



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Fortalecimiento de competencias digitales para el gobierno digital  
en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca**

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

**AUTOR:**

Picon Zurita, Michael Jhon James (orcid.org/0000-0001-5499-4627)

**ASESOR:**

Dr. Hernández Torres, Alex Miguel (orcid.org/0000-0002-5682-2500)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO-PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

El presente trabajo investigativo le dedico a Dios, por ser el inspirador de todos mis sueños, además por concederme la fuerza suficiente para emprender este reto tan anhelado. Tú más que nadie conoces mis aspiraciones, te pido me sigas iluminando. Además, con mucho cariño dedicado a mis padres.

**Michael Picon**

## **Agradecimiento**

Principalmente agradecida con Dios, por brindarme vida y salud y haberme permitido llegar a cumplir este gran sueño. A la Universidad César Vallejo y a sus excelentes docentes por brindarme los mejores conocimientos y haber contribuido a mi crecimiento personal y profesional.

Además, agradecer a mi asesor de tesis Dr. Alex Miguel Hernández Torres por haberme impartido sus sabios conocimientos y enseñanza para llegar hasta donde hoy estoy.

**Michael Picon**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1 Tipo y diseño del estudio .....	15
3.2 Variables y Operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5 Procedimientos .....	17
3.6 Métodos de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
VIII. PROPUESTA .....	31
REFERENCIAS .....	33

## Índice de tablas

Tabla 1	Gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca	19
Tabla 2	Dimensión tecnología digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca	20
Tabla 3	Dimensión identidad digital del gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca.	20
Tabla 4	Dimensión servicio digital del gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca	21
Tabla 5	Dimensión seguridad digital del gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca	21

## Índice de figuras

Figura 1	Diseño de las estrategias de la propuesta	32
Figura 2	Gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca	71
Figura 3	Dimensión tecnología digital del gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca.	71
Figura 4	Dimensión identidad digital del gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca.	72
Figura 4	Dimensión servicio digital del gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca	72
Figura 5	Dimensión seguridad digital del gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca	73

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo elaborar una propuesta de fortalecimiento de competencias digitales para el gobierno digital en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca; institución donde se llevó a cabo el estudio, además acerca de la metodología, se precisa que esta se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental-propositivo, por ello, la muestra estuvo constituido por 30 funcionarios públicos, a quienes se les aplicó un cuestionario para la recolección de datos, el mismo que ha sido validado a través del juicio de expertos. Como principal resultado se tiene que en relación al gobierno digital, se ha determinado, que se encuentra en un nivel deficiente; debido a que, que no se está implementando el uso de la tics en dicho municipio, además los funcionarios públicos no cuentan con las competencias necesarias para brindarles la información necesaria a los ciudadanos para que hagan uso de las plataformas digitales. Se concluyó, que las estrategias diseñadas para las competencias digitales son: Gestión de la información digital, comunicación e interacción colaborativa, creación de contenido, protección y seguridad digital y resolución de problemas técnicos.

**Palabras clave:** competencias digitales, gobierno digital, tecnologías de la información

## **Abstract**

This research aims to develop a proposal to strengthen digital skills for digital government in a Provincial Municipality of the Cajamarca Region; institution where the study was carried out, in addition to the methodology, it is specified that this was carried out under the quantitative approach, at a descriptive level and with a non-experimental-propositional design, therefore, the sample consisted of 30 public officials, at who were applied a questionnaire for data collection, the same that has been validated through expert judgment. The main result is that in relation to digital government, it has been determined that it is at a deficient level; due to the fact that the use of tics is not being implemented in said municipality, in addition, public officials do not have the necessary skills to provide the necessary information to citizens so that they can make use of digital platforms. It was concluded that the strategies designed for digital skills are: Digital information management, communication and collaborative interaction, content creation, digital protection and security and resolution of technical problems.

**Keywords:** digital skills, digital government, information technologies

## I. INTRODUCCIÓN

Las tecnologías digitales tienden a ser elementos de suma importancia para los responsables de la formulación de normativas y los trabajadores públicos, debido a que pueden mejorar el desempeño de la infraestructura y reducir el impacto ambiental. No obstante, los controles digitales son difíciles de implementar y pueden tener poca aceptación pública; por ende, a nivel internacional, según Large y Barasa (2022) señaló que en la Unión Europea existen algunas iniciativas para apoyar el desarrollo de competencias de los empleados, ya que se encontró que solo un 35% de las organizaciones del sector público tienen un programa en toda la institución para el desarrollo de competencias digitales (p. 7).

Además, lo planteado por Fakhoury (2020) refiere que si bien Dinamarca, es el país clasificado como número uno en la prestación de servicios en línea en 2018, ve al 89% de sus ciudadanos usando servicios electrónicos, muchos otros países están luchando. En Egipto, por ejemplo, la aceptación de los servicios electrónicos es solo del 2% (p.9). Adicionalmente, según las Naciones Unidas (2018) indicó que el Reino Unido, seguido de Australia y la República de Corea, lideran el mundo en la prestación de servicios gubernamentales e información a través de Internet y e-gobierno (p. 2)

Paralelamente a lo mencionado anteriormente, Gong et al. (2020) enfatiza que en China, el gobierno provincial lideró los movimientos de la transformación digital al preparar primero la infraestructura a nivel provincial, luego probar nuevos servicios de ventanilla única con algunos gobiernos a nivel de prefectura y, finalmente, extender la transformación del servicio a los gobiernos en todos los niveles, para asegurar una adecuada gobernabilidad (p. 4).

En consecuencia, según Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2019) manifestó que el manejo y el acceso de las herramientas digitales en Latinoamérica tiene un impacto fuerte en la inclusión. Las herramientas digitales, como Internet, se distribuyen de manera menos desigual que los ingresos y algunos servicios públicos. El contexto de la crisis del



coronavirus (Covid-19), la brecha digital constituye una vulnerabilidad en la región y puede amplificar otras desigualdades en ausencia de políticas adecuadas.

Asimismo, Colombia ocupa el puesto 58 de un grupo de 63 países en el IMD World Digital Competitiveness Ranking 2019, quien evalúa la capacidad de una economía para explotar y adoptar las tecnologías digitales que convierten las políticas gubernamentales, los modelos de negocios y aumentan las oportunidades de creación de valor en el futuro (Acosta, 2020, p. 23).

A nivel nacional, ComexPerú (2021) refiere que la Secretaria de Gobierno Digital (SEGDI) está desarrollando un modelo formal para evaluar la madurez del gobierno digital en las diversas organizaciones del Estado, sin embargo, solo el 36% de entidades públicas del país han establecido la transformación digital como parte de los objetivos estratégicos para su gestión, por lo que, llevar a Perú a la transformación digital es una tarea muy complicada, el cual, requiere el involucramiento de todos (p.3). Asimismo, según lo planteado por el Banco de desarrollo de América Latina (2019) señala que hace dos décadas la mayoría de gobiernos latinoamericanos están desarrollando estrategias de gobierno digital, no obstante, en el Perú, existen desafíos para encaminar la transformación digital, porque se requiere de una gran gestión de competencias digitales por parte de los funcionarios públicos, pero también se tiene que gestionar posibles riesgos en la gestión pública del país (p. 1).

Sumado a ello, Camargo (2020) sostiene que a comparación con otros Estados de América del Sur, el Perú se encuentra relegado en la modernización del Estado y sobre todo en los servicios digitales públicos, quien es el 8vo de nueve, inclusive después de la república boliviana. Por lo tanto, este se debe a que existe una brecha digital entre las telecomunicaciones, ya que, alrededor de 3.5 millones de hogares cuentan con acceso a internet, no obstante, 4 millones 400 mil peruanos ubicados en las zonas rurales no tienen acceso a la red, impidiendo la transformación digital y sobre todo el desarrollo de la gestión pública.

En esa misma instancia, según El Peruano (2018) la ley N°30823, tiene como finalidad determinar el marco de gobernanza del gobierno digital para la apropiada gestión de los servicios digitales, interoperabilidad, la identidad digital,

arquitectura digital, seguridad de datos y digital, así como el manejo de las tecnologías digitales en prestación de servicios digitales y la digitalización de procesos por parte de los entes públicos (p. 2).

A nivel local, en los municipios de la Región Cajamarca el gobierno digital juega un papel muy importante para brindar mejores servicios a los ciudadanos de la región, pero la gran parte de los funcionarios desconocen el manejo de las TIC, redes sociales y plataformas digitales, dificultando la administración de la municipalidad; lo que origina, que no se avance con la transformación digital en el país ni mucho menos en la región, con la única finalidad de que contribuya a la simplificación de los trámites, consultas y pagos que realiza la población, por ende, se requiere de un plan de fortalecimiento de competencias digitales a los funcionarios públicos que permita optimizar los procesos en la municipalidad; y a raíz de sus conocimientos, fomenten los servicios en línea a la población para amplificar la participación pública.

En este contexto, la pregunta de investigación se formuló así: ¿En qué medida una propuesta de fortalecimiento de competencias digitales mejora el gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca? por lo tanto, el estudio tiene una gran relevancia debido a que ante la burocracia que se vive en las instituciones públicas como es el caso de las municipalidades, el gobierno digital juega un papel muy importante en los ciudadanos; debido a que, mediante la gestión de la tecnología de la información, los trámites o consultas que se requieren realizar puede contribuir a una mejor calidad de atención. Por ello, se justifica en lo social, porque los beneficiarios directos del estudio fueron los ciudadanos, porque sus trámites a realizar serán más rápidos.

En relación a lo teórico, la investigación contó con la suficiente información que permitió comprender y analizar con más precisión las variables en estudio. En su aporte práctico, se realizó una propuesta de fortalecimiento de competencias digitales que ha servido para la institución, con la finalidad de establecer un mejor servicio a través del gobierno digital. En consecuencia, el valor metodológico, fue relevante por el instrumento plateado, ya que puede ser aplicado en otros con similar enfoque.

Para ir finalizando el capítulo, en las siguientes líneas se descrió el objetivo general: Elaborar una propuesta de fortalecimiento de competencias digitales para el gobierno digital en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca; en consecuencia, como específicos se tiene: a) Evaluar el gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca; b) Diseñar estrategias de competencia digitales en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca y c) Validar una propuesta de fortalecimiento de competencia digitales para el gobierno digital en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca. Finalmente, el por ser un estudio descriptivo-propositivo no contuvo hipótesis.

## II. MARCO TEÓRICO

Asociado a este capítulo, se describe el enfoque teórico de cada variable, pero primero se mencionan los antecedentes que impulsan la investigación para definir los conceptos claves y relevantes para la investigación. En efecto, a nivel internacional, Sousa y Rocha (2019) en su estudio realizado en Brasil, presentó como finalidad analizar la identificación y aprendizaje digital de las capacidades necesarias para la transformación digital de los entes públicos en dicho Estado; para ello, se trabajó bajo el enfoque de una revisión sistemática con 121 funcionarios públicos; obteniendo como resultado más importante las principales competencias existentes fueron robotización, digitalización, realidad aumentada, inteligencia artificial, internet de las cosas y nanotecnología; además se concluyó que, el principal contexto de aprendizaje digital fue la tecnología móvil, las aplicaciones para tabletas y teléfonos inteligentes. Además, es probable que los funcionarios perciban que los municipios bajo investigación están desarrollando el gobierno electrónico de manera ineficiente.

Sumado a ello, Morte y Esteban (2022) presentó como objetivo analizar las competencias digitales para mejorar la inclusión digital en los servicios de gobierno electrónico; dicho ello, se trabajó bajo el enfoque descriptivo y con 107 trabajadores. El principal hallazgo, es que el impacto de las brechas de acceso se está reduciendo en los países desarrollados, y que las competencias y habilidades digitales se están convirtiendo en un factor clave detrás de estas diferencias, aunque accesibles, esto no implica automáticamente un alto nivel de aceptación para el uso de gobierno digital, ya que algunas iniciativas no han llegado a la mayoría de los ciudadanos. Por ello, se concluyó, que las habilidades digitales son un factor clave en los impactos de las brechas digitales en el gobierno electrónico. No afecta la elección del canal, pero sí afecta la forma en que los ciudadanos califican los servicios en línea.

En esa misma línea, Burneo (2018) en su estudio que efectuó se ha planteado como propósito examinar de qué manera el gobierno digital ayuda a las actividades realizadas por los entes gubernamentales, para ello, el autor ha elaborado dicho estudio con el enfoque cuantitativo y con 96 funcionarios. Los hallazgos más significativos recaen en que la gran mayoría de los sujetos

participantes en dichos entes, poseen los conocimientos requeridos para el manejo y uso de las Tics; por ende, el 100% de los participantes consideran que la el gobierno digital es adecuado.

También se tiene el estudio que plantea Cumana y Marval (2017) en Venezuela, presentando como principal propósito investigar las ventajas del gobierno digital en las funciones desarrolladas por organismos públicos mediante el manejo de dichos mecanismos, basándose en el nivel descriptivo y contando con 123 trabajadores quienes son parte de la muestra. Se ha demostrado que en los entes estudiados, en dicho país, el gobierno digital genera nuevas rutas de integración en las nuevas gobernanzas, dando cabida a los sectores del Estado, e integrándolos para adquirir un conveniente funcionamiento en las operaciones que se llevan a cabo, abriendo espacios donde el flujo de información sea preciso, claro y constante, claro y preciso.

A nivel nacional, Prado (2019) en su tesis realizada en Lima, presentó como finalidad elaborar un plan de transformación digital basado en la gestión por competencias, en un organismo pública de la ciudad antes mencionada; cuyo enfoque metodológico fue el diseño propositivo, con un total de 89 trabajadores, siendo la muestra de la investigación. En consecuencia, se halló que las principales estrategias para el desarrollo de la propuesta son las capacitaciones a los funcionarios y la accesibilidad a las Tics. Se concluyó que, la propuesta elaborada es viable, debido a que, a través del proceso de validación, los expertos indicaron que el plan es adecuado. Adicionalmente, Cosquillo (2022) en su tesis desarrollada en Junín, tiene como propósito principal diagnosticar de qué manera el gobierno digital mejora en la interacción entre el ciudadano y la municipalidad de dicha región; dicho ello, el estudio planteado fue descriptivo y propositivo; obtenido como principal resultado que el 50% de encuestados señalan que el gobierno digital no ha mejorado en dicho municipio. Además, se ha concluido que el nivel del gobierno digital es deficiente; es decir, el acceso a la información a los ciudadanos es inadecuado.

Por su parte, Pérez (2020) en su estudio realizado en Huacho, presentó como finalidad conocer la asociación entre la gestión administrativa y las competencias digitales en un municipio distrital en la ciudad en mención, el cual,

para llevar a cabo el estudio se trabajó bajo un enfoque correlacional, teniendo como muestra a los trabajadores de dicho organismo siendo del 87 trabajadores, arrojando como principal resultado, que las competencias digitales que predominan en los funciones públicos son el procesamiento de la información, comunicación interpersonal, estrategias cognitivas; sin embargo, el porcentaje el manejo del sistema periféricos y operativo son deficiente. Se concluyó, que el gobierno digital es regular, debido a que no se cuenta con los recursos requeridos para la aplicación de los servicios en línea.

Por otra parte, Chucuya (2018) presentó como finalidad implementar un plan de gobierno electrónico para originar un mejor beneficio en la administración pública de la municipalidad de Puno; en efecto, se ha trabajado con la metodología propositiva, considerando a 102 empleados como los sujetos informantes (muestra), donde los hallazgos han reflejado que la mediante la aplicación de esta propuesta se puede prestar servicios transparentes y rápidos y transparente a la ciudadanía, mediante una adecuada capacitación en competencias digitales a los funciones públicos. Se concluyó que la propuesta es viable y puede ser aplicada.

A nivel local, Sandoval (2022) en su estudio realizado en Chiclayo, presentó como finalidad diseñar una propuesta de competencias digitales para mejorar la calidad del servicio en la municipalidad en la ciudad de estudio, el cual, se trabajó metodológicamente con el nivel descriptivo y la muestra lo conformo 97 trabajadores. Los resultados indicaron que las competencias digitales se encuentran en un nivel medio. Conjuntamente, se concluyó que ante el desarrollo del plan “e-Gerencia” basada en el enfoque del gobierno digital y la conectividad viabilizan el desarrollo de facultades asociadas con la gestión de información y recursos virtuales, interacción y comunicación colaborativa, creación de contenidos, resolución de problemas operativos y protección digital.

Continuando con la descripción del capítulo, ahora se describen los sustentos teóricos de las variables analizadas, por ello, en relación a la las competencias digitales según Brande et al. (2016) señaló que es el uso seguro y crítico de las herramientas TIC's en las áreas de trabajo, empleabilidad,

educación, ocio, inclusión y participación en la sociedad. Asimismo, Heidari et al. (2021) indicó que es la habilidad de usar las tecnologías digitales de manera efectiva y la capacidad de analizar críticamente la información en línea; ya que las habilidades digitales representan capacidades de aprendizaje mejoradas dentro de las cuales la cognición y la tecnología interactúan para modelar los procesos de conocimiento. Bajo esa misma instancia, García y Cruz (2018) señaló que las competencias digitales, en la formación de la ciudadanía, permite perspectivas de empoderamiento relacionados con aspectos sociales intrínsecos como es empleabilidad, economía y la política; así como aspectos de las recientes tendencias culturales.

Asimismo, Carretero et al. (2017) señaló que en el marco de competencias digitales para ciudadanos de la Comisión Europea describe cinco competencias digitales, que incluyen alfabetización en datos e información, colaboración y comunicación, creación de contenido de seguridad, digital y solución de dificultades. Por otro lado, Van Deursen y Van Dijk (citado por Ragnedda, 2017) indica que se ha demostrado que estas habilidades influyen en la aceptación de los servicios gubernamentales en línea. Incluso cuando los ciudadanos tienen el mismo acceso a las computadoras e Internet, es posible que no tengan las habilidades para usar los servicios públicos en línea que se les ofrecen. El problema de la escasez de habilidades se vuelve urgente cuando los gobiernos suponen que los ciudadanos pueden completar casi todas las tareas en Internet. Si bien existen varias políticas que intentan resolver aspectos particulares de la brecha digital, los asesores de políticas a menudo creen que el problema de la falta de conectividad y participación.

Además, Calvani et al (citado por Spante et al., 2018) sustenta que existen tres maneras de medir las competencias digitales y estas son la habilidad técnica (que comprende alfabetización visual, comprensión de conceptos tecnológicos y conocimiento operativo para resolver problemas tecnológicos comunes); habilidad cognitiva (incluidas las habilidades cognitivas de orden superior que permiten al usuario interpretar, evaluar y organizar los datos); y conocimiento ético (sobre la capacidad del usuario para interactuar con otros a través de

medios digitales y los efectos de esas interacciones en su sentido de responsabilidad y ciudadanía en línea).

Pasando a la descripción de la variable dependiente, que es el gobierno digital, según Fountain (2016) define como la producción y entrega de información y servicios dentro del gobierno y entre el gobierno y el público utilizando una variedad de tecnologías de la información y la comunicación (p.1). Por ende, Benjamin y Potts (2018) indica que el objetivo de la transformación digital para las empresas es claro: ahorrar dinero haciendo que los servicios digitales sean tan buenos que la gente simplemente prefiera usarlos. Sin embargo, la gobernanza y la propiedad digitales están en pañales en muchas organizaciones, tanto en el sector público como en el privado. La transición a un modelo de gobierno digital maduro dentro de una organización de larga data es un viaje complejo y disruptivo. Puede ser un desafío cuando las organizaciones conceptualizan la transformación digital como un ejercicio de gestión del cambio claramente definido, en lugar de un cambio fundamental en el funcionamiento de la organización en su conjunto. Muchas organizaciones consideran erróneamente que la transformación digital se trata principalmente de la implementación de sistemas de TIC's, en lugar de una nueva forma de trabajar facilitada por los avances tecnológicos.

Por lo tanto, el gobierno digital, se basará en la teoría planteada por Janowski (2015) quien considera que la adopción e implementación de la tecnología digital ha sido un objetivo político importante de los gobiernos de todo el mundo desde mediados de la década de 1990; sin embargo, ha habido significativos cambios en la manera en que esto se conceptualiza en las últimas décadas, y el modelo de evolución su evolución; es así que considera que el desarrollo del gobierno digital hacia una mayor complejidad y especialización a lo largo del tiempo y en cuatro etapas, incluida la digitalización (marcada por la tecnología y la adopción e implementación), transformación (marcada por el cambio institucional interno), participación (marcada por el cambio en las relaciones con las partes interesadas), y contextualización (marcada por una mayor especialización y orientación hacia las políticas públicas). Los objetivos del



gobierno digital varían a lo largo de estas etapas evolutivas, al igual que las barreras que enfrentan los administradores públicos que buscan alcanzarlos.

Paralelamente a lo descrito, según El Banco Mundial (2018) refiere que el gobierno digital simboliza un cambio fundamental en la manera en que los Estados de todo el mundo están adoptando su misión. Desde establecer metas administrativas medibles, hasta mejorar la prestación de servicios públicos, desde tomar decisiones fundadas en información hasta publicar políticas basadas en evidencia, desde garantizar una mayor rendición de cuentas y transparencia dentro del Estado hasta crear una mejor confianza pública, los gobiernos están aprovechando el poder de las tecnologías de la información de manera transformadora.

Pasando a otra instancia, Margetts y Dorobantu (2019) señalan que el gobierno digital ha evolucionado para encontrar formas digitales innovadoras de responder a las presiones sociales, económicas, políticas y de otro tipo. Las nuevas tecnologías de cambio de paradigma ya han permitido a los gobiernos brindar a los ciudadanos servicios públicos más personalizados, pronosticar con mayor precisión y simular sistemas complejos que van desde operaciones militares hasta el sector privado de países enteros. Mientras que los profesionales del sector público implementan iniciativas de transformación digital más allá de la mera digitalización o digitalización de los procesos fuera de línea existentes, los académicos en este campo también buscan definir el concepto de transformación digital y comprender cuándo, cómo y por qué estas iniciativas tienen éxito o fracasan. El término transformación digital se refiere a las transformaciones más amplias y profundas que permiten las TIC's en la industria, las estructuras de gobernanza y los ecosistemas; por ello, Vial (2019) lo señala como un procedimiento que tiene como objetivo mejorar una institución para generar significativos cambios en sus propiedades a través de combinaciones de tecnologías de la información, la computación, la comunicación y la conectividad.

Además, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2019) señaló que las estrategias nacionales de gobierno digital se desarrollan con el objetivo aspiracional de convertirlas en herramientas de gobernanza en los esfuerzos por modernizar el sector público. Presentaron una declaración de

visión para la digitalización del gobierno y el futuro de la prestación de servicios y la formulación de políticas. Esta visión compartida establece objetivos comunes y brinda una oportunidad única para alinear esfuerzos políticos, administrativos y técnicos a favor de las metas establecidas en la estrategia. Como tales, las estrategias son de hecho una pieza fundamental de lo que constituye el círculo virtuoso de la implementación del gobierno digital.

Asimismo, Sabani et al. (2019) señala que es importante mencionar que la evolución del gobierno digital depende de múltiples factores, como es la infraestructura, la gestión de recursos humanos, confianza pública y las tecnologías de la información. El Gobierno Electrónico fomenta la participación ciudadana en la administración pública, aumenta la conciencia de los ciudadanos sobre los programas gubernamentales, mejora la transparencia de las decisiones públicas y reduce la corrupción. Como resultado, los estados de todo el mundo han estado trabajando arduamente para adoptar iniciativas específicas de gobierno electrónico para el desarrollo del gobierno electrónico (Deng et al., 2018). Bajo ese mismo contexto, Suhendi et al. (2020) argumentaron que el gobierno electrónico también se puede utilizar para mejorar la apertura y la legitimidad de la administración pública, así como para combatir todo tipo de corrupción. En este sentido, los servicios gubernativos tienden a mejorar la eficiencia de las operaciones gubernamentales al reducir los niveles de corrupción. Esto indica que el gobierno digital jugará un papel absoluto en las políticas anticorrupción y ayudará a las instituciones a mejorar su rendimiento bajo la línea de responsabilidad social corporativa (Adam, 2020).

Por ende, Park y Kim (2020) indican que el rápido crecimiento de las TIC puede crear oportunidades abiertas como desafíos relacionados con la creación, el procesamiento, el acceso y el uso apropiado de la información; por tal razón, las TIC desempeñan un papel clave en la erradicación de la corrupción, por la variedad de disponibles opciones digitales que existen en todo el mundo. La transformación digital es principalmente un concepto actual que se refiere a los cambios en la dirección y alcance de los gobiernos electrónicos. Los profesionales buscan ir más allá de la digitalización de los procesos fuera de línea existentes para implementar un enfoque holístico del gobierno digital, mientras

que los investigadores buscan percibir por qué y cómo estas iniciativas poseen éxito o fallas. Los esfuerzos de digitalización simbolizan mejoras significativas para que los entes del sector público hagan que los procesos y los resultados sean más efectivos y eficientes (Mergel et al., 2019,p. 12).

La transformación digital es vista como transformaciones de paradigmas y en ocasiones etiquetadas como revolución tecnológica; dichos desarrollos tecnológicos innovadores fuera del sector público están teniendo cambios en las perspectivas del ciudadano en relación a las capacidades de los gobiernos para brindar servicios digitales de alto valor. No obstante, si las expectativas se manifiestan en un nivel alto, las transformaciones digitales se aprecia esencialmente como cambios culturales que tienen que ocurrir dentro de la institución y la literatura hasta el momento no ha brindado muchas referencias acerca de cómo orquestar este cambio transformador (Sivarajah et al., 2015, p. 24). Al mismo tiempo, los gobiernos reconocen la necesidad de mejorar la prestación de servicios y hacerla más eficiente para lograr objetivos como la transparencia, la integridad y la participación pública. Las herramientas digitales pueden transformar la forma en que los gobiernos realizan negocios, se comunican y brindan servicios. Cambiar la cultura y estructura organizacionales, o integrar y fomentar a la ciudadanía y otros socios en la co-creación y co-prestación de servicios públicos (Tassabehji et al., 2016, p. 12).

Por ende, bajo ese escenario, la transformación digital se está convirtiendo en una herramienta muy predominante en la nación peruana. Ya que permite incorporar acciones de seguimiento, control y evaluación a las acciones nacionales con el objetivo de obtener información en línea sobre los avances de la gestión de las administraciones públicas. Llegar a tener una plataforma de mejora continua de los servicios, se tienen que estar informado rápidamente sobre el estado de los trámites y procesos institucionales, se tenga el control del cumplimiento de las acciones operativas que hacen posible el funcionamiento de los servicios, así como, la consecución de los objetivos y las acciones institucionales, produciendo un real escenario del sistema de modernización del Estado (Tamayo, 2020, p. 1)

Además, es importante mencionar algunas normativas que se relacionan con el tema, por ende, bajo el contexto del e-gobierno se desglosa de manera general la Ley N° 27658, enmarcada a la Modernización del Estado (Ley Marco de Modernización) porque busca conseguir mejores niveles de eficacia para la atención a la población; por ende, una de las estrategias más representativas e importantes que comprenden esta ley es la institucionalización de la evaluación de la gestión por resultados, mediante el manejo de recursos tecnológicos modernos, la planificación concertada y estratégica, la rendición periódica de cuentas públicas y la transparencia con la finalidad de asegurar canales que consientan el control de las acciones realizadas por el Estado (Morales, 2012, p. 56).

Por otro lado, según el Decreto Supremo N°1412 (2018), se establece la ley de Gobierno Digital, cuya propósitos es determinar el marco de gobernanza del gobierno digital para el apropiado manejo de la gestión en la interoperabilidad, identidad digital, arquitectura digital, seguridad digital y servicios digitales, como también el régimen jurídico adaptable al manejo transversal de las tecnologías digitales en el proceso de la digitalización y prestación de servicios en línea mediante los entes públicos bajo los tres niveles del Estado (p. 3).

Según El Peruano (2021) bajo el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que certifica la normativa de la Ley de Gobierno Digital tiene como finalidad promover la integración de las tecnologías digitales en los servicios brindados por los entes públicos en beneficio de la reactivación económica del Estado peruano (p. 3). Además busca mejorar el acceso y la prestación de los servicios digitales, así como fomentar la participación entre entidades públicas para el desarrollo de las tecnologías de la información. Asimismo, involucra cambios de visión integrando al ciudadano/administrado bajo el modelo de prestación de servicio nuevos digitales, como resultados de los procesos de transformación digital de los entes del Estado. De igual manera, la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (2021) menciona que existe un Plan de Gobierno Digital (PGD) basado en dos básicos elementos: el primero permite detallar un enfoque estratégico y un diagnóstico preciso de la actual situación de las TIC y del gobierno digital del organismo evaluado, y el segundo elemento permite la formulación de

estrategias, iniciativas, iniciativas y objetivos que cooperen al cierre de brechas de la transformación digital solicitadas por los entes en el mediano, largo y corto, plazo.

Por tal razón, en las siguientes líneas se muestran las dimensiones del gobierno digital, el cual, estarán basadas bajo la normativa de El Peruano (2018), la primera de ellas es la tecnología digital, el cual, son todas aquellas en la que se hallan los equipos tecnológicos, el internet, dispositivos móviles y las tecnologías; por lo que, trabajando todas en conjunto brindan aplicaciones servicios propicios siendo replicadas para una mejor implementación del gobierno digital. En relación a la segunda dimensión, se tiene a la identidad digital, donde puede mencionar que se refieren a las cualidades personales, que diferencian a las personas de otras, pero de forma digital, por el cual se incorpora cierto servicio del internet, sea un blog personal, una red social, por ende, se puede deducir que la identidad digital es autónoma de cada persona manejando la tecnología. Asimismo, es el comportamiento que posee el individuo dentro del contexto digital, con la finalidad de que pueda relacionarse e involucrarse en conjunto a través del internet (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2022).

Además, como tercera dimensión se tiene a los servicios digitales, el cual son todos aquellos que se encuentran equipados de forma parcial o general mediante el manejo del internet, traduciéndose, en que se diferencian, porque son automáticos, no presenciales, con accesibilidad desde cualquier hora y lugar y sobre todo haciendo uso de las tecnologías digitales (dispositivos móviles, equipos de cómputo, etc.) y el cual producen valor en los ciudadanos (Moreno, 2021, p. 33). Finalmente, se tiene a la seguridad digital, el cual, se gestiona de manera correcta e idónea haciendo uso de una serie de metodologías y medidas reactivas y proactivas para la seguridad de la persona que corren riesgos al navegar por internet y servicios digitales, otorgando confianza ciudadana. Del mismo modo, las instituciones públicas y privadas, son participes de la ejecución de medidas y acciones con un conjunto de procesos, estándares, políticas, roles y procesos que admitan asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos bajo el marco de la administración pública (Moreno, 2021, p. 34).

### III. METODOLOGÍA

En este capítulo se identificó la metodología para lograr los objetivos establecidos en el estudio y reconocer la naturaleza y el diseño del estudio.

#### 3.1 Tipo y diseño del estudio

##### 3.1.1 Tipo de investigación

La investigación que se presente realizar, se ha desarrollado bajo el tipo aplicado, ya que Hernández y Mendoza (2018) indican que cuando se trabaja con esta perspectiva lo que se pretende es proponer aspectos de mejora, que contribuyan al tema que se está investigando generando un alto valor al conocimiento, en este caso, acerca del gobierno digital. Asimismo, fue de enfoque cuantitativo, porque según lo planteado por Cohen y Gómez (2019) para encontrar los resultados se tiene que hacer usos de la estadística; es decir de parámetro números.

Asimismo, en relación al nivel fue descriptivo-propositivo, porque según lo que plantea Baena (2017) tiene como finalidad proponer acciones que contribuyan a la mejora de la realidad analizada; por lo tanto; se elaboró una propuesta basada en las competencias digitales, el cual busca mejorar el gobierno digital para una mejor atención al ciudadano. Por ende, en ilustración siguiente se visualiza el esquema del estudio:

##### Ilustración 1

M → O → P

Donde:

M: Muestra

O: Encuesta

P: Propuesta

##### 3.1.2 Diseño de investigación

De igual forma, el estudio fue no experimental y de corte transversal, porque no se ha realizado ningún experimento con los participantes que componen el estudio. Además, fue transversal ya que los instrumentos utilizados se aplicaron en un instante.

### **3.2 Variables y Operacionalización**

#### **Variable independiente: Fortalecimiento de competencias digitales**

Definición conceptual: Heidari et al. (2021) indica que es la habilidad de usar las tecnologías digitales de manera efectiva y la capacidad de analizar críticamente la información en línea; ya que las habilidades digitales representan capacidades de aprendizaje mejoradas dentro de las cuales la cognición y la tecnología interactúan para modelar los procesos de conocimiento.

Definición operacional: la variable en mención fue analizada a través del diseño de una propuesta, teniendo como finalidad contribuir con la mejora del gobierno digital.

#### **Variable dependiente: Gobierno digital**

Definición conceptual: esta variable utiliza la tecnología de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la prestación del servicio y las operaciones por parte de los entes estatales. El desarrollo del gobierno digital depende de diversos factores, incluida la gestión de recursos humanos, la infraestructura, tecnología de la información, la voluntad legislativa y la confianza pública. (Avotra et al., 2021).

Definición operacional: Fue medido mediante una encuesta y a través de una escala de Likert.

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

**3.3.1 Población:** Estuvo formado por todos los trabajadores de las distintas unidades organizativas que conforman el municipio investigado, siendo 30 trabajadores en total.

#### **Criterios de inclusión:**

Funcionarios públicos que realizan trabajo presencial

Personal nombrado y contratado.

#### **Criterios de exclusión**

Personal que no esté dispuesto a participar en el estudio

Personal que está realizando teletrabajo.

Personal de mantenimiento y el personal de seguridad

**3.3.2 Muestra:** Por ser una población pequeña, la muestra fue censal; es decir, es equivalente a la misma cantidad de la población; es decir, se trabajó con los 30 funcionarios públicos.

**3.3.3 Muestreo:** Ante lo mencionado líneas anteriores, como se ha observado, el muestreo empleado fue el no probabilístico.

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

En relación a la técnica a utilizar en este estudio se utilizó la encuesta.

Instrumentos: Por ser un estudio propositivo, la única variable que se medirá a través de un cuestionario, será la dependiente; es decir, el gobierno digital; el cual, se tomará el instrumento de Moreno (2021), el cual consta de 15 ítems; sin embargo, por un tema de adaptación a la realidad del estudio será nuevamente validado.

Validez: En este estudio se solicitó las firmas de tres validadores que tengan estudios de posgrado en gestión pública.

Confiabilidad: consiste en la medición de una prueba estadística, a través del Alfa de Combrach, aplicado al 10% de la población, siendo la prueba piloto, y si los resultados arrojan más del 0.7 se puede deducir que el instrumento es confiable.

### **3.5 Procedimientos**

En primer lugar, este documento fue emitido por la escuela de posgrado, ya que se emitió el permiso correspondiente a la municipalidad para la aprobación de la recopilación de información por parte de las muestras analizadas. En un segundo paso, se desarrolló un medio para acomodar ambas variables junto con la creación de una declaración de consentimiento. A continuación, se consideraron jornadas de programación de trabajo de campo, con aspectos éticos para proteger a los informantes. Luego, después de utilizar el cuestionario, se creó la base de datos para permitir la presentación final de los resultados.



### **3.6 Métodos de análisis de datos**

En relación a este apartado, para dar respuesta a la variable independiente, se trabajó a través del programa estadístico SPSS V. 23, mediante el análisis descriptivo; dicho ello, como primer paso se elaboró la base de datos de las respuestas obtenidas del cuestionario; con el propósito de vaciar todos esos hallazgos al Spss; donde posteriormente, se han mostrado dichos resultados mediante las tablas y figuras, el cual responden, a los objetivos planteados en el estudio.

### **3.7 Aspectos éticos**

Una propuesta de Piscoya (2018) establece que toda investigación tiene el deber de proteger a los participantes que formaron parte de la investigación. Así, se consideran los siguientes aspectos: Principio de autonomía, los participantes del estudio tienen que firmar un consentimiento para autorizar su cooperación. Del mismo modo, se administró el principio de inocuidad, porque el estudio no dañó (social, psicológica o moralmente) a los participantes. Además, tenía un principio filantrópico, porque los hallazgos deben ser útiles para las personas investigadas. Conjuntamente, todos los sujetos informantes fueron tratados con respeto y amabilidad sin incitar a actos discriminatorios respetando las normas del principio de justicia. Por último, el estudio se sujetó al Código de Ética de la Universidad César Vallejo (2020) para cumplir las normas y proteger los derechos, el conocimiento científico y el bienestar de los participantes.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca.*

Gobierno digital	<i>fi</i>	%
Deficiente	13	43,3
Promedio	10	33,3
Eficiente	7	23,4
Total	30	100,0

*Nota:* Cuestionario aplicado a los funcionarios públicos en una municipalidad de Cajamarca.

Los resultados muestran que una gran parte de funcionarios públicos consideran que el gobierno digital en una municipalidad provincial de la región Cajamarca, consideran que es eficiente siendo del 43,3%; seguido del 33,3% quienes han manifestado que el desarrollo del gobierno digital se da en un nivel promedio y solo el 23,4% de los funcionarios públicos señalan todo lo contrario, es decir que en dicha municipalidad el gobierno digital es eficiente

**Tabla 2**

*Dimensión tecnología digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca.*

Tecnología digital	<i>fi</i>	%
Deficiente	15	50,0
Promedio	13	43,3
Eficiente	2	6,7
Total	30	100,0

*Nota:* Cuestionario aplicado a los funcionarios públicos en una municipalidad de Cajamarca.

Los resultados muestran que según la percepción de los funcionarios públicos acerca de la dimensión tecnología digital en una municipalidad provincial de la región Cajamarca, la mayoría indica que es deficiente siendo del 50,0%; además 43,3% indican estar en un nivel promedio y finalmente 6,7% señalan que es eficiente.

**Tabla 3**

*Dimensión identidad digital del gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca.*

Identidad digital	<i>fi</i>	%
Deficiente	17	56,7
Promedio	9	30,0
Eficiente	4	13,3
Total	30	100,0

*Nota:* Cuestionario aplicado a los funcionarios públicos en una municipalidad de Cajamarca.

Los resultados muestran que del 100,0% (30) de funcionarios públicos en relación con la dimensión identidad digital en una municipalidad provincial de la región Cajamarca, la mayoría indica que es deficiente esto es 56,7% (17) de funcionarios públicos; además 30,0% (9) indican

una tecnología digital promedio y finalmente 13,3% (4) de funcionarios públicos indican una identidad digital eficiente.

**Tabla 4**

*Dimensión servicio digital del gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca.*

Servicio digital	<i>fi</i>	%
Deficiente	10	33,3
Promedio	11	36,7
Eficiente	9	30,0
Total	30	100,0

*Nota:* Cuestionario aplicado a los funcionarios públicos en una municipalidad de Cajamarca.

Los resultados muestran que del 100,0% (30) de funcionarios públicos en relación con la dimensión servicio digital en una municipalidad provincial de la región Cajamarca, la mayoría indica que es promedio esto es 36,7% (11) de funcionarios públicos; además 33,3% (10) indican un servicio digital deficiente y finalmente 30,0% (9) de funcionarios públicos indican un servicio digital eficiente.

**Tabla 5**

*Dimensión seguridad digital del gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca.*

Seguridad digital	<i>fi</i>	%
Deficiente	12	40,0
Promedio	10	33,3
Eficiente	8	26,7
Total	30	100,0

*Nota:* Cuestionario aplicado a los funcionarios públicos en una municipalidad de Cajamarca.

Los resultados muestran que los funcionarios públicos señalan que la seguridad digital en una municipalidad provincial de la región Cajamarca, la mayoría indica que es deficiente esto es 40,0% (12) de funcionarios públicos; además 33,3% (10) indican un servicio digital promedio y finalmente 26,7% (8) de funcionarios públicos indican una seguridad digital eficiente.

## **Diseño de estrategias**

### **Figura 1**

*Diseño de las estrategias de la propuesta*



Nota: elaboración propia

Como se muestra en la figura anterior, las estrategias planteadas ayudarán a mejorar el gobierno digital a través de su desarrollo, debido a que contribuirán a un mejor desenvolvimiento en los funcionarios públicos y sobre todo a simplificar los trámites y consultas que realizan los ciudadanos de dicha municipalidad en estudio.

## **Validación de la propuesta**

Dando respuesta al tercer objetivo planteado, la validación se realizó mediante la técnica Delphi, el cual, ha contado con la firma de dos expertos con postgrado en Maestría en Gestión Pública, es así, que han señalado que ante la propuesta diseñada en el estudio presenta un alto nivel de congruencia y pertinencia con todo el desarrollo de la investigación.

## V. DISCUSIÓN

Los gobiernos de todo el mundo enfrentan el desafío de una creciente demanda pública de transparencia institucional, participación en la toma de decisiones y un acceso más fácil a los servicios, así como el imperativo financiero de una mayor eficiencia en el negocio del gobierno mismo. Para responder a estos desafíos, han buscado aprovechar Internet y las tecnologías de la información y las comunicaciones relacionadas para compartir información y permitir transacciones entre organismos gubernamentales, empresas y ciudadanos, como parte de una agenda más amplia del gobierno digital.

Por lo expuesto líneas anteriores, el estudio comienza analizando el objetivo general, el cual, se ha basado en una propuesta que ha sido diseñada para fortalecer las competencias digitales que deben poseer los funcionarios públicos, así como los ciudadanos de la municipalidad en estudio, con la finalidad de mejorar la atención a los contribuyentes y sobre todo que los trámites a realizar sean más rápido y accesibles para toda la población. Dichos resultados coinciden con lo planteado por Chucuya (2018) quien ha obtenido como principal resultado que a través de la aplicación de esta propuesta se puede prestar servicios transparentes y rápidos y transparente a la ciudadanía, mediante una adecuada capacitación en competencias digitales a los funciones públicos.

Tales resultados coinciden con el enfoque teórico planteado por García y Cruz (2018) señaló que las competencias digitales, en la formación de la ciudadanía, permite perspectivas de empoderamiento relacionados con aspectos sociales intrínsecos como es empleabilidad, economía y la política; así como aspectos de las recientes tendencias culturales. Asimismo, Carretero et al. (2017) señaló que en el marco de competencias digitales para ciudadanos de la Comisión Europea describe cinco competencias digitales, que incluyen alfabetización en los datos, comunicación, información, resolución de problemas, creación de contenido digital y seguridad.

Dicho ello es importante mencionar que la municipalidad en estudio, tome en cuenta esta propuesta porque a través de su desarrollo, brindara transparencia y rendición de cuentas, a través de los cuales el gobierno es abierto y transparente con respecto a sus operaciones para generar confianza y fomentar la rendición de cuentas.

Pasando a la descripción del primer objetivo específico, relacionado a la evaluación del gobierno digital en un municipio provincial de la región Cajamarca, la tabla 1, revela que el 43% de los sujetos participantes han manifestado que en dicho ente el gobierno electrónico es deficiente; lo que quiere decir, que no se está implementando el uso de la TIC's en esta comunidad, además los funcionarios públicos no cuentan con las competencias necesarias para brindarles la información necesarios a los ciudadanos para que hagan uso de las plataformas digitales para realizar cualquier tipo de trámites; lo que desencadena la falta de cultura para el manejo de las tecnologías y sobre todo que los procesos a realizar en la municipalidad sean lentos y burocráticos.

Es así que dichos resultados coinciden con Cosquillo (2022) quien desarrollo su estudio en Junín, y tiene como propósito principal diagnosticar de qué manera el gobierno digital mejora en la interacción entre el ciudadano y la municipalidad de dicha región; dicho ello, como principal resultado se tiene que el 50% de encuestados señalan que el gobierno digital no ha mejorado en dicho municipio. Además, se ha concluido que el nivel del gobierno digital es deficiente; es decir, el acceso a la información a los ciudadanos es inadecuado.

Sin embargo dichos hallazgos discrepan con lo expuesto por Pérez (2020) quien señala que el gobierno digital es regular, debido a que no se cuenta con los recursos necesarios para la implementación de los servicios en línea. Bajo ese mismo enfoque Cumana y Marval (2017) en su estudio realizado en Venezuela, se ha demostrado que en las entes estudiados, en dicho país, el gobierno digital genera nuevas rutas de integración en las nuevas gobernanzas, dando cabida a los sectores del Estado, e integrándolos para adquirir un conveniente funcionamiento en las operaciones que se llevan a cabo, abriendo espacios donde el flujo de información sea preciso, claro y constante, claro y preciso.

Por tal razón dichos hallazgos coinciden con el enfoque teórico de Benjamin y Potts (2018) indica que el objetivo de la transformación digital para las empresas es claro: ahorrar dinero haciendo que los servicios digitales sean tan buenos que la gente simplemente prefiera usarlos. Sin embargo, la gobernanza y la propiedad digitales están en pañales en muchas organizaciones, tanto en el sector público como en el privado. La transición a un modelo de gobierno digital maduro dentro de una organización de larga data es un viaje complejo y disruptivo.

Sumado a ello, Burneo (2018) en su estudio que efectuó se ha planteado como propósito examinar de qué manera el gobierno digital ayuda a las actividades realizadas por los entes gubernamentales. Los hallazgos más significativos recaen en que la gran mayoría de los sujetos participantes en dichos entes, poseen los conocimientos requeridos para el manejo y uso de las Tics; por ende, el 100% de los participantes consideran que el gobierno digital es adecuado.

Además, es importante mencionar que en la dimensión tecnología digital, también ha predominado el nivel deficiente (50%) es decir no existe una infraestructura tecnológica que contribuya a la mejora de los procesos y sobre todo a las competencias de los funcionarios públicos. De igual manera, en la dimensión identidad digital también sucede lo mismo ya que el 56.7% considera que es deficiente ya que existe escaso manejo de las redes sociales, los correos institucionales no son utilizados y sobre todo no se tienen muchos canales de comunicación.

Paralelamente a ello, en el servicio digital, el portal web y la mesa de partes es utilizado muy pocas veces, porque los resultados han indicado que se encuentra en un nivel deficiente. Lo mismo ocurre, en la dimensión seguridad digital, porque si bien se viene desarrollando este tipo de gobierno, no cuenta con los protocolos de seguridad para realizar los diversos trámites y pagos pendientes por parte de los contribuyentes.

Como tal es importante mencionar, que la municipalidad en estudio debe poner más énfasis en el desarrollo del gobierno digital, sobre todo en los conocimientos que deben poseer los funcionarios públicos para que estos



imparten y fomenten la utilidad y el manejo de esta herramienta, para un mejor servicio a la ciudadanía.

Continuando con la presentación del capítulo ahora se tiene al segundo objetivo específico, relacionado al diseño de las estrategias de las competencias digitales, el cual, en la figura 1 se muestran las principales estrategias que se utilizará en la propuesta, el cual han sido planteadas con la única finalidad de generar mayores habilidades en las tecnologías de la información en los funcionarios públicos de una municipalidad de la región Cajamarca; es así, que los resultados concuerdan con lo planteado por Prado (2019) quien señala que las principales estrategias para el desarrollo de la propuesta son las capacitaciones a los funcionarios y la accesibilidad a las tecnologías de la información

De igual manera, Sandoval (2022) indica que plan “e-Gerencia” basada en el enfoque del gobierno digital y la conectividad viabilizan el desarrollo de facultades asociadas con la gestión de información y recursos virtuales, interacción y comunicación colaborativa, creación de contenidos, resolución de problemas operativos y protección digital. De igual manera, Morte y Esteban (2022) ha concluido que las habilidades digitales son un factor clave en los impactos de las brechas digitales en el gobierno electrónico. No afecta la elección del canal, pero sí afecta la forma en que los ciudadanos califican los servicios en línea.

Dicho esto, los resultados concuerdan con el enfoque teórico propuesto por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2019) señaló que las estrategias nacionales de gobierno digital se desarrollan con el objetivo aspiracional de convertirlas en herramientas de gobernanza en los esfuerzos por modernizar el sector público. Presentaron una declaración de visión para la digitalización del gobierno y el futuro de la prestación de servicios y la formulación de políticas. Esta visión compartida establece objetivos comunes y brinda una oportunidad única para alinear esfuerzos políticos, administrativos y técnicos a favor de las metas establecidas en la estrategia. Como tales, las estrategias son de hecho una pieza fundamental de lo que constituye el círculo virtuoso de la implementación del gobierno digital.

Es por ello que, en dicha municipalidad en estudio, es necesario que se tomen en cuenta dichas estrategias para ponerlas en práctica con la finalidad de ofrecer un servicio al ciudadano basado en los principios tecnologías.

Finalmente se muestra la discusión del tercer objetivo específico relacionado a la validez de la propuesta; es así que, dicho plan ha sido validado a través de tres expertos en el tema y que tienen los conocimientos necesarios acerca del gobierno en entornos digitales, indicando que dicha propuesta es viable y puede ser aplica, demostrando su validez. Por ende dichos resultados coinciden con lo planteado por Chucuya (2018) quien ha tenido como finalidad implementar un plan de gobierno electrónico para originar un mejor beneficio en la administración pública de la municipalidad de Puno, cuyos resultados arrojaron que la propuesta es viable y puede ser aplicada. De igual manera Prado (2019) indica que la propuesta elaborada es viable, debido a que, a través del proceso de validación, los expertos indicaron que el plan es adecuado.

Paralelamente a ello Morte y Esteban (2022) concluyó las habilidades digitales son un factor clave en los impactos de las brechas digitales en el gobierno electrónico. No afecta la elección del canal, pero sí afecta la forma en que los ciudadanos califican los servicios en línea.

Por lo tanto, según el enfoque teórico planteado por Tamayo (2020) debido a que señala que la transformación digital se está convirtiendo en una herramienta muy predominante en la nación peruana. Ya que permite incorporar acciones de seguimiento, control y evaluación a las acciones nacionales con el objetivo de obtener información en línea sobre los avances de la gestión de las administraciones públicas. Llegar a tener una plataforma de mejora continua de los servicios, se tienen que estar informado rápidamente sobre el estado de los trámites y procesos institucionales, se tenga el control del cumplimiento de las acciones operativas que hacen posible el funcionamiento de los servicios, así como, la consecución de los objetivos y las acciones institucionales, produciendo un real escenario del sistema de modernización del Estado.

Por lo tanto, Las tecnologías digitales tienden a ser elementos de suma importancia para los responsables de la formulación de normativas y los trabajadores públicos, debido a que pueden mejorar el desempeño de la infraestructura y reducir el impacto ambiental. No obstante, los controles digitales son difíciles de implementar y pueden tener poca aceptación pública; es así, que es necesario implementar estrategias que ayuden a fomentar estas prácticas para una mejor simplificación de procesos.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se ha planteado una propuesta denominada “Plan de fortalecimiento de competencias digitales para la mejora del gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca”.
2. Con relación al gobierno digital, se ha determinado, que se encuentra en un nivel deficiente; debido a que, que no se está implementando el uso de las TIC´s en dicho municipio, además los funcionarios públicos no cuentan con las competencias necesarias para brindarles la información necesaria a los ciudadanos para que hagan uso de las plataformas digitales.
3. Las estrategias diseñadas para las competencias digitales son: Gestión de la información digital, comunicación e interacción colaborativa, creación de contenido, protección y seguridad digital y resolución de problemas técnicos.
4. La presente propuesta relacionada a las competencias digitales, es viable, porque los expertos validadores de dicho plan han emitido su viabilidad y conformidad, manifestado bajo un criterio de congruencia y pertinencia, para ser aplicado en un futuro y sirva como plan de mejora en dicho ente público.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A la oficina de Planeamiento y presupuesto de la municipalidad, implementar la propuesta diseñada sobre las competencias digitales, que busca mejorar el manejo del gobierno digital en los funcionarios públicos y a su vez generar que los ciudadanos interactuar a través de esta modalidad para que realicen sus trámites.
2. A la oficina de Planeamiento y presupuesto, implementar programas de transformación digital dirigida a los funcionarios públicos y ciudadanos, con la finalidad de facilitar los trámites y consultas y sobre todo facilitar las formas modernas de trabajo en la gobernanza del sector público.
3. A la Unidad de recursos humanos, implementar el Plan de Desarrollo de Personas basadas en las estrategias planteadas en el plan de capacitación propuesto, con el fin de que los funcionarios públicos de esta municipalidad, tengan un mayor manejo en las TIC's para que mejoren su gestión por competencias referido a los nuevos contextos digitales en el sector público y sobre todo que promueva el desarrollo profesional y actualización de sus capacidades.
4. A la Unidad de recursos humanos, se recomienda programar reuniones gerenciales, donde sea expuesta la presente propuesta diseñada para el manejo del gobierno digital, donde busque el involucramiento activo de todos los funcionarios públicos, con el único propósito de fomentar el uso de las herramientas tecnologías en los ciudadanos.

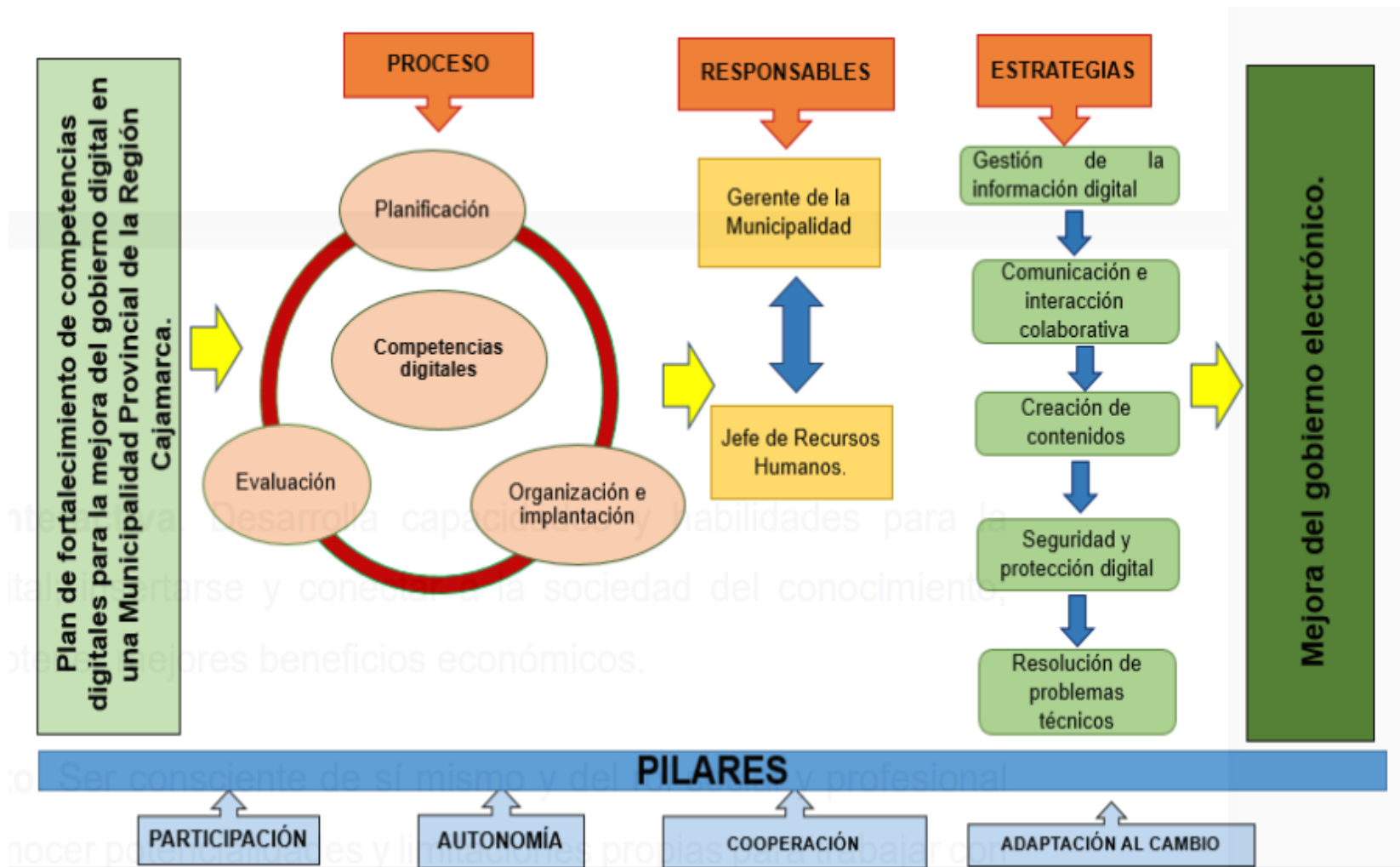
## VIII. PROPUESTA

- 1. Nombre de la propuesta:** Plan de fortalecimiento de competencias digitales para la mejora del gobierno digital en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca.
- 2. Justificación:** El plan se justifica porque va a facilitar a los funcionarios públicos a un mayor desenvolvimiento en contextos virtuales originados por las tecnologías de la información con ética y responsabilidad. Asimismo, contribuye a una mejor optimización de los trámites en entornos digitales durante el desarrollo de sus funciones; con la finalidad de impartir a toda la ciudadanía el uso de las tecnologías de la información para un óptimo y rápido servicio en los trámites a realizar.
- 3. Objetivos:**

Diseñar estrategias de competencias digitales para fortalecer las habilidades de los funcionarios públicos en entornos digitales.

Capacitar a los funcionarios en el desarrollo de competencias referidas a la gestión de la información digital comunicación e interacción colaborativa, seguridad y protección digital, creación de contenidos, y resolución de problemas técnicos que apoyen a la mejora del gobierno digital.
- 4. Fundamentación teórica:** Bajo el enfoque de la conectividad, el presente plan garantiza igualdad, equidad y la inclusión de oportunidades para ser parte de la sociedad global del conocimiento, y la adaptación a los cambios acelerados digitales, tecnológicos y socioculturales. Facilita los intercambios online en tiempos reales de información e interactúa asíncrona y sincrónica entre usuarios y trabajadores de escenarios o contextos diversos; asimismo, fortalece la configuración de ecologías digitales y la praxis de conexiones activas con sentido y significado de las expectativas y perspectivas de la ciudadanía.

## 5. Representación gráfica



Nota: elaboración propia

## REFERENCIAS

- Acosta, J. (2020, abril 20). Digital transformation in Colombia: State of play in the public and private sectors. *Business Going Digital*. <https://www.businessgoing.digital/digital-transformation-in-colombia-state-of-play-in-the-public-and-private-sectors/>
- Adam, I. (2020). Examining E-Government development effects on corruption in Africa: The mediating effects of ICT development and institutional quality. *Technology in Society*, 61, 101245. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101245>
- Avotra, A., Chengang, Y., Asad, A., y Yingfei, Y. (2021). Examining the Impact of E-Government on Corporate Social Responsibility Performance: The Mediating Effect of Mandatory Corporate Social Responsibility Policy, Corruption, and Information and Communication Technologies Development During the COVID era. *Frontiers in Psychology*, 12, 737100. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.737100>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Banco de desarrollo de América Latina. (2019). El gobierno digital necesita personas, no más software. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/blog/voz-regional/2019/08/el-gobierno-digital-necesita-personas-no-mas-oftware.html/>
- Benjamin, K., y Potts, H. W. (2018). Digital transformation in government: Lessons for digital health? *Digital health*, 4, 2055207618759168. <https://doi.org/10.1177/2055207618759168>
- Brande, L., Carretero, E., Vuorikari, R., y Punie, Y. (2016). DigComp 2.0: The digital competence framework for citizens. Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. <https://data.europa.eu/doi/10.2791/11517>
- Burneo, F. (2016). El uso de las TICS en el GAD Municipal de Loja y su incidencia en los procesos de gestión pública. Universidad Nacional de Loja. <https://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/10059>
- Camargo, M. (2020). Gobierno digital en el Perú se desarrolla a paso lento. *Karlosperu.com*. <https://www.karlosperu.com/gobierno-digital-en-el-peru-se-desarrolla-a-paso-lento/>



- Carretero, S., Vuorikari, R., y Punie, Y. (2017). DigComp 2.1: The digital competence framework for citizens with eight proficiency levels and examples of use. Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2760/38842>
- Chucuya, H. (2018). Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli [Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Altiplano]. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya\\_Gomez\\_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya_Gomez_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cohen, N., y Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación ¿Para qué? Editorial Teseo. [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)
- ComexPerú. (2021). De gobierno electrónico a gobierno digital: La transformación es una realidad. COMEX - Sociedad de Comercio Exterior Del Perú. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>
- Cosquillo, S. (2022). Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma—Junín en el periodo 2019-2020 [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo\\_ls.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo_ls.pdf?sequence=3)
- Cumana, W., y Marval, W. (2017). Gobierno Electrónico como Herramienta de Gestión Pública en Venezuela. Universidad de Oriente. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/225071>
- Decreto Supremo No1412. (2018). Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital (pp. 1-5). Presidencia del Consejo de Ministro. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>
- Deng, H., Karunasena, K., y Xu, W. (2018). Evaluating the performance of e-government in developing countries: A public value perspective. *Internet Research*, 28(1), 169-190. <https://doi.org/10.1108/IntR-10-2016-0296>

- El Banco Mundial. (2018). Digital Government for Development [Text/HTML]. World Bank. <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/digital-government-for-development>
- El Peruano. (2018). Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital- Decreto Legislativo-N° 1412. <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- El Peruano. (2021). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3/>
- Fakhoury, R. (2020). Digital government isn't working in the developing world. Here's why. The Conversation. <http://theconversation.com/digital-government-isnt-working-in-the-developing-world-heres-why-94737>
- Fountain, J. (2016). Digital Government (pp. 781-793). Handbook of Science and Technology Convergence. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-07052-0\\_51](https://doi.org/10.1007/978-3-319-07052-0_51)
- García, M., y Cruz, E. (2018). Gaming como Instrumento Educativo para una Educación en Competencias Digitales desde los Academic Skills Centres. *Revista General de Información y Documentación*, 28(2), 489-506. <https://doi.org/10.5209/RGID.62836>
- Gong, Y., Yang, J., y Shi, X. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital transformation in government: Analysis of flexibility and enterprise architecture. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101487. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101487>
- Heidari, E., Mehrvarz, M., Marzooghi, R., y Stoyanov, S. (2021). The role of digital informal learning in the relationship between students' digital competence and academic engagement during the COVID-19 pandemic. *Journal of Computer Assisted Learning*. <https://doi.org/10.1111/jcal.12553>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc. Graw Hill.

[https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+las+rutas+cuantitativa+cualitativa+y+mixta&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+las+rutas+cuantitativa+cualitativa+y+mixta&hl=es&sa=X&redir_esc=y)

Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221-236. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>

Large, O., y Barasa, H. (2022). Digital Government in Europe: In Pursuit of Cross-Border Functionality. Tony Blair Institute for Global Change. <https://institute.global/policy/digital-government-europe-pursuit-cross-border-functionality>

Margetts, H., y Dorobantu, C. (2019). Rethink government with AI. *Nature*, 568(7751), 163-165. <https://doi.org/10.1038/d41586-019-01099-5>

Mergel, I., Edelmann, N., y Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>

Morales, L. (2012). Marco normativo institucional del gobierno electrónico en el Perú. *Gestión pública y desarrollo*, 4.

Moreno, D. (2021). Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56792/Moreno\\_BDASD.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2z6\\_McxJdMJCJkBp1sbuH--tkOf\\_neCH019F0DjPot4L81hleAAZtcLro](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56792/Moreno_BDASD.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2z6_McxJdMJCJkBp1sbuH--tkOf_neCH019F0DjPot4L81hleAAZtcLro)

Morte, T., y Esteban, M. (2022). Competencias digitales para mejorar la inclusión digital en los servicios de gobierno electrónico: Un protocolo de revisión sistemática de métodos mixtos. *International Journal of Qualitative Methods*, 21, 16094069211070936. <https://doi.org/10.1177/16094069211070935>

Naciones Unidas. (2018). New global survey shows E-government emerging as a powerful tool. United Nations; United Nations. <https://www.un.org/en/desa/new-global-survey-shows-e-government-emerging-powerful-tool>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). Skills Matter: Additional Results from the Survey of Adult Skills. OECD. <https://doi.org/10.1787/1f029d8f-en>

- Park, C., y Kim, K. (2020). E-government as an anti-corruption tool: Panel data analysis across countries. *International Review of Administrative Sciences*, 86(4), 691-707. <https://doi.org/10.1177/0020852318822055>
- Peréz, C. (2020). Competencias digitales y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Huarua, 2020 [Tesis de posgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4045/Carlos%20Andr%C3%A9s%20P%C3%A9rez%20Ochoa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Prado, E. (2019). Propuesta de Transformación Digital y mejora del Gobierno de TI para el organismo estatal encargado de la identificación de los peruanos [Tesis de posgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628218/Prado\\_QE.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628218/Prado_QE.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Ragnedda, M. (2017). *The Third Digital Divide: A Weberian Approach to Digital Inequalities: Vol.* New York. Taylor & Francis.
- Sabani, A., Deng, H., y Thai, V. (2019). Evaluating the Performance of E-Government in Indonesia: A Thematic Analysis. *Proceedings of the 12th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, 435-440. <https://doi.org/10.1145/3326365.3326422>
- Sandoval, M. (2022). Competencias digitales para la calidad del servicio en la Gerencia Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad de Chiclayo [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78475/SandovaI\\_VM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78475/SandovaI_VM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Secretaría de Gobierno y Transformación Digital. (2021). *Transformación digital en el Perú.* Ministerio de Economía y Finanzas. <https://www.gob.pe/transformaciondigital>
- Sivarajah, U., Irani, Z., y Weerakkody, V. (2015). Evaluating the use and impact of Web 2.0 technologies in local government. *Government Information Quarterly*, 32(4), 473-487. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.06.004>
- Sousa, M., y Rocha, Á. (2019). Digital learning: Developing skills for digital transformation of organizations. *Future Generation Computer Systems*, 91, 327-334. <https://doi.org/10.1016/j.future.2018.08.048>

- Spante, M., Hashemi, S., Lundin, M., y Algers, A. (2018). Digital competence and digital literacy in higher education research: Systematic review of concept use. *Cogent Education*, 5(1), 1519143. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2018.1519143>
- Suhendi, C., Rohman, A., y Purwanto, A. (2020). Corrupción Prevención Based on e-government with islamic religiosity as a moderating variable. *Asia-Pacific Management Accounting Journal*, 15(1). <https://apmaj.uitm.edu.my/images/Vol-15-1/07.pdf>
- Tamayo, E. (2020). La gestión pública y la transformación digital. Universidad Continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-gestion-publica-y-la-transformacion-digital>
- Tassabehji, R., Hackney, R., y Popovič, A. (2016). Emergent digital era governance: Enacting the role of the 'institutional entrepreneur' in transformational change. *Government Information Quarterly*, 33(2), 223-236. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.04.003>
- Universidad César Vallejo. (2020). Código de ética en la investigación (pp.1-16). Vicerrectorado de Investigación.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118-144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>

## ANEXOS

**Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;"><b>Variable independiente: Fortalecimiento de competencias digitales</b></p>	<p>Heidari et al. (2021) indica que es la habilidad de usar las tecnologías digitales de manera efectiva y la capacidad de analizar críticamente la información en línea; ya que las habilidades digitales representan capacidades de aprendizaje mejoradas dentro de las cuales la cognición y la tecnología interactúan para modelar los procesos de conocimiento.</p>	<p>La variable en mención será analizada a través del diseño de una propuesta, que la única finalidad de contribuir con la mejora del gobierno digital.</p>	<p>Habilidad técnica</p>	<p>Alfabetización visual</p>	<p>Propuesta</p>
				<p>Comprensión de conceptos tecnológicos</p>	
				<p>Conocimiento operativo para resolver problemas</p>	
			<p>Habilidad cognitiva</p>	<p>Interpretar datos</p>	
				<p>Evaluar datos</p>	
				<p>Organizar datos</p>	
			<p>Conocimiento ético</p>	<p>Responsabilidad</p>	
<p>Ciudadanía</p>					

<b>Gobierno digital</b>	Esta variable es entendida como el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para mejorar las operaciones comerciales y la prestación de servicios de las agencias gubernamentales (Avotra et al., 2021).	Será medido mediante una encuesta y a través de una escala de Likert.	Tecnología digital	Infraestructura tecnológica	Ordinal
			Identidad digital	Redes sociales	
				Correos institucionales	
				Canales de comunicación	
			Servicio digital	Portal Web	
				Mesa de parte	
Seguridad digital	Protocolos de seguridad de internet				

**Anexo 2. Matriz de consistencia**

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO</b>	<b>TÉCNICA / INSTRUMENTO</b>
<p><b>Problema Principal:</b></p> <p>¿En qué medida una propuesta de fortalecimiento de competencias digitales mejora el gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Elaborar una propuesta de fortalecimiento de competencias digitales para el gobierno digital en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca</p>	<p>En la presente investigación por ser un estudio descriptivo-propositivo no llevará hipótesis.</p>	<p><b>V.I.:</b></p> <p>Fortalecimiento de competencias digitales</p>	<p><b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b></p> <p>Funcionarios públicos que laboran en una municipalidad provincial de la Región de Cajamarca</p>	<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo-propositivo</p> <p><b>TIPO:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> no experimental-propositivo</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> Se realizará mediante el análisis descriptivo y el programa SPSS V.22</p>



	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar el gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca.</li> <li>2. Diseñar estrategias de competencia digitales en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca.</li> <li>3. Validar el plan de fortalecimiento de competencia digitales para el gobierno digital en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca</li> </ol>		<p><b>V.D.:</b></p> <p><b>Gobierno electrónico</b></p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>Lo conformaran los trabajadores que laboran en la gerencia de administración siendo un total de 30 sujetos informantes</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Será asumida por la misma cantidad de la población; es decir será una muestra censal.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario sobre gobierno digital

##### I. DATOS GENERALES:

Edad: .....

Sexo: M ( ) F ( )

Puesto laboral: .....

Tiempo laboral: .....

##### II. INSTRUCCIONES

Estimados participantes, el presente cuestionario tiene como propósito evaluar el gobierno digital en los servidores públicos de una municipalidad provincial de la Región Cajamarca; por ello, se le solicita que responda a cada una de las preguntas planteadas, ante ello la escala valorativa del cuestionario será la siguiente:

Escala	Valoración
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

##### III. PREGUNTAS

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: TECNOLOGÍA DIGITAL</b>					
<b>01</b>	¿La municipalidad posee una infraestructura tecnológica para la articulación con los entes rectores gubernamentales?					
<b>02</b>	¿Qué tan de acuerdo esta con la red de fibra óptica que sirve para optimizar la transmisión de datos?					
<b>03</b>	¿Qué tan de acuerdo está con las generaciones de los equipos tecnológicos de la Municipalidad Provincial de Huallaga?					

	<b>DIMENSIÓN: IDENTIDAD DIGITAL</b>					
<b>04</b>	¿Qué tan de acuerdo esta con la presencia e interacción en redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn) de la municipalidad?					
<b>05</b>	¿Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huallaga cuentan con su correo institucional con dominio munihuallaga.gob.pe?					
<b>06</b>	¿Existe un chatbots como canal de atención virtual a los ciudadanos?					
	<b>DIMENSIÓN: SERVICIO DIGITAL</b>					
<b>07</b>	¿La información básica, noticias, respecto a la gestión municipal, organigrama, servicios, se encuentra en su portal web?					
<b>08</b>	¿El enlace del portal web de la Municipalidad, esta enlazada a <a href="http://www.gob.pe">www.gob.pe</a> ?					
<b>09</b>	¿Los usuarios pueden realizar sus trámites documentarios mediante internet utilizando el servicio de mesa de partes virtual?					
<b>10</b>	¿Los usuarios pueden realizar seguimiento de sus trámites documentarios mediante algún portal web?					
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD DIGITAL</b>					
<b>11</b>	Existe una red privada para las conexiones a internet.					
<b>12</b>	Existe proxy para la navegación y filtros en internet para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huallaga.					
<b>13</b>	Existe protocolos de antivirus para malwares, spams, virus, Ransomware.					
<b>14</b>	Existe almacenamiento en la nube para respaldar la información de la Municipalidad Provincial de Huallaga.					

## Anexo 4. Ficha de validación de expertos

### Validación 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

#### Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 11 de junio de 2022.

Señor (a)

Mg. JORGE LUIS CUBAS SANCHEZ.

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en gestión pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

  
Br. Picon Zurita, Michael Jhon James



ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. **Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre gobierno digital

2. **Autor original:**

Br. Picon Zurita, Michael Jhon James

3. **Objetivo:**

Recoger información y analizar el gobierno digital en los funcionarios públicos de una municipalidad provincial de la Región Cajamarca.

4. **Estructura y aplicación:**

El presente instrumento está estructurado en base a 14 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 30 trabajadores en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca donde se desarrollará la investigación.

**5. Estructura detallada según ENFOQUE:**

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

**Título de la tesis:** *Fortalecimiento de competencias Digitales para el Gobierno Digital en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca.*

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gobierno digital	1. <i>Tecnología digital</i>	1. <i>Infraestructura tecnológica</i>	1,2,3
	2. <i>Identidad digital.</i>	2. <i>Redes sociales</i>	4
		3. <i>Correos institucionales</i>	5
		4. <i>Canales de comunicación</i>	6
	3. <i>Servicio digital</i>	7. <i>Portal web</i>	7,8
		8. <i>Mesa de parte</i>	10
	4. <i>Seguridad digital</i>	9. <i>Protocolos de seguridad de internet</i>	11,12,13,14

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**
**Cuestionario sobre gobierno digital**
**Autor:** Picon Zurita, Michael Jhon James

El presente cuestionario tiene como propósito evaluar el gobierno electrónico en una municipalidad Provincial de la Región Cajamarca; con una temporalidad de 15 minutos para su resolución; por ende, la información sobre los datos del cuestionario será confidenciales, los mismos que serán codificados mediante números y letras, manteniéndose en el anonimato, y serán registrados primordialmente por el autor de la investigación. Dicho ello, se agradece anticipadamente su colaboración en el estudio.

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En Desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Tecnología digital	Infraestructura tecnológica	1. ¿La municipalidad posee una infraestructura tecnológica para la articulación con los entes rectores gubernamentales?					X
		2. ¿Qué tan de acuerdo esta con la red de fibra óptica que sirve para optimizar la transmisión de datos en la municipalidad?					X
		3. ¿Qué tan de acuerdo está con las generaciones de los equipos tecnológicos de la municipalidad?					X
Identidad digital	Redes sociales	4. ¿Qué tan de acuerdo esta con la presencia e interacción en redes sociales(Facebook, Twitter, LinkedIn) de la municipalidad ?				X	
	Correos institucionales	5. ¿Los trabajadores de la Municipalidad cuentan con su correo institucional y su propio dominio?				X	
	Canales de comunicación	6. ¿Existe un chatbots en la municipalidad como canal de atención virtual a los ciudadanos?			X		
Servicio digital	Portal Web	7. ¿La información básica noticias, respecto a la gestión municipal, organigrama, servicios se encuentra en su portal web?					X

		8. ¿El enlace del portal web de la Municipalidad, esta enlazada a www.gob.pe?				X	
		9. ¿Los usuarios pueden realizar seguimiento de sus trámites documentarios mediante algún portal web?				X	
	Mesa de parte	10. ¿Los usuarios pueden realizar sus trámites documentarios mediante internet utilizando el servicio de mesa de partes virtual?			X		
Seguridad digital	Protocolos de seguridad de internet	11. ¿Existe una red privada para las conexiones a internet en la municipalidad?			X		
		12. ¿Existe proxy para la navegación y filtros en internet para los usuarios de la municipalidad?			X		
		13. ¿Existe protocolos de antivirus para malwares, spams, virus Ransomware, en el servicio online de la municipalidad?				X	
		14. ¿Existe almacenamiento en la nube para respaldar la información de la municipalidad?				X	

- Se considera el instrumento a utilizar.



**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Fortalecimiento de competencias Digitales para el Gobierno Digital en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno digital	Tecnología digital	Infraestructura tecnológica	1. ¿La municipalidad posee una infraestructura tecnológica para la articulación con los entes rectores gubernamentales?		X	X		X		X		
			2. ¿Qué tan de acuerdo esta con la red de fibra óptica que sirve para optimizar la transmisión de datos en la municipalidad?		X		X	X		X		
			3. ¿Qué tan de acuerdo está con las generaciones de los equipos tecnológicos de la municipalidad?	X		X		X		X		
	Identidad digital	Redes sociales	4. ¿Qué tan de acuerdo esta con la presencia e interacción en redes sociales(Facebook, Twitter, LinkedIn) de la municipalidad ?	X		X		X		X		
		Correos institucionales	5. ¿Los trabajadores de la municipalidad cuentan con su correo institucional y su propio dominio?	X		X				X	X	
		Canales de comunicación	6. ¿Existe un chatbots en la municipalidad, como canal de atención virtual a los ciudadanos?		X		X	X			X	
	Servicio digital	Portal Web	7. ¿La información básica, noticias, respecto a la gestión municipal, organigrama, servicios, se encuentra en su portal web?		X	X		X		X		
			8. ¿El enlace del portal web de la Municipalidad, esta enlazada a <a href="http://www.gob.pe">www.gob.pe</a> ?	X		X	X	X			X	
			9. ¿Los usuarios pueden realizar seguimiento de sus trámites documentarios mediante algún portal web?	X			X		X	X		
	Seguridad digital	Mesa de partes	10. ¿Los usuarios pueden realizar sus trámites documentarios mediante internet utilizando el servicio de mesa de partes virtual?	X			X	X		X		
			11. ¿Existe una red privada para las conexiones a internet en la municipalidad?	X			X	X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Protocolos de seguridad de internet	12. ¿Existe proxy para la navegación y filtros en internet para los usuarios de la municipalidad?		X	X		X		X	
	13. ¿Existe protocolos de antivirus para malwares, spams, virus, Ransomware, en el servicio online de la municipalidad?	X		X		X			X
	14. ¿Existe almacenamiento en la nube para respaldar la información de la municipalidad?	X			X	X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. JORGE LUIS CUBAS SANCHEZ.

Firma del experto :

Código SUNEDU :

EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Fortalecimiento de competencias Digitales para el Gobierno Digital en una  
Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre gobierno digital

**3. TESISTA:**

Br. Picon Zurita, Michael Jhon James

**4. DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 11 de julio de 2022.

 <p>Jorge Luis Cullao Sanchez CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO MATRICULA N° DE 4705</p> <p>DNI. 46960006</p> <p>EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	--

Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

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

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CUBAS SANCHEZ**  
Nombres **JORGE LUIS**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **46960006**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **13/12/21**  
Resolución/Acta **0745-2021-UCV**  
Diploma **052-137499**  
Fecha Matrícula **06/01/2020**  
Fecha Egreso **08/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
17 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000784398

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

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



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Ívitho: Servidor de  
Agentes automatizado.  
Fecha: 17/06/2022 17:24:51-0500

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

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

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

## Validación 2



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

#### Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 11 de junio de 2022.

Señor (a)

Mg. SARA RAQUEL URPEQUE CARHUATANTA.

Ciudad.-

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en gestión pública.*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.*

*Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:*

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*

Firma

  
Br. Picon Zurita, Michael Jhon James





FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Fortalecimiento de competencias Digitales para el Gobierno Digital en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gobierno digital	Tecnología digital	Infraestructura tecnológica	1. ¿La municipalidad posee una infraestructura tecnológica para la articulación con los entes rectores gubernamentales?	X		X		X		X			
			2. ¿Qué tan de acuerdo esta con la red de fibra óptica que sirve para optimizar la transmisión de datos en la municipalidad?	X		X		X		X			
			3. ¿Qué tan de acuerdo está con las generaciones de los equipos tecnológicos de la municipalidad?	X		X			X	X			
	Identidad digital	Redes sociales	4. ¿Qué tan de acuerdo esta con la presencia e interacción en redes sociales(Facebook, Twitter, LinkedIn) de la municipalidad ?	X			X	X		X			
			Correos institucionales	5. ¿Los trabajadores de la municipalidad cuentan con su correo institucional y su propio dominio?		X		X	X		X		
				6. ¿Existe un chatbots en la municipalidad, como canal de atención virtual a los ciudadanos?		X		X		X		X	
	Servicio digital	Portal Web	7. ¿La información básica, noticias, respecto a la gestión municipal, organigrama, servicios, se encuentra en su portal web?	X		X			X	X			
			8. ¿El enlace del portal web de la Municipalidad, esta enlazada a <a href="http://www.gob.pe">www.gob.pe</a> ?		X	X		X		X			
			9. ¿Los usuarios pueden realizar seguimiento de sus trámites documentarios mediante algún portal web?		X		X	X		X			
		Mesa de partes	10. ¿Los usuarios pueden realizar sus trámites documentarios mediante internet utilizando el servicio de mesa de partes virtual?	X		X		X		X			
	Seguridad digital		11. ¿Existe una red privada para las conexiones a internet en la municipalidad?	X		X		X		X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Protocolos de seguridad de internet	12.. ¿Existe proxy para la navegación y filtros en internet para los usuarios de la municipalidad?	X		X	X	X		
	13. ¿Existe protocolos de antivirus para malwares, spams, virus, Ransomware, en el servicio online de la municipalidad?		X	X	X	X		
	14. ¿Existe almacenamiento en la nube para respaldar la información de la municipalidad?		X	X	X	X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. SARA RAQUEL URPEQUE CARHUATANTA.

Firma del experto :

  
Sara R. Urpeque Carhuatanta  
ABOGADA  
REG. ICAL. 8713



Código SUNEDU :

EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Fortalecimiento de competencias Digitales para el Gobierno Digital en una  
Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre gobierno digital

**3. TESISTA:**

Br. Picon Zurita, Michael Jhon James

**4. DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 11 de julio de 2022.

<p> Sara R. Urpeque Castañeda ABOGADA REG. ICAL. 8713 DNI. 72918596 EXPERTO</p>	<p> HUELLA</p>
--	---





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

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	URPEQUE CARHUATANTA
Nombres	SARA RAQUEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	72918596

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	25/11/20
Resolución/Acta	0369-2020-UCV
Diploma	052-096544
Fecha Matrícula	01/02/2019
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:  
17 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000784404

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

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



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Nombre: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 17/06/2022 17:30:11-0500

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

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

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

## Validación 3



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

#### Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 11 de junio de 2022.

Señor (a)  
Mg. ANA J. PICON ZURITA.  
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en gestión pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

  
Br. Picon Zurita, Michael Jhon James



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Fortalecimiento de competencias Digitales para el Gobierno Digital en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gobierno digital	Tecnología digital	Infraestructura tecnológica	1. ¿La municipalidad posee una infraestructura tecnológica para la articulación con los entes rectores gubernamentales?	X		X		X			X			
			2. ¿Qué tan de acuerdo esta con la red de fibra óptica que sirve para optimizar la transmisión de datos en la municipalidad?	X			X	X				X		
			3. ¿Qué tan de acuerdo está con las generaciones de los equipos tecnológicos de la municipalidad?		X	X		X				X		
	Identidad digital	Redes sociales	4. ¿Qué tan de acuerdo esta con la presencia e interacción en redes sociales(Facebook, Twitter, LinkedIn) de la municipalidad ?	X		X		X			X			
		Correos institucionales	5. ¿Los trabajadores de la municipalidad cuentan con su correo institucional y su propio dominio?	X		X				X	X			
		Canales de comunicación	6. ¿Existe un chatbots en la municipalidad, como canal de atención virtual a los ciudadanos?	X			X	X				X		
	Servicio digital	Portal Web	7. ¿La información básica, noticias, respecto a la gestión municipal, organigrama, servicios, se encuentra en su portal web?		X	X				X			X	
			8. ¿El enlace del portal web de la Municipalidad, esta enlazada a www.gob.pe?		X		X	X					X	
			9. ¿Los usuarios pueden realizar seguimiento de sus trámites documentarios mediante algún portal web?		X	X		X				X		
	Seguridad digital	Mesa de partes	10. ¿Los usuarios pueden realizar sus trámites documentarios mediante internet utilizando el servicio de mesa de partes virtual?	X		X		X					X	
			11. ¿Existe una red privada para las conexiones a internet en la municipalidad?	X		X		X				X		

Protocolos de seguridad de internet	12. ¿Existe proxy para la navegación y filtros en internet para los usuarios de la municipalidad?	X			X	X		X	
	13. ¿Existe protocolos de antivirus para malwares, spams, virus, Ransomware, en el servicio online de la municipalidad?		X		X	X		X	
	14. ¿Existe almacenamiento en la nube para respaldar la información de la municipalidad?		X		X	X			X

Grado y Nombre del Experto: Mg. ANA J. PICON ZURITA.

Firma del experto :





Ana J. Picon Zurita  
ABOGADA  
ICAL. 8189

Código SUNEDU :

**EXPERTO EVALUADOR**

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Fortalecimiento de competencias Digitales para el Gobierno Digital en una  
Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre gobierno digital

**3. TESISISTA:**

Br. Picon Zurita, Michael Jhon James

**4. DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación


APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 11 de julio de 2022.

  <b>DNI. 70094379</b> <b>EXPERTO</b>	 <hr/> <b>HUELLA</b>
--	--





Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

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

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PICON ZURITA
Nombres	ANA JACQUELINE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	70094379

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	16/05/22
Resolución/Acta	0231-2022-UCV
Diploma	052-159957
Fecha Matrícula	01/04/2019
Fecha Egreso	25/08/2021

Fecha de emisión de la constancia:  
17 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000784414

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

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



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Netivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 17/06/2022 17:37:33-0500

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

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

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

## Anexo 5. Consentimiento informado

Estimado colaborador (a). Mi nombre es Picon Zurita, Michael Jhon James; estudiante de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo Programa de Maestría en Gestión Pública. Me dirijo a Usted para pedirle su apoyo en la presente investigación Titulada: **Plan de Fortalecimiento de competencias Digitales para el Gobierno Digital en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca**. Con el objetivo general de: Proponer un plan de fortalecimiento de competencias digitales para el gobierno digital en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca.

Por cuanto pido a Usted la firma del presente en señal de conformidad y de aceptación a participar voluntariamente en la presente investigación. Haciendo saber que está en la libre decisión de abandonar su participación cuando lo crea conveniente. Así mismo indicarle que la información que usted brinde será solamente para fines de la presente investigación.

Yo....., identificada con DNI N° ..... , después de haber recibido información sobre el trabajo de investigación a realizar por el Maestrante Picon Zurita, Michael Jhon James; acepto ser encuestado(a) y doy el consentimiento de colaboración por mi propia voluntad, y así brindar la información solicitada por el investigador de manera personal.

Chiclayo,.....de.....del 2022.

-----

Entrevistado

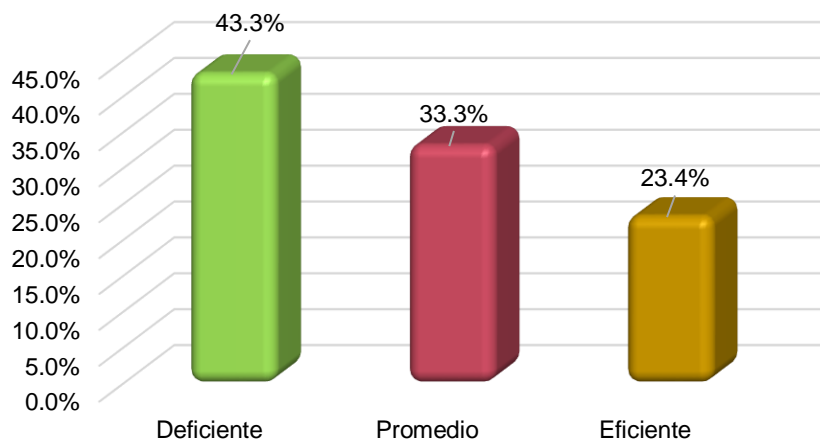
-----

Investigador

## Anexo 6. Figuras de los resultados

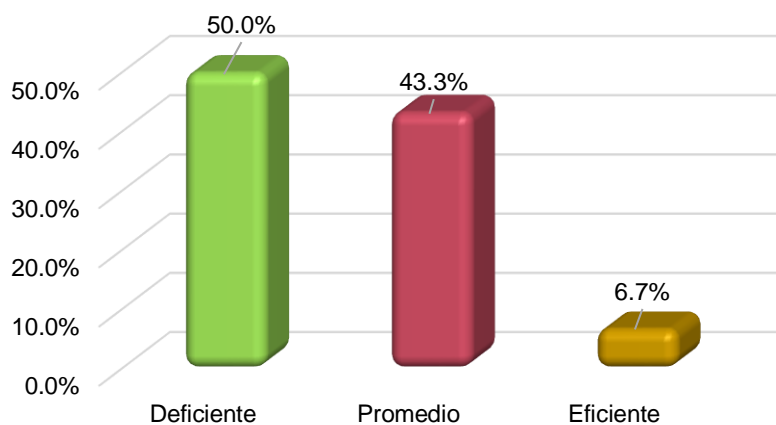
**Figura 1**

Gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca.



**Figura 2**

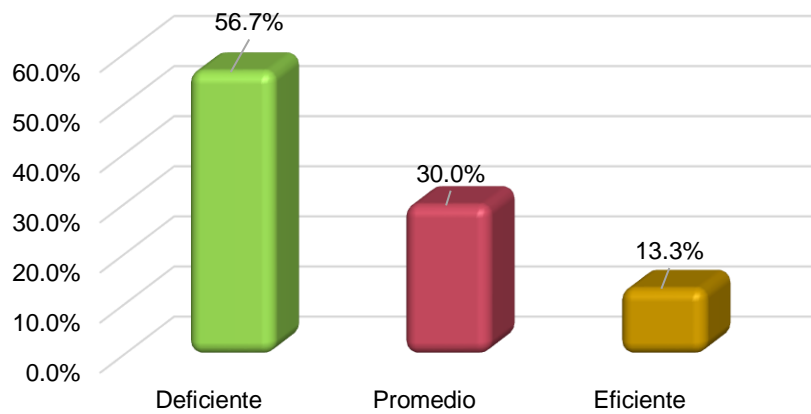
Dimensión tecnología digital del gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca.





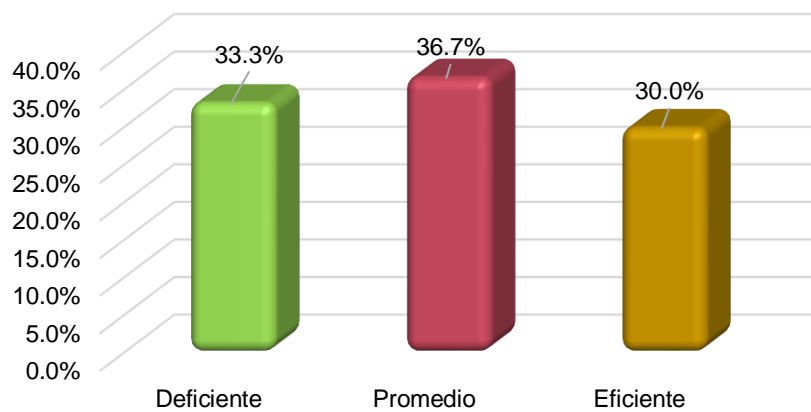
**Figura 3**

Dimensión identidad digital del gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca.



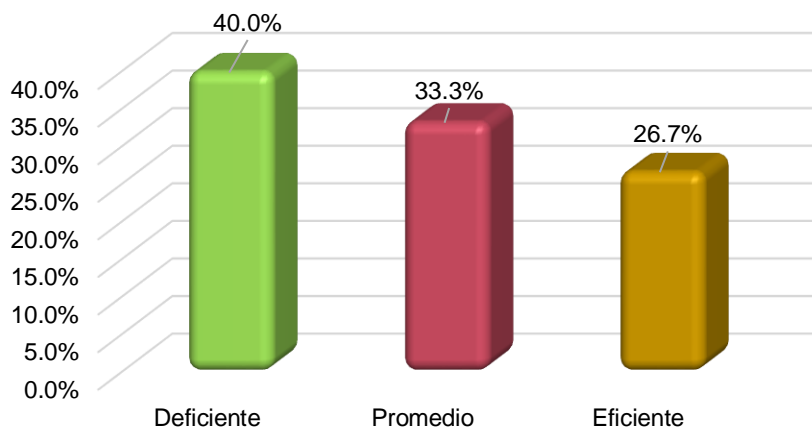
**Figura 4**

Dimensión servicio digital del gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca.



**Figura 5**

Dimensión seguridad digital del gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca.



## Anexo 7. Autorización del desarrollo de la investigación



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN IGNACIO

San Ignacio, 22 de junio del 2022

Señores:  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**ASUNTO:** AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN – TESIS

Presente:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, con la finalidad de informales la **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO** autoriza al SEÑOR. **MICHAEL JHON JAMES PICON ZURITA**, identificadas con DNI N°44174348 . quien actualmente es estudiante del programa de Maestría, con mención en Gestión Pública, III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo . lo siguiente:

- ✓ *Aplicar cuestionario para la recolección de información.*
- ✓ *Permiso para acceder a nuestras instalaciones a fin de recopilar información existente.*

Agradeciendo la atención prestada, quedamos a sus órdenes para cualquier duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí prestada.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

ING. RONALD GARCÍA BURE  
ALCALDE PROVINCIAL SAN IGNACIO  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN IGNACIO

## **Anexo 8. Desarrollo de la propuesta**

### **1. Nombre de la propuesta:**

Plan de fortalecimiento de competencias digitales para la mejora del gobierno digital en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca.

### **2. Justificación**

El plan se justifica porque va a facilitar a los funcionarios públicos a un mayor desenvolvimiento en contextos virtuales originados por las tecnologías de la información con ética y responsabilidad. Asimismo, contribuye a una mejor optimización de los trámites en entornos digitales durante el desarrollo de sus funciones; con la finalidad de impartir a toda la ciudadanía el uso de las tecnologías de la información para un óptimo y rápido servicio en los trámites a realizar.

### **3. Fundamentación teórica**

Bajo el enfoque de la conectividad, el presente plan garantiza igualdad, equidad y la inclusión de oportunidades para ser parte de la sociedad global del conocimiento, y la adaptación a los cambios acelerados digitales, tecnológicos y socioculturales. Facilita los intercambios online en tiempos reales de información e interactúa asíncrona y sincrónica entre usuarios y trabajadores de escenarios o contextos diversos; asimismo, fortalece la configuración de ecologías digitales y la praxis de conexiones activas con sentido y significado de las expectativas y perspectivas de la ciudadanía.

### **4. Objetivos**

Diseñar estrategias de competencias digitales para fortalecer las habilidades de los funcionarios públicos en entornos digitales.

Capacitar a los funcionarios en el desarrollo de competencias referidas a la gestión de la información digital comunicación e interacción colaborativa, seguridad y protección digital, creación de contenidos, y resolución de problemas técnicos que apoyen a la mejora del gobierno digital.

## 5. Características

La presente propuesta relacionada a las competencias digitales, está caracterizada por los siguientes criterios:

- Es flexible, porque, constantemente se actualizan, diversifican con el ambiente sociocultural, de igual manera, pueden combinarse y adaptarse en relación a cada función, interés y perfil profesional.
- Es abierto, porque estará disponible para todos los ciudadanos, ya que no existe ninguna barrera de espacio ni tiempo para su accesibilidad; además brinda bienes y servicios en el ciberespacio; además utiliza múltiples recursos y equipos digitales, aplicaciones en redes para el acceso de la información.
- Fomenta el emprendimiento, brindan espacios y oportunidades interactivas para que las partes interesadas realicen la gestión de la información y originen creativamente conocimientos en contextos digitales, para que potencien su productividad y competitividad.

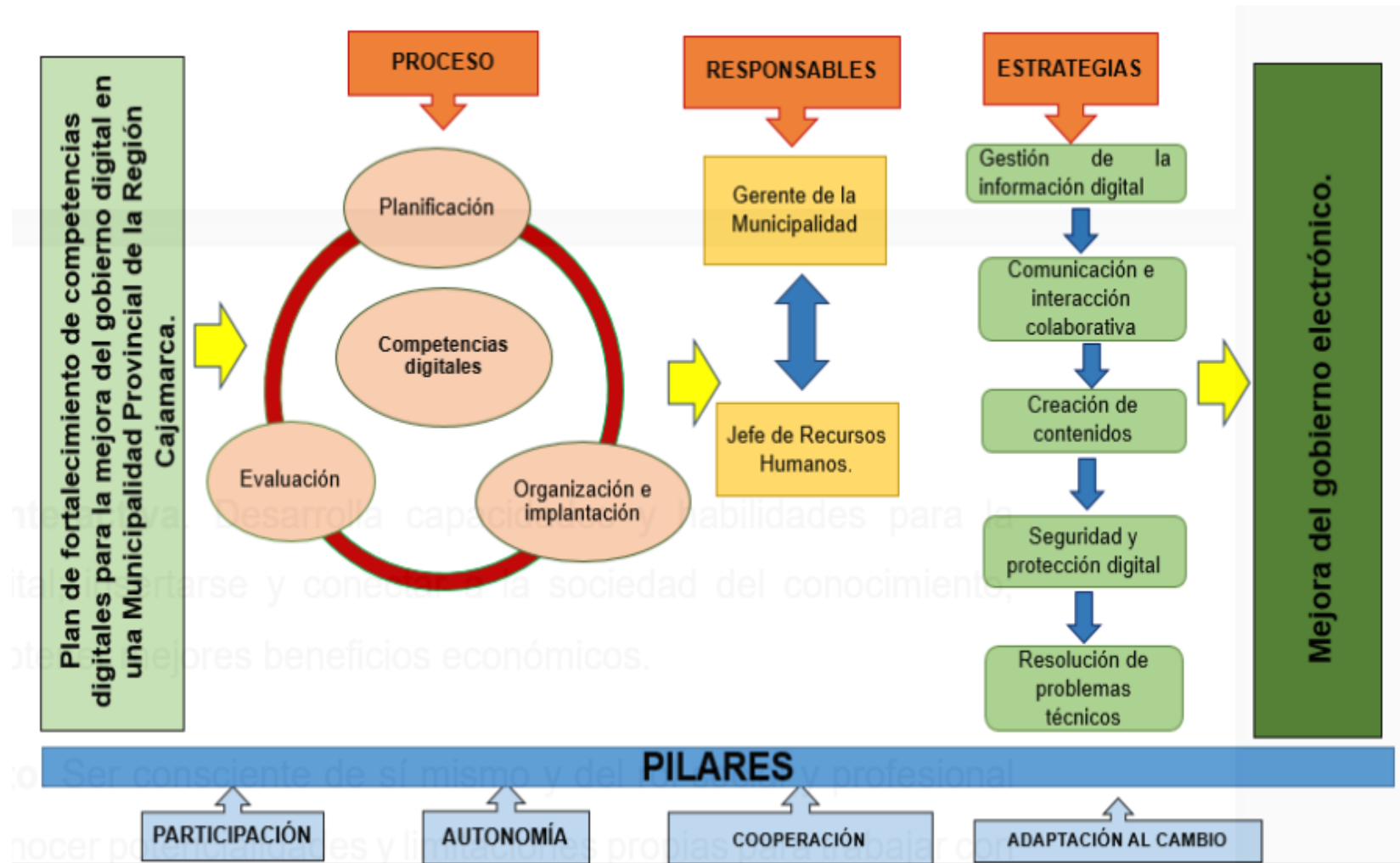
## 6. Principios y valores

Bajo el punto de vista ontológico este plan presenta como principios la autorrealización, autoeficacia, autoconocimiento, emancipación digital; inclusión socio interactiva y autovaloración; el cual, presentan como finalidad humanizar y cimentar la racionalidad tecnológica y el desarrollo de la inteligencia digital de los ciudadanos; involucrando la formación de capacidades hermenéuticas y heurísticas para la resolución de problemas, interpretación y comprensión del conocimiento.

- Autoconocimiento: Las personas tienen que ser conscientes de sí mismos y de los roles profesionales y sociales que tienen que cumplir; donde tienen que reconocer las limitaciones y potencialidades propias para laborar con seguridad, firmeza y confianza; de igual manera, se tiene que originar la propia automotivación para desempeñar eficazmente sus funciones.

- **Autorrealización.** Consiste en el sacrificio, optimismo, espíritu y perseverancia de trascendencia organizacional, familiar, personal, y profesional. Además, se busca oportunidades con el fin de concretizar expectativas y aspiraciones; y sobre todo formar relaciones y conexiones digitales fructíferas.
- **Autovaloración:** Consiste en enfrentar diversas situaciones complicadas; para conseguir los objetivos y metas planteadas; además consisten en disfrutar las labores que realizan; asumir juicios de regulación emocional y constructivos que contribuyan a consolidar las interrelaciones productivas y saludables.
- **Autoeficacia:** Se trata acerca de un dominio de capacidades y competencias para desempeñarse mediante los desafíos, retos y las exigencias que se buscan conseguir; de igual manera, en la obtención de resultados eficientes.

## 7. Representación gráfica de la propuesta



## 8. Desarrollo del plan de capacitación en competencias digitales

Estrategias	Capacidades	Contenido
Gestión de la información digital	Explora, examina y evalúa información teórica confiables, así como normas, directivas y resoluciones administrativas confiables	Explora programas aplicativos Word, Excel, PowerPoint
	Obtiene y organiza información relevante y útil en portafolios virtuales personalizados que favorezcan su desempeño profesional	Carpetas y sub carpetas
	Identifica y registra fuentes de información (plataformas, bibliotecas web, página institucional) que favorezcan dinamizar el quehacer y la eficiencia laboral.	Establecer el proceso de selección del personal
		Explora artículos científicos.
	Utiliza y aprovecha de manera responsable y efectiva los recursos digitales y herramientas tecnológicas para aumentar los niveles de competitividad y productividad.	Plataformas, paginas institucionales y bibliotecas web.
Comunicación e interacción colaborativa	Sostiene una comunicación interactiva sincrónica y asincrónica para orientar, transparentar y atender oportunamente pedidos y reclamos de los usuarios.	Redes sociales y aplicativos de mensajería de textos.



	Promueve el uso de netiquetas para regular diálogos sin sentido o incoherentes; así como cumplir con normas de conducta interactiva.	Netiquetas y reglas de interactividad y conectividad
	Construye diversos perfiles o identidades digitales a fin de direccionar la conectividad con los usuarios y proteger su imagen profesional.	Perfil e identidad digital.
	Participa proactiva y constructivamente de entornos virtuales, redes sociales, y de escenarios colaborativos y corporativos online.	LinkedIn, Blogger, Wikispaces, Padlet, Glogster
	Muestra interés y predisposición para mantener y cultivar relaciones y contactos con comunidades digitales de aprendizaje profesional.	Google drive, OneDrive, Dropbox. Foros interactivos
Creación de contenidos	Expresa actitudes flexibles y de apertura para trabajar, colaborar y cooperar en el desarrollo de actividades institucionales utilizando medios digitales.	Utiliza aplicativos Word, Excel, PowerPoint.
	Produce documentación formal en diferentes formatos, elabora creativa y colaborativamente proyectos de mejora, y alimenta el portal web institucional con información pertinente.	Para producir información
	Modifica, perfecciona y combina los diversos	Crea formularios en Google drive

	<p>recursos digitales (programas informáticos, aplicaciones, dispositivos) que ofrece la web y las reutiliza para mejorar la circulación de la información de los protocolos y procesos administrativos y legales.</p>	
	<p>Expone autonomía y capacidad crítica, reflexiva y prosumidora para producir conocimientos (artículos, ensayos) fiables, originales, auténticas relacionadas con diferentes contextos de la gestión municipal.</p>	<p>Canva, Evernote Google Drive, Camtasia</p>
	<p>Conoce las normas internacionales de citas y fuentes que le permitan adaptar, empoderar y utilizar contenidos e información digital respetando tanto la licencias para su obtención y los derechos de autor</p>	<p>El Modelo SAMR</p>
<p>Seguridad y protección digital</p>	<p>Maneja estrategias y técnicas que permitan revisar, comprobar, actualizar y proteger sus herramientas y dispositivos digitales frente a los riesgos de la red</p>	<p>Antivirus, Spam, contraseña, usuario</p>
	<p>Conoce los efectos que puede ocasionar en su salud física, mental, psicológica y emocional el</p>	<p>Licencias: Copyleft, Copyright, GNU GPL La comunidad Andina – Decisión 351,</p>

	uso constante e intenso de las tecnologías y es capaz de evitar estas implicancias.	INDECOPI; La Agenda Digital Peruana 2.0
	Brinda seguridad y protección de la documentación estratégica de la organización; e información biográfica confidencial y privada de los usuarios.	Ciberseguridad: Hacker, Spyware, Ransomware, Adware, Phishing
	Expresa sensibilidad y empatía con la conservación del medio ambiente minimizando el uso excesivo del papel y otros materiales que incrementan el volumen de residuos sólidos en la gerencia	Antivirus, Spam, contraseña, usuario
	Aplica medidas de ciberseguridad como contraseñas personalizadas, instalación de antivirus para salvaguardar la información; contrarrestar ataques y amenazas de la web a los equipos y dispositivos tecnológicos	Encriptación, Firewall, cortafuegos
Resolución de problemas técnicos	Demuestra capacidad para reconocer posibles problemas técnicos de los dispositivos y equipos de cómputo, e intervenir en la solución y operatividad de los mismos	Instalación de aplicativos.
	Plantea acciones informadas que conlleven a elegir herramientas y dispositivos digitales que permitan afrontar y enfrentar retos y desafío complejos y críticos en el ejercicio de sus funciones.	Instalación de antivirus y programas de seguridad.
	Promueve el uso creativo e innovador de las tecnologías para solucionar y destrabar	Ensamblaje de equipos de computo

	problemas que demoren la concreción de objetivos y metas; así como la buena atención al público objetivo	
	Comprende que las tecnologías se perfeccionan permanentemente y frente a estos adelantos tecnológicos gestiona su propia capacitación, actualización profesional y mejora continua de sus aprendizajes digitales.	Manejo básico del Hardware y software.
	Pone en práctica actitudes solidarias y empáticas con los demás trabajadores ofreciendo apoyo técnico y compartiendo conocimientos prácticos para que soluciones situaciones imprevistas	Actualización de Sistemas operativos



Comunicación e interacción colaborativa	Sostiene una comunicación interactiva sincrónica y asincrónica para orientar, transparentar y atender oportunamente pedidos y reclamos de los usuarios.	Jefe de recursos humanos	x	x	x										
	Promueve el uso de netiquetas para regular diálogos sin sentido o incoherentes; así como cumplir con normas de conducta interactiva.	Jefe de recursos humanos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Construye diversos perfiles o identidades digitales a fin de direccionar la conectividad con los usuarios y proteger su imagen profesional.	Jefe de recursos humanos													
	Participa proactiva y constructivamente de entornos virtuales, redes sociales, y de escenarios colaborativos y corporativos online.	Jefe de recursos humanos													
	Muestra interés y predisposición para mantener y cultivar relaciones y contactos con comunidades digitales de aprendizaje profesional.	Jefe de recursos humanos y tecnologías de la información													
Creación de contenidos	Produce documentación formal en diferentes formatos, elabora creativa y colaborativamente	Jefe de recursos humanos y tecnologías de la información			x				x					x	

	proyectos de mejora, y alimenta el portal web institucional con información pertinente.																
	Modifica, perfecciona y combina los diversos recursos digitales (programas informáticos, aplicaciones, dispositivos) que ofrece la web y las reutiliza para mejorar la circulación de la información de los protocolos y procesos administrativos y legales.	Jefe de recursos humanos y tecnologías de la información				x							x				x
	Expone autonomía y capacidad crítica, reflexiva y prosumidora para producir conocimientos (artículos, ensayos) fiables, originales, auténticas relacionadas con diferentes contextos de la gestión municipal.	Jefe de recursos humanos y tecnologías de la información	x	x	X	x	x										
	Conoce las normas internacionales de citas y fuentes que le permitan adaptar, empoderar y utilizar contenidos e información digital	Jefe de recursos humanos y tecnologías de la información											x	x	x		

	respetando tanto la licencias para su obtención y los derechos de autor																				
Seguridad y protección digital	Maneja estrategias y técnicas que permitan revisar, comprobar, actualizar y proteger sus herramientas y dispositivos digitales frente a los riesgos de la red	Jefe de recursos humanos															x	x	x	x	
	Conoce los efectos que puede ocasionar en su salud física, mental, psicológica y emocional el uso constante e intenso de las tecnologías y es capaz de evitar estas implicancias.	Jefe de recursos humanos																x	x	x	x
	Brinda seguridad y protección de la documentación estratégica de la organización; e información biográfica confidencial y privada de los usuarios.	Jefe de recursos humanos y tecnologías de la información																x	x	x	X
	Expresa sensibilidad y empatía con la conservación del medio	Jefe de recursos humanos y tecnologías de la información																x	x	x	x





	<p>Promueve el uso creativo e innovador de las tecnologías para solucionar y destrabar problemas que demoren la concreción de objetivos y metas; así como la buena atención al público objetivo</p>	<p>Jefe de tecnologías de la información</p>		X	X										
	<p>Comprende que las tecnologías se perfeccionan permanentemente y frente a estos adelantos tecnológicos gestiona su propia capacitación, actualización profesional y mejora continua de sus aprendizajes digitales.</p>	<p>Jefe de tecnologías de la información</p>	X	X	X										
	<p>Pone en práctica actitudes solidarias y empáticas con los demás trabajadores ofreciendo apoyo técnico y compartiendo conocimientos prácticos para que soluciones situaciones imprevistas</p>	<p>Jefe de tecnologías de la información</p>	X	X	X										

## 10. Presupuesto

ESTRATEGIA	ACCIÓN	RESPONSABLE	Costo total
Gestión de la información digital	Explora, examina y evalúa información teórica confiables, así como normas, directivas y resoluciones administrativas confiables	Jefe de recursos humanos y capacitador	<b>S/ 600.00</b>
	Obtiene y organiza información relevante y útil en portafolios virtuales personalizados que favorezcan su desempeño profesional	Jefe de tecnologías de la información y capacitador	
	Identifica y registra fuentes de información (plataformas, bibliotecas web, página institucional) que favorezcan dinamizar el quehacer y la eficiencia laboral.	Jefe de tecnologías de la información y capacitador	
	Utiliza y aprovecha de manera responsable y efectiva los recursos digitales y herramientas tecnológicas para aumentar los niveles de competitividad y productividad.	Jefe de recursos humanos y capacitador	
Comunicación e interacción colaborativa	Sostiene una comunicación interactiva sincrónica y asincrónica para orientar, transparentar y atender oportunamente pedidos y reclamos de los usuarios.	Jefe de recursos humanos y capacitador	
	Promueve el uso de netiquetas para regular diálogos sin sentido o incoherentes; así como cumplir con normas de conducta interactiva.	Jefe de tecnologías de la información y capacitador	

	<p>Construye diversos perfiles o identidades digitales a fin de direccionar la conectividad con los usuarios y proteger su imagen profesional.</p>	Jefe de tecnologías de la información	<b>S/ 600.00</b>
	<p>Participa proactiva y constructivamente de entornos virtuales, redes sociales, y de escenarios colaborativos y corporativos online.</p>	Jefe de recursos humanos	
	<p>Muestra interés y predisposición para mantener y cultivar relaciones y contactos con comunidades digitales de aprendizaje profesional.</p>	Jefe de recursos humanos	
Creación de contenidos	<p>Produce documentación formal en diferentes formatos, elabora creativa y colaborativamente proyectos de mejora, y alimenta el portal web institucional con información pertinente.</p>	Jefe oficina ejecutiva de recursos humanos y gerente general	<b>S/ 700.00</b>
	<p>Modifica, perfecciona y combina los diversos recursos digitales (programas informáticos, aplicaciones, dispositivos) que ofrece la web y las reutiliza para mejorar la circulación de la información de los protocolos y procesos administrativos y legales.</p>	Jefe oficina ejecutiva de recursos humanos y gerente general	
	<p>Expone autonomía y capacidad crítica, reflexiva y prosumidora para producir conocimientos (artículos, ensayos) fiables, originales, auténticas relacionadas con diferentes contextos de la gestión municipal.</p>	Jefe de recursos humanos	
	<p>Conoce las normas internacionales de citas y fuentes que le permitan adaptar, empoderar y utilizar contenidos e información digital respetando tanto la licencias para su obtención y los derechos de autor</p>	Jefe de tecnologías de la información	

Seguridad y protección digital	Maneja estrategias y técnicas que permitan revisar, comprobar, actualizar y proteger sus herramientas y dispositivos digitales frente a los riesgos de la red	Jefe de tecnologías de la información	S/ 600.00
	Conoce los efectos que puede ocasionar en su salud física, mental, psicológica y emocional el uso constante e intenso de las tecnologías y es capaz de evitar estas implicancias.	Jefe de recursos humanos	
	Brinda seguridad y protección de la documentación estratégica de la organización; e información biográfica confidencial y privada de los usuarios.	Jefe de tecnologías de la información	
	Expresa sensibilidad y empatía con la conservación del medio ambiente minimizando el uso excesivo del papel y otros materiales que incrementan el volumen de residuos sólidos en la gerencia	Jefe de tecnologías de la información	
	Aplica medidas de ciberseguridad como contraseñas personalizadas, instalación de antivirus para salvaguardar la información; contrarrestar ataques y amenazas de la web a los equipos y dispositivos tecnológicos	Jefe de tecnologías de la información	
Resolución de problemas técnicos	Demuestra capacidad para reconocer posibles problemas técnicos de los dispositivos y equipos de cómputo, e intervenir en la solución y operatividad de los mismos	Jefe de tecnologías de la información	
	Plantea acciones informadas que conlleven a elegir herramientas y dispositivos digitales que permitan afrontar y enfrentar retos y desafío complejos y críticos en el ejercicio de sus funciones	Jefe de tecnologías de la información	

	Promueve el uso creativo e innovador de las tecnologías para solucionar y destrabar problemas que demoren la concreción de objetivos y metas; así como la buena atención al público objetivo	Jefe de tecnologías de la información	<b>S/ 800.00</b>
	Comprende que las tecnologías se perfeccionan permanentemente y frente a estos adelantos tecnológicos gestiona su propia capacitación, actualización profesional y mejora continua de sus aprendizajes digitales.	Jefe de tecnologías de la información	
	Pone en práctica actitudes solidarias y empáticas con los demás trabajadores ofreciendo apoyo técnico y compartiendo conocimientos prácticos para que soluciones situaciones imprevistas	Jefe de tecnologías de la información	
<b>TOTAL</b>			<b>3300</b>