	11	R	85	E
190	8	R	13	E	31	E	25	E	77	E	32	E	21	E	23	E	13	E	89	E
191	8	R	8	R	24	R	21	R	61	R	24	R	17	R	17	R	12	R	70	R
192	9	E	11	R	27	R	19	R	66	R	25	R	18	R	17	R	12	R	72	R
193	8	R	12	R	28	R	24	R	72	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
194	8	R	11	R	25	R	24	R	68	R	28	R	20	R	20	R	12	R	80	R
195	6	R	7	R	18	R	12	R	43	R	19	R	15	R	11	R	9	R	54	R
196	9	E	10	R	26	R	26	E	71	R	33	E	21	E	24	E	12	R	90	E
197	10	E	14	E	35	E	20	R	79	E	21	R	14	R	14	R	9	R	58	R
198	10	E	15	E	35	E	30	E	90	E	35	E	25	E	25	E	15	E	100	E
199	7	R	12	R	24	R	22	R	65	R	18	R	15	R	15	R	9	R	57	R
200	8	R	10	R	20	R	20	R	58	R	20	R	13	R	14	R	8	R	55	R
201	6	R	10	R	19	R	19	R	54	R	26	R	19	R	20	R	12	R	77	R

Nota: Cuestionario “Gobierno digital” y cuestionario “Gestión municipal”, aplicados a los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaylas.