

NOMBRE DEL TRABAJO

**BALDEON TESIS 14.12.2022 (1).docx**

AUTOR

**JULIO BALDEON**

RECUENTO DE PALABRAS

**22383 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**110653 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**109 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**6.4MB**

FECHA DE ENTREGA

**Feb 8, 2023 11:20 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Feb 8, 2023 11:23 AM GMT-5****● 9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 30 palabras)



**CAEN** Centro de Altos  
Estudios Nacionales  
ESCUELA DE POSGRADO

## **INFORME DE TESIS**

Implementación del Gobierno Digital para Optimizar la Gestión Pública en el Gobierno Regional de Lima, Periodo: 2020-2021.

Para optar el grado académico de Maestro en Administración y  
Gestión pública con mención en Defensa

### **AUTOR (A):**

Baldeon Palomino Julio Miguel

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Desarrollo Nacional: Competitividad y, Modelos de Desarrollo.

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Conformidad**

### **Jurado evaluador**

Los abajo firmantes, miembros del jurado evaluador de la sustentación de tesis titulada: “Implementación del gobierno digital, para optimizar la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, Periodo: 2020-2021” dan conformidad de la defensa a cargo del tesista Baldeon Palomino Julio Miguel, sugiriendo su aprobación para que continúe con el procedimiento para optar el grado académico de Maestro en Administración y Gestión pública con mención en Defensa.

-----  
Presidente(a)

-----  
Secretario(a)

-----  
Vocal

### ***Agradecimiento***

*Mi reconocimiento al Centro de Altos Estudios Nacionales, a todas las autoridades, catedráticos, asesores temáticos y metodológicos, y a todas las personas que con singular afecto han contribuido en el desarrollo de esta investigación.*

***Dedicatoria***

*A mi familia, por su constante e invaluable apoyo para alcanzar mis objetivos profesionales con alta ética profesional.*

## Declaración Jurada de Autoría

Mediante el presente documento, Yo Baldeon Palomino Julio Miguel, identificado con DNI N° 43657070, con domicilio en Calle Asteroides Mz. S, Lt. 9, Urb. La Campiña en el distrito de Chorrillos, provincia de Lima, departamento de Lima, egresado de la IX Maestría en Administración y Gestión Pública, con mención en Defensa Nacional, del Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN-EPG) declaro bajo juramento que:

Soy el autor de la investigación titulada: Implementación del gobierno digital, para optimizar la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, Periodo: 2020-2021, que presento ante esta institución a los 18 días de noviembre del año 2022, con fines de optar el grado académico de Maestro en Administración y Gestión Pública.

Dicha investigación no ha sido presentada ni publicada anteriormente por ningún otro investigador ni por el suscrito, para optar otro grado académico ni título profesional alguno. Declaro que se ha citado debidamente toda idea, texto, figura, fórmulas, tablas y otros que corresponde al suscrito o a otro autor en respeto irrestricto a los derechos del autor. Declaro conocer y me someto al marco legal y normativo vigente relacionado a dicha responsabilidad.

Declaro bajo juramento que los datos e información presentada pertenecen a la realidad estudiada, que no han sido falseados, adulterados, duplicados ni copiados. Que no he cometido fraude científico, plagio o vicios de autoría; en caso contrario, eximo de toda responsabilidad a la Escuela de Posgrado del Centro de Altos Estudios Nacionales y me declaro como el único responsable.



Julio Miguel Baldeón Palomino  
D.N.I. N° 43657070

## **Autorización de publicación**

A través del presente documento autorizo al Centro de Altos Estudios Nacionales la publicación del texto completo o parcial de la tesis de grado titulada; Implementación del gobierno digital, para optimizar la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, Periodo: 2020-2021. presentada para optar el grado de Maestro en el Repositorio Institucional y en el Repositorio Nacional de Tesis (RENATI) de la SUNEDU, de conformidad al marco legal y normativo vigente. La tesis se mantendrá permanente e indefinidamente en el Repositorio para beneficio de la comunidad académica y de la sociedad. En tal sentido autorizo gratuitamente y en régimen de no exclusividad los derechos estrictamente necesarios para hacer efectiva la publicación, de tal forma que el acceso al mismo sea libre y gratuito, permitiendo su consulta e impresión, pero con fines académicos siempre que se indique la autoría y no se podrán realizar obras derivadas de la misma.

Lima, ..... de ..... de 2022



-----  
Julio Miguel Baldeón Palomino  
D.N.I. N° 43657070

## Índice

<b>Caratula</b> .....	i
<b>Jurado evaluador</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Dedicatoria</b> .....	iv
<b>Declaración jurada de autoría</b> .....	v
<b>Autorización de publicación</b> .....	vi
<b>Índice</b> .....	vii
<b>Índice de tablas</b> .....	x
<b>Índice de figuras</b> .....	xii
<b>Resumen</b> .....	xiii
<b>Abstract</b> .....	xiv
<b>Introducción</b> .....	xv
<b>Capítulo I. Planteamiento del problema</b> .....	16
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	16
1.1.1. En el mundo .....	16
1.1.2. En el Perú .....	17
1.1.3. A nivel local .....	17
1.2. Delimitación del problema .....	18
1.2.1. Delimitación temática .....	18
1.2.2. Delimitación teórica .....	18
1.2.3. Delimitación espacial .....	18
1.2.4. Delimitación temporal .....	18
1.3. Formulación del problema .....	18
1.3.1. Problema principal .....	18
1.3.2. Problemas específicos .....	18
1.4. Objetivos de la investigación .....	19
1.4.1. Objetivo general .....	19
1.4.2. Objetivos específicos .....	19
1.5. Justificación e importancia de la investigación .....	19
1.6. Limitaciones de la investigación .....	20

<b>Capítulo II. Marco teórico</b> .....	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1. Investigaciones internacionales .....	21
2.1.2. Investigaciones nacionales .....	22
2.2. Bases teóricas .....	24
2.2.1. Variable 1: Gobierno digital .....	24
2.2.2. Variable 2: Gestión pública.....	30
2.2.3. Bases teóricas de la tesis.....	41
2.3. Marco conceptual .....	41
<b>Capítulo III. Variables e hipótesis</b> .....	43
3.1. Variables de estudio .....	43
3.1.1. Definición conceptual.....	43
3.1.2. Definición operacional .....	43
3.1.3. Matriz de operacionalización.....	44
3.2. Hipótesis .....	47
3.2.1. Hipótesis general .....	47
3.2.2. Hipótesis específicas.....	47
<b>Capítulo IV. Metodología de la investigación</b> .....	48
4.1. Enfoque de investigación .....	48
4.2. Tipo de investigación .....	48
4.3. Método de investigación .....	48
4.4. Alcance de investigación .....	48
4.5. Diseño de investigación .....	48
4.6. Población, muestra, unidad de estudio .....	49
4.6.1. Población de estudio.....	49
4.6.2. Muestra de estudio.....	49
4.6.3. Unidad de estudio .....	49
4.7. Fuentes de información .....	49
4.8. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	49
4.8.1. Técnica de recolección de datos .....	49
4.8.2. Instrumento de recolección de datos .....	50
4.9. Métodos de análisis de datos .....	52

<b>Capítulo V. Resultados</b> .....	54
5.1. Análisis descriptivo .....	54
5.2. Análisis inferencial .....	73
<b>Capítulo VI. Discusión de resultados</b> .....	80
6.1. Discusión de resultados .....	80
6.2. Conclusiones .....	81
6.3. Recomendaciones .....	82
6.4. Propuesta para enfrentar el problema .....	83
<b>Referencias</b> .....	84
a. Bibliográficas .....	84
b. Hemerográficas.....	85
c. Páginas web .....	85
<b>Anexos</b> .....	88
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	89
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos .....	91
Anexo 3. Informe de validez del instrumento de recolección de datos .....	95
Anexo 4. Base de datos para la prueba piloto .....	99
Anexo 5. Base de datos para hipótesis .....	102

## Índice de tablas

Tabla 1. Beneficios potenciales del Gobierno Electrónico.....	28
Tabla 2. La administración pública versus nueva gestión pública .....	32
Tabla 3. Resultados de la Validación del contenido del cuestionario .....	50
Tabla 4. Grado de eficiencia actual del gobierno digital del Gobierno Regional de Lima en los servicios con el empleo de las tecnologías de la información y comunicación y los recursos a disposición.....	54
Tabla 5. Grado de eficacia actual del gobierno digital del Gobierno Regional de Lima bajo preceptos de calidad de producción a la ciudadanía a través del empleo de las tecnologías de la información y comunicación.....	55
Tabla 6. Grado de eficiencia actual del gobierno digital en la provisión de información fidedigna y actualizada a las provincias que conforman el Gobierno Regional de Lima con el empleo de las tecnologías de la información y comunicación.....	56
Tabla 7. Nivel de capacidad actual del gobierno digital para cumplir Eficientemente con las transacciones electrónicas de datos entre administraciones públicas.....	58
Tabla 8. Nivel de eficiencia actual del gobierno digital en el gobierno regional de Lima para la compra y venta de bienes o servicios y la transferencia de dinero y representar cualquier tipo de transacción comercial que se facilite a través de Internet.....	59
Tabla 9. Nivel de eficacia actual del sistema de consulta actual en el gobierno regional de Lima para proveer al usuario de una herramienta centralizada para realizar diversos servicios a través de una única plataforma a través de Internet.....	60
Tabla 10. Grado de mejora actual del empleo de las TIC en la atención de sus propios empleados.....	61
Tabla 11. Grado de uso de las TIC en los recursos humanos en el gobierno Regional de Lima y con ello tener un clima organizacional favorable.....	62
Tabla 12. Grado de eficacia actual del intranet en el gobierno regional de Lima a través de un servidor que es accesible únicamente por los empleados.....	63

Tabla 13. Grado de necesidad de impulso del Gobierno Regional de Lima en la pandemia COVID-16 para la funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología en sus establecimientos de atención.....	64
Tabla 14. Grado de necesidad de cumplir con las metas de modernización gubernamental por el Gobierno Regional de Lima con las tecnologías de información.....	65
Tabla 15. Grado de necesidad del Gobierno Regional de Lima para implementar el gobierno digital a través del empleo eficiente de las tecnologías de la información con la finalidad de mejorar la gestión pública regional ofreciendo bienes y servicios de calidad a la ciudadanía en general.....	66
Tabla 16. Grado de necesidad para emplear de manera eficaz y eficiente las tecnologías de la información y comunicación que permite realizar el cumplimiento de los planes en el gobierno regional de Lima.....	67
Tabla 17. Grado de necesidad que considera que el gobierno digital sea eficiente y efectiva gestión pública regional que facilita el cumplimiento de los objetivos regionales propuestos en el gobierno regional de Lima. ....	68
Tabla 18. Grado de necesidad que considera que el gobierno digital pueda facilitar el sistema de información a nivel regional que le permite almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia para lograr obtener información en tiempo real .....	69
Tabla 19. Grado de existencia de que el conjunto de políticas y mecanismo incorporados al sistema operativo a través del proceso planificar se debe realizar con personal altamente calificado.....	70
Tabla 20. Grado de existencia de que el gobierno regional de Lima debe resolver un conflicto o situación mediante la toma de decisiones elegida y que facilitará encontrar una solución o alternativa al problema o situación.....	71
Tabla 21. Grado de necesidad en que la retroalimentación en el gobierno regional de Lima debe permitir reorientar sus objetivos, sus estrategias y sus actividades, en provecho de la ciudadanía en general.....	72

## Índice de figuras

Figura 1. Lineamientos estratégicos.....	35
Figura 2. Pilares centrales de la política de modernización de la Gestión Pública.....	35
Figura 3. Políticas públicas, planes, estratégicos y operativos .....	36
Figura 4. Presupuesto por resultados.....	36
Figura 5. Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.....	38
Figura 6. Servicio civil meritocrático .....	38
Figura 7. Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento .....	39
Figura 8. Ejes transversales de la política nacional de modernización.....	39
Figura 9. Gobierno a ciudadano.....	57
Figura 10. Gobierno a empresas.....	61
Figura 11. Gobierno a empleados.....	63
Figura 12. Proceso de gestión.....	67
Figura 13. Planeamiento.....	70
Figura 14. Ejecución.....	72

## Resumen

El objetivo principal del estudio es determinar la relación entre la implementación del gobierno digital y la gestión pública en el gobierno regional de Lima. periodo: 2020-2021.

El estudio metodológicamente tiene un enfoque cuantitativo, el alcance es descriptivo y un diseño de investigación no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 170 individuos, entre funcionarios públicos y administradores del gobierno regional de Lima, así como un censo muestral de 170 personas, utilizando un cuestionario y usando la prueba de chi-cuadrado para probar la hipótesis.

Durante el desarrollo de la investigación se llegó a la siguiente conclusión general: la implementación del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública del gobierno regional de Lima, periodo: 2020-2021.

Se exponen las recomendaciones, a partir de las cuales se elaboró una propuesta para la aplicación de estrategias para la consolidación del gobierno digital en la administración regional de Lima.

Las palabras clave utilizadas en el estudio son: gobierno digital y administración regional.

## **Abstract**

The main objective of the study is to determine the relationship between the implementation of digital government and public management in the regional government of Lima. period: 2020-2021.

Methodologically, the study has a quantitative approach, the scope is descriptive and a non-experimental research design. The study population consisted of 170 individuals, including public officials and administrators of the regional government of Lima, as well as a sample census of 170 people, using a questionnaire and using the chi-square test to test the hypothesis.

During the development of the research, the following general conclusion was reached: the implementation of digital government is significantly related to the public management of the regional government of Lima, period: 2020-2021.

The recommendations are exposed, from which a proposal for the application of strategies for the consolidation of the digital government in the regional administration of Lima was elaborated.

The keywords used in the study are: digital government and regional administration.

## Introducción

Actualmente, los gobiernos digitales nacionales utilizan las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) para optimizar la eficiencia de la administración pública, lo que también es resultado de fenómenos como la tecnología.

Se formula de acuerdo a la situación real de cada país, considerando que ellas no son equitativas, lo que crea confusión en los países menos desarrollados.

Se trata que la administración pública, que desarrolla y promueve estrategias para satisfacer las demandas de los ciudadanos, formular y administrar diversos procesos y métodos para implementar las políticas utilizadas en las agencias y organizaciones gubernamentales.

El presente estudio tiene como objetivo principal conocer cómo se relaciona la implementación del gobierno digital con la gestión pública del gobierno regional de Lima, periodo: 2020-2021, creando así una estructura organizada por capítulos.

Ubicándolo en el primero de ellos, un enfoque del problema, que aborda la realidad concreta y justifica su realización.

El segundo capítulo aborda el tema teórico, explicando los conceptos, y principales dimensiones del gobierno digital y la administración pública, así como también introduce el marco conceptual del propio estudio.

La Sección III proporciona una definición conceptual amplia de las variables de estudio y presenta su respectiva operacionalización, que incluyen dimensiones e indicadores de cada variable, y los supuestos generales

El cuarto capítulo corresponde al tipo, diseño, población, tamaño de muestra y método de análisis de datos.

A continuación, la Sección V presenta en detalle los resultados de la parte descriptiva y analítica del estudio.

El Capítulo 6 discute las conclusiones y proporciona las recomendaciones relevantes para el estudio.

Se presenta la bibliografía y anexos que incluyen la matriz de consistencia, instrumentos utilizados, informe de validación de instrumentos y se insertan pruebas piloto y de datos para hipótesis.

## Capítulo I. Planteamiento del problema

### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática

#### *En el mundo*

En el año 2021, la Fundación internacional para Iberoamérica de administración y políticas públicas (FIIAPP) publicó un artículo titulado: Digitalización y gobierno electrónico, una prioridad para Cuba, donde menciona que el programa de intercambio de expertos Cuba-UE II, es financiado por la Unión Europea, donde se ha instituido talleres virtuales de administración pública digital para contribuir el proceso de informatización de la sociedad y el gobierno electrónico la cual es una es una preferencia del Estado cubano.

En Cuba se está ejecutando intercambios técnicos con la e-Governance Academy de Estonia los cuales han proporcionado a los especialistas del Ministerio de Comunicaciones de Cuba las lecciones aprendidas de proyectos nacionales e internacionales, las cuales contribuyen a analizar las condiciones de partida en la que se encuentra Cuba en términos de gobierno electrónico y ejecutan propuestas y recomendaciones.

El Ministerio de Economía y Planificación de Cuba deseando formular un sistema de información que ofrezca información verídica sobre el estado de la puesta en funcionamiento del gobierno digital, relacionar las prácticas existentes, asegurar la información estratégica de calidad para mejorar las políticas públicas para lo cual presento la agenda de desarrollo pertinente.

El gobierno electrónico para Cuba es un reto muy grande y de gran prioridad para el país agregándolo al Plan Nacional hasta el 2030, como uno de los proyectos del programa gobierno eficaz y eficiente.

#### *En el Perú*

Arcasi (2020) del diario Gestión presentó un artículo titulado: Contraloría: 67.5 % de entidades públicas aún no presenta rendición de cuentas, el artículo señala que, de un total de 2,400 entidades públicas, 1,619 (67.5%) los titulares tienen la responsabilidad de formular sus informes de rendición de cuentas del periodo anual

2020, no han cumplido a la fecha según informó la Contraloría General de la República, este informe comprende facetas importantes de cada institución vinculados al empleo de los fondos y bienes del Estado, y el resultado de su gestión. La Contraloría mencionó los 781 titulares de las entidades públicas (32.5%) cumplieron con presentar su informe de rendición de cuentas del periodo anual 2019 siendo los gobiernos locales quienes cumplieron en 78.6% y 719 entidades públicas aún no han iniciado este proceso.

### *A nivel local*

A través de la Ley N° 27658. Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, establece al gobierno digital como uno de los ejes tres transversales, que emplea las tecnologías de la información y comunicación (TICs) en la administración pública.

El gobierno digital por ende es un instrumento tecnológico que proporciona eficiencia a la gestión pública, para ello se vale del empleo intensivo del internet incrementando así la efectividad de la gestión pública, pues incrementa la transparencia de las actividades públicas.

Durante las labores del Gobierno Regional de Lima (GRL) se observó que algunos funcionarios y personal administrativo no estaban realizando una conveniente gestión pública debido al inapropiado gobierno digital.

Esto se refleja en que durante sus labores diarias ciertas carencias en el gobierno digital específicamente en el gobierno a ciudadano debido a que no se entregaban en la fecha prevista productos, servicios e información en tiempo real a los ciudadanos, asimismo se pudo comprobar que lo mismo pasaba con gobierno a empresa donde los funcionarios no explotaban convenientemente el dinamismo de la empresa privada, el sistema de consultas entre otras actividades vinculadas con la gestión, y también se observó con el gobierno a empleados donde los empleados no conocían los beneficios de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) para mejorar la atención de sus empleados.

## 1.2 Delimitación del Problema

### 1.2.1 Temática

La delimitación temática abarca los temas: Gobierno digital y Gestión Pública.

### 1.2.2 Teórica

La delimitación teórica corresponde a las dimensiones e indicadores de las variables: Gobierno digital y Gestión Pública.

### 1.2.3 Espacial

La delimitación está comprendida en las diez (10) provincias que comprenden el Gobierno Regional de Lima.

### 1.2.4 Temporal

El presente estudio está comprendido al período 2021- 2022.

## 1.3 Formulación del Problema

### 1.3.1 Problema General

¿Cómo la implementación del Gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, periodo: 2020-2021?

### 1.3.2 Problemas Específicos

1.3.2.1 ¿Cómo la implementación de gobierno a ciudadano del Gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima?

1.3.2.2 ¿De qué manera la implementación de gobierno a empresa del Gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima,?

1.3.2.3 ¿Cómo la implementación de gobierno a empleado del Gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima?

## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### ***1.4.1 Objetivo General***

Determinar como la implementación del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, periodo: 2020-2021.

### ***1.4.2 Objetivos Específicos***

**1.4.2.1** Determinar cómo la implementación de gobierno a ciudadano del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

**1.4.2.2** Establecer de qué manera la implementación de gobierno a empresa del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

**1.4.2.3** Determinar de qué manera la implementación de gobierno a empresa del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

## **1.5 Justificación e importancia de la Investigación**

### ***1.5.1 Justificación de la Investigación***

El motivo por lo que se realizó la presente investigación es para analizar las teorías científicas sobre gobierno digital, teniendo en consideración que se imparte hoy en día en el gobierno regional de Lima y de esta manera determinar aquellos factores o elementos del gobierno electrónico que no se están ejecutando de manera conveniente y que están generando una inapropiada gestión pública, y que consecuentemente está afectando la eficiencia

### ***1.5.2 Importancia de la investigación***

Es importante este trabajo de investigación radica en que el gobierno digital es uno de los instrumentos fundamentales para lograr eficiencia, la cual está orientado a lograr un conveniente desarrollo socioeconómico

## **1.6 Limitaciones de la Investigación**

### **1.6.1 Limitación teórica**

Existe suficiente teoría científica de las dos variables en estudio por lo que esta investigación no presenta limitaciones teóricas.

### **1.6.2 Limitación geográfica**

Esta investigación presenta limitaciones geográficas debido a que las diez (10) provincias que conforman la Región Lima se encuentran distantes una de otras aunado a estas las medidas restrictivas impuestas por el Estado peruano por el incremento de contagios de la variante OMICRON.

### **1.6.2 Limitación logística**

Esta investigación presenta limitaciones logísticas debido a los desplazamientos que se realizó entre las diez (10) provincias de la Región Lima.

### **1.6.3 Limitación de información**

La investigación tuvo ciertas dificultades para recabar la información sobre el gobierno electrónico y la gestión pública debido a las medidas de restricción social impartidas por la variante OMICRON.

## Capítulo II. Marco teórico

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Solórzano (2021) presenta un estudio titulado: *Análisis de la Política comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno Electrónico del Ecuador según los mecanismos de participación social 2019-2020*, tesis para optar el grado de maestro en Periodismo y Gestión de Comunicación en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Tiene como objetivo general la aplicación de mecanismos de participación social para mejorar la política de comunicación de la Secretaría de Gobierno Electrónico del Ecuador. El método fue cuantitativo. El estudio concluye que el Gobierno Electrónico ha avanzado en el Ecuador, pero su aplicabilidad para lograr la optimización estratégica y de planificación ha sido lenta, en línea con la doctrina de la agenda política del gobierno actual, lo que limita significativamente la pertinencia de los ejercicios de gobierno; la comunicación política y el gobierno electrónico responden a las agendas políticas actuales polarizando la información a través de los medios tradicionales y modernos, lo que no solo limita el acceso a una información clara, sino que también promueve la pereza colectiva y la falta de actividad política y democrática a nivel nacional. .

Escudero (2020), presento un estudio titulado: *Administración eficiente de los recursos públicos asociados a la contratación pública en el marco de la gestión de resultados para el desarrollo*, tesis para optar el grado de maestro en Derecho Administrativo en la Universidad Andina Simón Bolívar. El objetivo es analizar la contratación pública en el marco de la gestión de resultados para el desarrollo. El método utilizado es cualitativo. Las conclusiones señalan que el gobierno central tiene un enfoque de seguimiento y una plataforma informática conocida como "gobierno por resultados", pero estos se refieren a sistemas que alinean los ejes y objetivos del gobierno con los planes estratégicos y operativos de las agencias que depende del ejecutante; este enfoque no cubre la planificación, ejecución o control de la contratación pública

Barragán (2019) presenta un estudio: *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*, para optar el grado de doctorado en administración en la Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador, con el objetivo general de identificar los principales factores que inciden en la adopción del Gobierno Electrónico para promover el proceso de participación ciudadana y transparencia en el gobierno local de Ecuador, El método es cuantitativo. La investigación concluyó que, en el entorno de la administración pública, las TICs en la administración pública se ha consolidado como una disciplina, pero que no se emplea eficazmente debido a la alta demanda de nuevos servicios públicos.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Paco (2021), presentó una investigación titulada: *Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad distrital de Yauli del 2019*, para optar el grado de maestro en Ciencias Empresariales en la Universidad Nacional de Huancavelica, su objetivo general fue determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia de Administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019, el tipo de investigación fue aplicada, el nivel de investigación fue descriptivo correlacional, el método empleado fue el método científico y los métodos específicos fueron inductivo, deductivo y estadístico, el diseño de investigación fue descriptivo-relaciona, la población estuvo constituida por el total de trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la municipalidad Distrital de Yauli, que es un total de 28 trabajadores, las técnicas empleadas fueron la investigación documental y sus instrumentos fueron: libros de Gobiernos electrónico, administración, gestión administrativa e investigación, tesis Doctorales y de Maestría y artículos de investigación, la técnica de fichaje con sus instrumentos: fichas bibliográficas, fichas de resumen y programa Mendeley, la técnica de investigación de campo con su instrumentos de ficha de medición de escala.

La investigación concluyó lo siguiente: Se ha establecido la existencia de un alto grado de correlación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa

de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, periodo 2019, cuya relación es alta

Infante (2019), presentó una investigación titulada: Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del RENIEC, para optar el grado de maestro en Gestión de Políticas Públicas en la Universidad Nacional Federico Villarreal, su objetivo general fue determinar cómo el gobierno electrónico se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC - Lima, el tipo de investigación fue básica, las técnicas de investigación fueron la encuesta y las fichas bibliográficas, la población estuvo constituida por 55 profesionales que laboran en el Registro de Nacional de Identificación y Estado Civil - Lima, en el año 2015, la muestra de estudio estuvo determinada por 48 profesionales en que laboran en El RENIEC - Lima en el año 2015.

La investigación concluyó los siguiente: El resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, tiene un valor alto lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple.

Simón (2018),<sup>1</sup> presentó una investigación titulada: *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*, para optar el grado de maestro en Ciencias de la Administración en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, su objetivo fue determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, con la finalidad de proponer un Plan estratégico de gobierno electrónico, el tipo de investigación fue aplicada, se desarrolló un enfoque cualitativo y cuantitativo descriptivo de manera correlacional causal, el diseño fue no experimental transversal, la población estuvo constituida por 182 colaboradores internos de la municipalidad distrital de Yanacancha, la muestra fue 124 personas

La investigación concluyó lo siguiente: Se ha logrado determinar que existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha..

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 Variable 1: Gobierno digital

#### 2.2.1.1 Definición

La OCDE (2014) define al Gobierno Digital de la siguiente manera:

Se refiere al uso de tecnologías digitales, como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos, para crear valor público. Se basa en un ecosistema de gobierno digital compuesto por actores gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos e individuos que apoya la producción y el acceso a datos, servicios y contenido a través de interacciones con el gobierno. (p. 6)

#### 2.2.1.2 Medición

La medición de la variable1 gobierno electrónico se realizará a través de la matriz de operacionalización de variables desarrollándose las dimensiones e indicadores siguientes: gobierno a ciudadano, G2C con tres (03) indicadores, gobierno a empresa - G2B.con tres (03) indicadores y gobierno a empleado - G2E con tres (03) indicadores, a través de un cuestionario estilo Likert con 09 preguntas y cinco opciones de respuestas: con lo cual se obtendrán opiniones de los participantes.

#### 2.2.1.3 Teorías

##### *Normas legales*

En el contexto actual, según lo estipulado en la Ley de Gobierno Digital, aprobada mediante Decreto Legislativo N°1412 del 13Set18 se ha concretizado la elaboración de servicios digitales. De esta manera, la ley contiene las siguientes definiciones:

1) Tecnologías Digitales. - Se refiere a las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, incluidos Internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos

2) Entorno Digital. - Es el dominio o ámbito habilitado por las tecnologías y dispositivos digitales.

3) Servicio Digital. - Es aquel provisto de forma total o parcial a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales.

4) Canal Digital. - Es el medio de contacto digital que disponen las entidades de la administración pública a los ciudadanos y personas en general para facilitar el acceso a toda la información institucional y de trámites.

Asimismo, se presentan dispositivos relacionados s con el gobierno digital

- ✓ DL N° 1447 que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de Ventanillas Únicas e intercambio de información entre Entidades Públicas
- ✓ DS N° 118 del 30Nov18: Declaran de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial
- ✓ RSGD N° 004 del 10Dic18: Aprueba “Lineamientos del Líder de Gobierno Digital”
- ✓ RSGD N° 005 del 13Dic18: Aprueba “Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital”
- ✓ DS N° 345 del 31Dic18: Política Nacional de Competitividad y Productividad
- ✓ RSGD N° 002 del 17Jul19: Aprueba los "Estándares de Interoperabilidad de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE)”
- ✓ DS N° 237 del 28Jul19: Plan Nacional de Competitividad y Productividad
- ✓ RSGD N° 003 del 05Oct19: Disponen la creación del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado en la PCM
- ✓ PNUD Informe anual Dic19: Señala las brechas del IDH que deben ser reducidas a través de la Transformación Digital
- ✓ DU N° 006 del 09Ene20: DU que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital

- ✓ DU N° 007 del 09Ene20: DU que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento
- ✓ DS 029 19Feb21: Reglamento del DL 1412 del 13Set18 que aprobó Ley de Gobierno Digital y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo
- ✓ RSGD 001 19Jun21: Directiva que establece lineamientos para conversión integral de procedimientos administrativos a plataformas o servicios digitales
- ✓ DS N° 157 del 25Set21: DS que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006 del 09Ene20 que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital

#### *Fases del desarrollo del gobierno digital en el Perú*

Las fases del gobierno digital son graduales y comprende:

Presencia. - En esta etapa los gobiernos cuelgan información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin conocimiento de los ciudadanos.

Interacción. - En este periodo se producen las interrelaciones iniciales entre ciudadanos y empresas con el gobierno, comprende la optimización y sintetización de los procesos gubernamentales.

Transacción. - En este aspecto la transacción facilita concluir trámites a través de la puesta en funcionamiento del medio de pago virtual,

Transformación. - Se efectúan modificaciones en la manera de operar del gobierno y los beneficios son recibidos y utilizados, por los ciudadanos y empresas. (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, p.9).

#### *Dimensionamiento del Gobierno digital*

El gobierno electrónico incluye cuatro dimensiones: externa, de facilitación, interna y relacional, que implementan proyectos de gobierno electrónico.

Dimensión externa. - Esta dimensión se refiere al uso de las TICs como medio para prestar servicios, brindar información y facilitar la interacción con los ciudadanos

y agentes externos al gobierno local, también se relaciona con la prestación de servicios y la interacción con los ciudadanos que utilizan las nuevas TICs. y para los canales de comunicación, especialmente páginas web, correos electrónicos, foros de discusión, chats, etc., las dimensiones externas se refieren a: temas de la vida cotidiana, aspectos administrativos remotos, vida política y participación.

Dimensión de la promoción. - Esta dimensión enfatiza las actividades que tienen como objetivo promover la cohesión social mediante la promoción del uso de las TICs por parte de los ciudadanos que supere la brecha digital entre las empresas y los actores sociales. También se refiere al desarrollo de la cultura, la infraestructura y el equipamiento adecuados para posibilitar la expansión y consolidación de la sociedad del conocimiento.

Dimensión de la relación. - Esta dimensión utiliza las TICs para construir relaciones entre las administraciones públicas locales y las organizaciones públicas o privadas y construir relaciones más cercanas con ellas. Esta dimensión permite crear redes e intercambiar recursos con otros agentes para optimizar los servicios y flujos de trabajo actuales, así como generar otros nuevos.

Dimensión interna. - Esta dimensión enfatiza el papel de las administraciones locales en el uso de las TICs para mejorar sus operaciones internas, lo que repercutirá, por tanto, en la mejora de la eficiencia de sus operaciones. (Armas y Armas, 2011, p. 8).

La Tabla 1 muestra los beneficios potenciales de la gobernanza digital en términos de sus transacciones públicas, ejemplos y beneficios para ciudadanos, empresas, proveedores y otras entidades públicas.

Tabla 1

## 5 Beneficios potenciales del Gobierno digital

Transacciones del sector público con	Ejemplos	Beneficios
Ciudadanos	Información Cultura Salud Educación Prestaciones económicas Impuestos	Mayor amplitud de canales, conveniencia, menores costes transaccionales, servicio más personal, más proyección de servicios y políticas, mayor participación democrática y apertura
Empresa	Programas de apoyo Asesoramiento y orientación Regulación Impuestos	Interacciones más rápidas, reduciendo costes transaccionales y carga normativa.
Suministradores	Procedimiento digital	Costes transaccionales reducidos, mejor gestión del inventario, entornos de datos compartidos.
Otras entidades del sector público	Comunicación entre departamentos y agencias y entre gobiernos centrales y locales	Mayor eficiencia y fluidez, reducción de costes transaccionales. Mejor utilización de la base del conocimiento. Mejora de la flexibilidad de los acuerdos de trabajo

Fuente: Armas y armas (2011, p. 22).

Así como el gobierno digital ofrece varias ventajas también ofrece ciertas desventajas como:

La infraestructura técnica y física insuficiente. - Usualmente el problema está en la parte técnica, y además hay que determinar qué tipo de tecnología funciona, definiendo sus condiciones estratégicas óptimas, pero al crear un gobierno en línea el problema es la voluntad política, para luego enfocarse en la infraestructura. y Tecnología. (Armas, 2011, p. 22).

Poca capacitación a los RRHH. - La implementación de tecnología es un desafío para las administraciones públicas, y cuando una organización entrega una nueva tecnología a los usuarios o empleados, se asegura de que se convierta en parte integral del todo, donde tiene lugar la respuesta humana; de lo contrario, los

usuarios o trabajadores crearán su propia tecnología y crearán cierta resistencia al cambio bajo la automatización. (Armas, 2011, p. 23).

Inestabilidad política y recesión económica. - La implementación del gobierno electrónico es un proyecto a largo plazo que requiere estabilidad política y económica, sin estos dos aspectos fundamentales es imposible implementar una plataforma de éxito efectiva y sostenible. (Armas, 2011, p. 22).

Insuficiencia de técnicos. - Para evitarlo, se recomienda aumentar el acceso de los ciudadanos a Internet y otras redes telemáticas, y el Estado debe gestionar las capacidades tecnológicas de todos sus administradores. Nuestro país es multilingüe y multicultural, y es un gran desafío enriquecer la alfabetización tecnológica de la sociedad respetando la diversidad lingüística y cultural, pero para lograr este objetivo, el país requiere que el país brinde acceso a Internet a todos los grupos sociales y contenido de calidad. convencer. ciudadanos a conectarse y utilizar los servicios disponibles. (Armas, 2011, p. 23)

Desconfianza integral de los servicios prestados por programas telemáticos o remotos. - Es un problema cultural que hay que prever antes de poner en marcha el gobierno digital, porque la desconfianza hacia los recursos y métodos telemáticos es natural, por ser tan abstracto, pero para crear credibilidad en el nuevo medio que se utilizó. El evento fue práctico en cuanto a los beneficios de utilizar estos nuevos medios para los directivos, garantizando que son mejores que los tradicionales medios presenciales. (Armas, 2011, p. 23)

Falta de coordinación y comunicación entre las diferentes instituciones del Estado. A veces, las agencias gubernamentales desperdician recursos debido a la duplicación del trabajo o los departamentos, divisiones y regiones individuales están sobrecargados, lo que en última instancia conduce al despilfarro de recursos. (Armas, 2011, p. 24)

Exceso de poder en la administración estatal. - El abuso del poder ejecutivo toma muchas formas, el entorno digital es invisible y las reglas corporativas, el uso de la información, la provisión de servicios y los mecanismos de protección deben estar claramente definidos. (Armas, 2011, p. 24).

El empleo está por debajo del potencial real de la tecnología. - La gobernanza digital no es solo un mecanismo de información, debe permitir el debate sobre temas como

la corrupción, el abuso de poder, la desinformación y el mal uso del gasto público. (Armas 2011, p. 24).

#### *2.2.1.4 Dimensiones*

Con el tiempo, el gobierno digital ha desarrollado formas de entregar y recibir servicios, mejorando las relaciones con:

Gobierno a Ciudadano, G2C. - En este tipo de gobernanza digital, se enfoca en el desarrollo de servicios para brindar productos, servicios e información a sus ciudadanos.

Gobierno a Empresa - G2B. - Este tipo de gestión digital combina dinámicas empresariales y comerciales, sistemas de consultoría y sistemas de información geográfica empresarial (SIGE).

Gobierno para Empleados - G2E. - En este tipo de gestión se utilizan las TICs para mejorar la atención de los propios empleados y de los recursos humanos desde el punto de vista de los consumidores de servicios, por ejemplo, sistemas de orientación para atender las necesidades de información y servicios de los empleados, acceso personal a las intranets institucionales y correo institucional.

Gobierno a Gobierno - G2G. - Este tipo de gobernanza digital responde a necesidades interorganizacionales, es decir, se presta servicios a sí misma y a otras administraciones públicas, como la gestión, mejora y seguimiento de los sistemas integrados de administración financiera.

### **2.2.2 Variable 2: Gestión pública**

#### *2.2.2.1. Definición*

La gestión pública es, según Álvarez (2011):

El conjunto de acciones realizadas por los funcionarios públicos que las entidades suelen realizar para lograr sus fines, objetivos y metas previamente definidos mediante la aplicación de métodos, técnicas y procedimientos en los diversos procesos que adelanta la administración pública, articulando estrategias y recursos con base en sistemas de acuerdo a las prioridades

establecidas en los planes y programas, los cuales se guían por las políticas públicas establecidas (p. 12).

#### 2.2.2.2. Medición.

Ella se realiza con tres (03) indicadores; de ejecución con tres (03) sub indicadores de metas con tres (03) sub indicadores y control basado en un cuestionario en formato Likert con nueve preguntas y cinco opciones de respuesta.

#### 2.2.2.3. Teorías

La nueva gestión pública (NGP) se instauró según un enfoque privado, como una forma de ver y actuar ante los asuntos públicos, basado en la racionalidad administrativa, que sustenta sus cimientos a través del éxito del mercado-institución, el cual satisface las necesidades de la ciudadanía. (Escalante, 2017) p. 129).

La lógica de la economía clásica, la competencia, el concepto de empresa, la producción y el beneficio han sido considerados como enfoques gerenciales y empresariales, así como la dirección por objetivos y resultados, la rentabilidad, la eficiencia y la eficacia, entre otros. esta nueva racionalidad administrativa tuvo su inicio.

Otros, como la racionalidad, tienen como objetivo la reestructuración de las relaciones intra e interorganizacionales, lo que se refleja en la cultura de la organización. Dicho de otro modo, la nueva NGP, al igual que la racionalidad, tiene un efecto ético-moral al restablecer los valores que orientan el cumplimiento de los fines de las organizaciones públicas e incidir en el diseño de la capacidad organizativa estatal y no estatal.

La NGP desarrolla argumentos como “Oponerse a la burocracia, salvaguardar el mercado para repartir las ganancias; y “El derecho y los dueños de sí mismos son los mejores jueces sociales”, todos los cuales inciden en cómo las organizaciones son diseñadas por creando un nuevo marco de valoración de los factores morales, pero esto requiere de organizaciones públicas eficaces, imparciales y gerenciales (Escalante, 2017), p.. 129).

La justificación esgrimida por varios autores se refleja en el Cuadro 2 demuestra la pertinencia de pasar de la racionalidad burocrática a la racionalidad de la NGP.

Tabla 2

La administración pública versus nueva gestión pública

<b>Administración pública</b>	<b>Nueva gestión pública</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Como racionalidad transdisciplinaria de las ciencias sociales.</li> <li>➤ Su principio causal es la política.</li> <li>➤ Su centro de acción es el desarrollo de lo público.</li> <li>➤ Se focaliza en el Estado. Basa su acción en las relaciones de dominación - sujeción y la prevalecía de lo público sobre lo privado.</li> <li>➤ Su marco legal se basa en el derecho administrativo.</li> <li>➤ Su orientación hacia el ser Humano tiende a lo público.</li> <li>➤ Su fundamento axiológico es la ética como bienestar público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Como racionalidad transdisciplinaria de las ciencias económicas.</li> <li>➤ Su principio causal es la economía.</li> <li>➤ Su centro de acción es el desarrollo del Mercado.</li> <li>➤ Se Focaliza en el Mercado. Basa su acción en las relaciones de mercado.</li> <li>➤ Su marco legal y normativo se basa en el derecho mercantil.</li> <li>➤ Su orientación tiende a lo privado.</li> <li>➤ Su fundamento axiológico es la eficiencia del individuo.</li> </ul>

Fuente: Escalante (2015, p.130).

### Enfoques de la nueva gestión pública

#### *Enfoque de la reinención del Gobierno*

Este enfoque se basa en el modelo weberiano dentro de la administración federal de los Estados Unidos de América la cual se implementó en el plan de reforma del Gobierno Norteamericano de la administración Clinton. Sus postulados básicos se sustentan por estos conceptos Los ciudadanos clientes debe ser prioridad, se deben de excluir los métodos burocráticos, se debe pretender proporcionar mejor poder a los empleados volviendo a lo fundamental para lo cual “se debe desarrollar un cambio y diseño organizacional sustentado en instituir la misión, eliminar las formas de trabajo sin propósitos claros, comisionar autoridad y responsabilidad, contribuir a las comunidades a determinar sus problemas, sustituir las regulaciones por formas de incentivos, lograr resultados, introducir competitividad en todo lo

que se realice, buscar la mejor opción en términos del mercado, cuantificar el éxito a través de la satisfacción del ciudadano como cliente.(Escalante, 2015, p. 130).

*Enfoque del paradigma posburocrático*

Se sustenta bajo un conjunto de principios que se instituye mediante establecen a través de la aparición de una nueva cultura organizacional, de nuevos enfoques operativos, de nuevas tecnologías administrativas, de nuevas místicas y nuevas actitudes, este paradigma se orienta a que se trasmita el concepto burocrático de interés público a un concepto de resultados “medidos desde la valoración que dan a estos los ciudadanos asimismo, busca la calidad y la generación de valor, para lo cual se debe superar el enfoque de la eficiencia desligado de la eficacia, en este paradigma la administración se comprende en términos de producción, lo que significa proporcionar una mejor participación en la toma de decisiones a los empleados de los niveles operativos.( Escalante, 2015,p. 131).

*Enfoque de creación de valor público.*

Basa su enfoque en el valor público en la gestión pública siendo subjetivo en términos de valoración, para ello “ se propone que las organizaciones públicas más que buscar beneficios económicos deben buscar obtener objetivos políticamente eficaces, para ello la satisfacción ciudadana, es una forma adecuada cuantificar es establecimiento de valor público.( Escalante, 2015, p. 132).

*Enfoque de la gestión para resultados - GpR*

Este enfoque recalca la cuantificación mediante indicadores operacionales, de gestión y de resultados, que están direccionados hacia las fortalezas organizacionales y se sustentan en determinaciones cuantitativas y cualitativa

Realza el empleo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para acelerar admitir la ejecución descentralizada de las actividades, en los procesos estandarizados de la organización de equipos multifuncionales, debido a que su empleo se aplica para disminuir y disminución de distancias en la prestación oportuna de servicios. (Escalante, 2015, p. 132).

### *Lineamientos estratégicos*

Estos lineamientos lo constituyen:

Transparencia. - Este lineamiento impulsa el perfeccionamiento de la gestión estatal mediante nuevos canales que propicien la participación del ciudadano con información fidedigna, conveniente y asequible creando con ello mejor visibilidad de los asuntos del gobierno. (Escalante, 2015, p. 136).

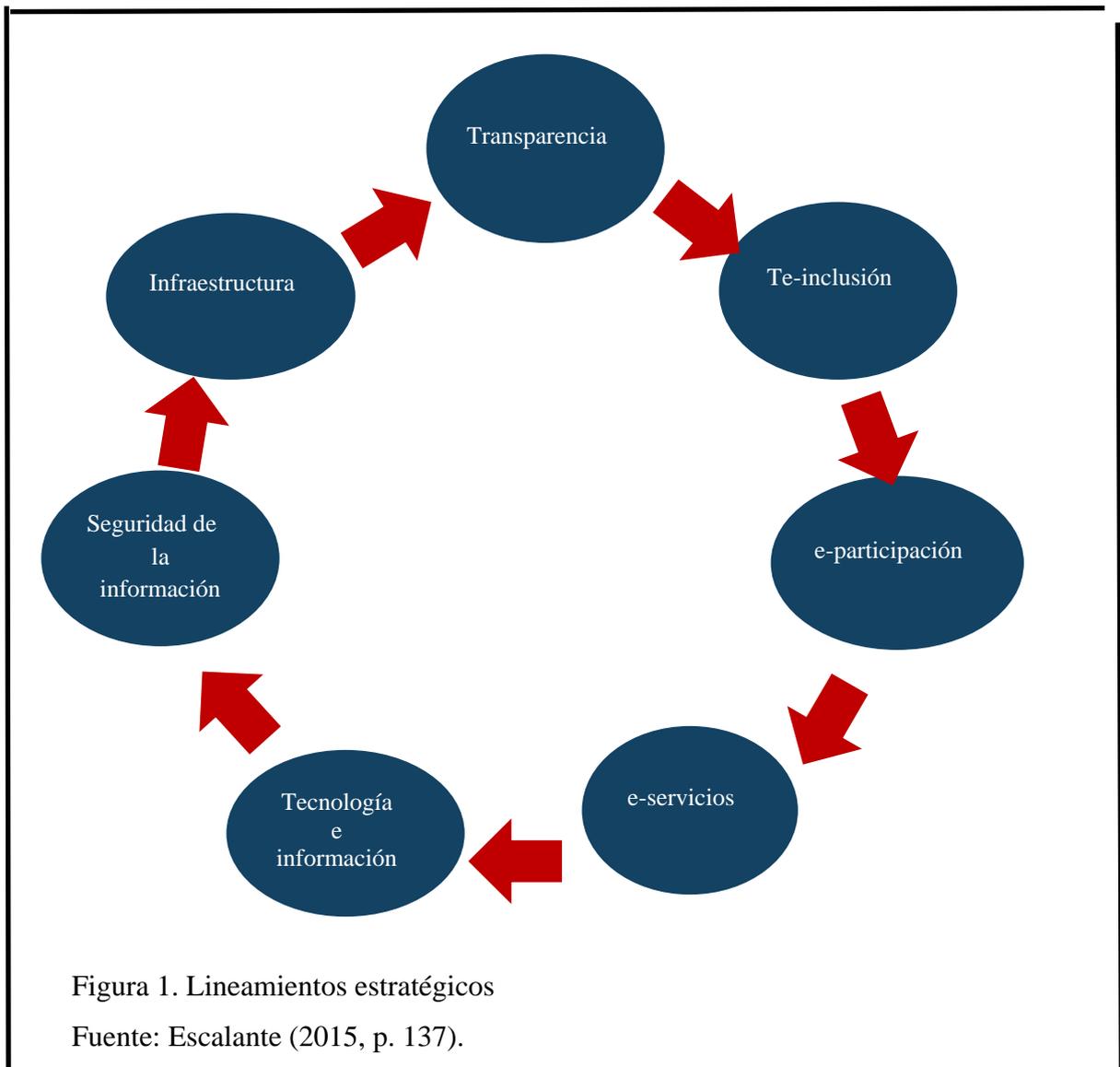
Inclusión. - Este lineamiento implica la inclusión de todos los ciudadanos sin distinción de origen, credo, a la sociedad de la información y del conocimiento (SIC) mediante proyectos y programas de alfabetización digital que faculte la consolidación de las capacidades de los ciudadanos. (Escalante, 2015, p. 136).

Participación. - Este lineamiento provoca la participación activa del ciudadano a través de plataformas de internet como redes sociales, foros, exchanges en línea entre otros con el objeto de satisfacer eficazmente las necesidades de información, y consultas públicas. (Escalante, 2015, p. 136).

Servicios. - Este lineamiento consiste en capacitar a los ciudadanos para que acceda a los servicios públicos por medios electrónicos. (Escalante, 2015, p. 136).

Tecnología e Innovación. - Este lineamiento se refiere a fomentar el desarrollo de la tecnología e innovación mediante una infraestructura conveniente mediante el progreso de plataformas que faculten implementar innovaciones, así como fomentando la cultura emprendedora y respuesta a problemáticas sociales concretas. (Escalante, 2015, p. 137).

Seguridad de la Información. - Este lineamiento refiere a que la información debe ser metódica, segura y debe contar con la disponibilidad de los datos a través de lineamientos en seguridad de la información para disminuir el riesgo de exposición de información sensible del ciudadano. (Escalante, 2015, p. 137).



*Los cinco pilares centrales de la política de modernización de la gestión pública*

Estos cinco pilares fueron aprobados con el D.S. N° 004-2013 PCM Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, donde se planificó la visión de un Estado moderno, unitario y descentralizado dirigido al ciudadano, competente, abarcador y sincero (Talledo, 2020, p. 1).

La modernización de la gestión pública es un procedimiento político-técnico de conversión de actitudes, de aceleración de procesos, de reducción de

procedimientos, de sistemas funcionales y administrativos, los cuales se sustentan en cinco pilares. (Talledo, 2020, p.1).

1. Políticas Públicas.
2. Presupuesto para Resultados
3. Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional
4. Servicio Civil – Meritocracia
5. Sistema de Información, Seguimiento, Monitoreo, Evaluación y Gestión del Conocimiento. (Talledo, 2020, p.1).

Articulados en:

1. Gobierno abierto
2. Gobierno electrónico
3. Articulación Interinstitucional. (Talledo, 2020, p.1).

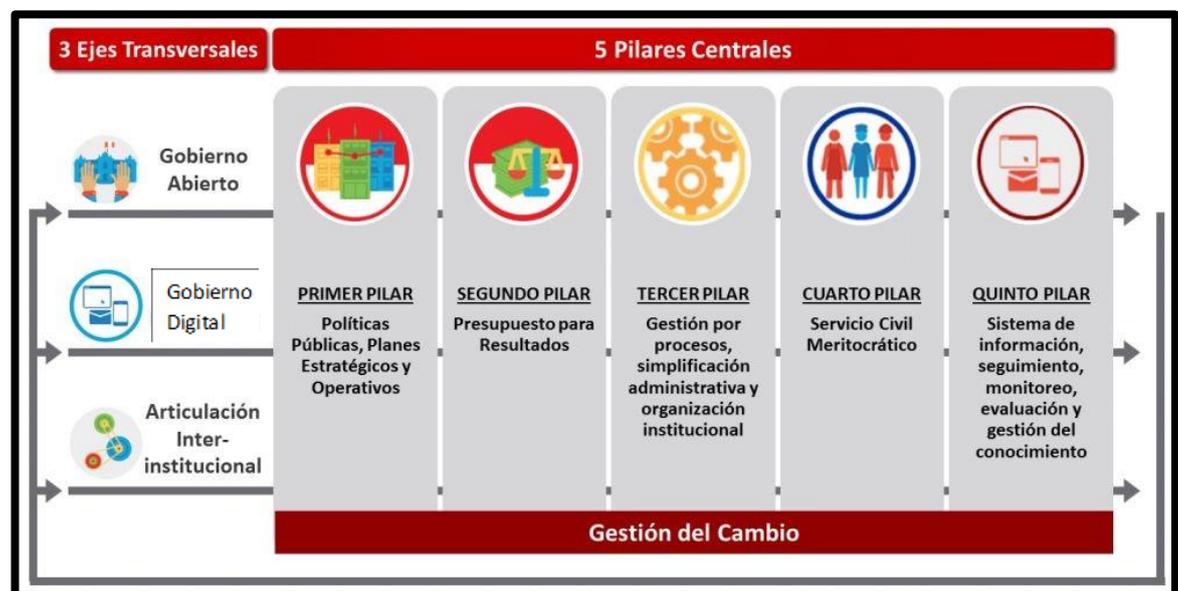


Figura 2. Pilares de la política de modernización de la gestión pública.

Fuente: Talledo (2015, p.2).

Este pilar se encuadra con el objetivo nacional del eje 3 del Plan Bicentenario que involucra al Estado al servicio del ciudadano.

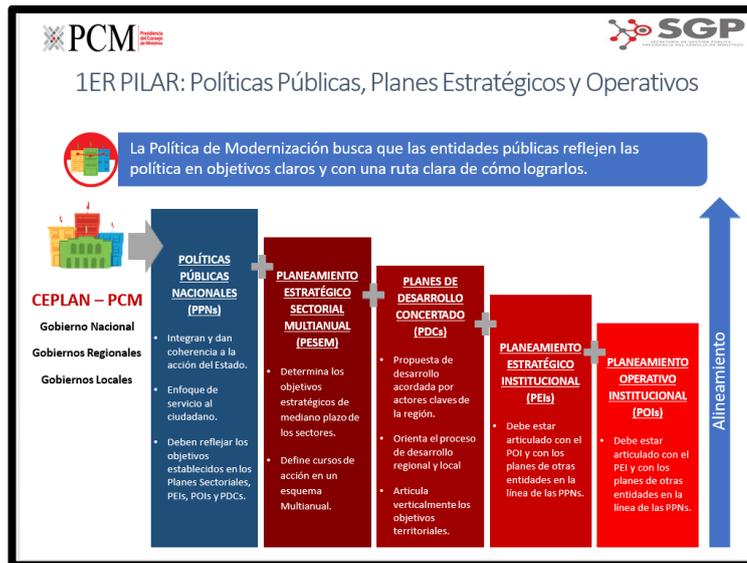


Figura 3. Políticas públicas, planes, estratégicos y operativos.

Fuente: Talledo (2015, p.3).

Este pilar determina que la modernización de la administración pública, se sostienen en las reformas del sistema presupuestal esencialmente para perfeccionar la eficacia de la gestión.

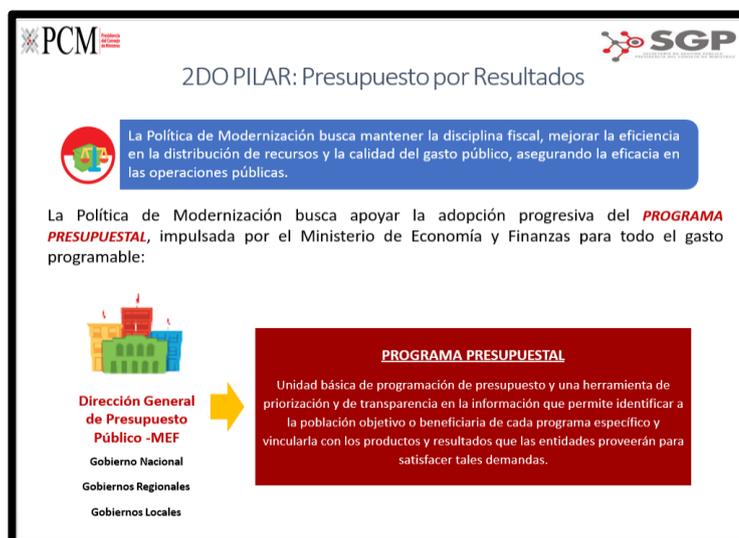


Figura 4. Presupuesto por resultados.

Fuente: Talledo (2015, p.3).

Este pilar asume la gestión por procesos para obtener servicios con resultados en favor de los ciudadanos, para ello se debe de suprimir los costos priorizando lo más importantes acorde a la demanda ciudadana.



Figura 5. Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.

Fuente: Talledo (2015, p.4).

La Política de Modernización se engrana con la Reforma del Servicio Civil, la cual optimiza el desempeño de los servidores públicos y concertar sus derechos con los intereses de la ciudadanía.



Figura 6. Servicio civil meritocrático.

Fuente: Talledo (2015, p.4).

Este pilar instituye un sistema de información para reunir, organizar y analizar los procesos.

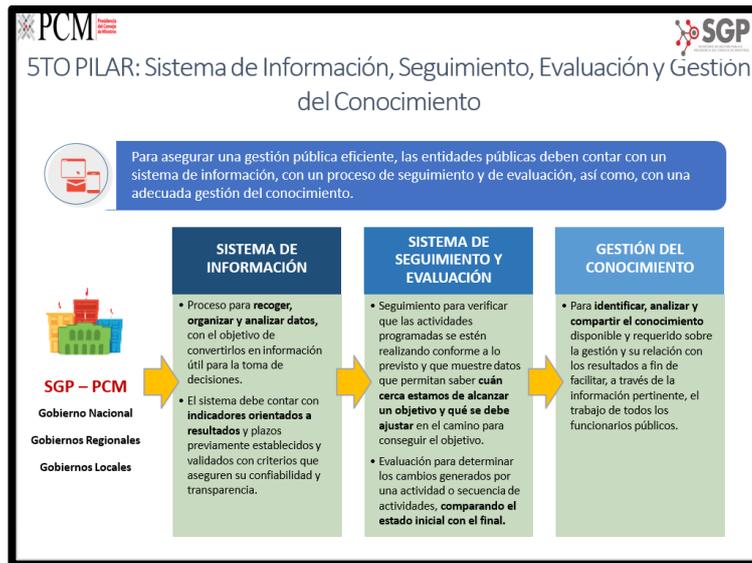


Figura 7. Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.

Fuente: Talledo (2015, p.5).

Estos cinco pilares se sustentan por tres ejes transversales: el gobierno abierto, el gobierno electrónico y la articulación interinstitucional.



Figura 8. Ejes transversales de la política nacional de modernización.

Fuente: Talledo (2015, p.6).

### *Dimensiones*

#### *Proceso de la Gestión pública*

El proceso de la gestión pública es una sucesión de hechos determinados en el Proceso Administrativo, orientados al logro de los objetivos propuestos, conseguir los resultados previstos, mejorar los recursos disponibles y a través de la autoevaluación y autocontrol que faculden el mejoramiento continuo (Bolívar y García, 2014, p.558).

#### *Planeamiento*

La planeación es el instrumento que trata la consecución de los objetivos estratégicos de conformidad con su misión y los objetivos del Estado, la planeación puntualiza y engrana los objetivos, metas, procesos, programas entre otras. La política de modernización del Estado canaliza a la planeación hacia un diseño estratégico edificando en forma conjunta su misión, visión, objetivos corporativos y la estrategia. (Bolivar,2014, p.559).

#### *Ejecución*

La ejecución es el desenvolvimiento de actividades en una organización en observancia a planes establecidos orientado al cumplimiento de los objetivos con procesos, procedimientos, métodos, sistema de información entre otras. En esta etapa la organización traslada los recursos para ser empleado en procesos y procedimientos orientado un producto o servicio con efectividad, efectividad y calidad. (Bolivar,2014, p.559).

#### *Estudio*

Se refiere a la observancia de los objetivos y metas debido a que la verificación es un proceso que realiza el análisis y seguimiento de las actividades analizando la efectividad de las acciones de mejoramiento. Para alcanzar la mejor verificación se requiere diseñar mecanismo de autoevaluación facilitando con ello el autocontrol. (Bolivar,2014, p.559).

*Actuación*

La retroalimentación permite el logro de los planes, programas y proyectos que cierran el proceso administrativo. En esta etapa se formulan planes de mejoramiento redireccionando la gestión de la organización modificando los errores ajustando los procedimientos para alcanzar la efectividad, competencia y calidad en el logro de los fines de la organización. (Bolívar,2014, p.562).

**2.2.3 Base teórica de la tesis**

Las teorías científicas propuestas que se empleó para desarrollar la variable 1 gobierno digital fue propuesta por la Ley de Gobierno Digital, aprobada mediante Decreto Legislativo N°1412 y la teoría científica presentada por la Ley N° 27658.

**2.3 Marco conceptual***Eficacia*

Es la medida en que un programa o actividad de gobierno logra sus fines y objetivos u otros intereses que pretende alcanzar, ya sean establecidos por ley u otras autoridades (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y Contraloría de la República, (2002 p. 42).

**Entidades públicas**

Son instituciones y organismos del gobierno central y regional y demás instancias descentralizadas creadas o por crearse, incluyendo los fondos, sea de derecho público o privado, las empresas en las que el Estado ejerza el control accionario y los organismos constitucionalmente autónomos (Diccionario Municipal Peruano, 2007, p.51).

*Gestión pública*

Es el conjunto de acciones que desarrollan funcionarios públicos las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas previamente definidos aplicando método, técnicas y procedimientos en los distintos procesos llevados a cabo por la administración pública, articulando estrategias y recursos basados en

sistemas administrativos y funcionales, de acuerdo a prioridades establecidas en los planes y programas, los mismos que están direccionados por las políticas públicas establecidas (Álvarez, 2011, p.12).

### ***Gobierno digital***

Es la utilización de las Tecnologías de la Información (TI), Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), y otras tecnologías de telecomunicaciones basados en la web para mejorar y/o aumentar la eficiencia y eficacia del servicio entrega en el sector público (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2007, p.35

## Capítulo III Hipótesis y variables

### 3.1 Variables de estudio

#### 3.1.1 Definición conceptual

##### *Gobierno digital*

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017) define al gobierno digital como:

...la utilización de las Tecnologías de la Información (TI), Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), y otras tecnologías de telecomunicaciones basados en la web para mejorar y/o aumentar la eficiencia y eficacia del servicio entrega en el sector público”. e-Gobierno promueve y mejora las partes interesadas amplia contribución al desarrollo nacional y comunitario, así como profundizar en el proceso de gobierno. (p.35).

##### *Gestión pública*

Álvarez (2011) señala que la gestión pública es:

...el conjunto de acciones que desarrollan funcionarios públicos las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas previamente definidos aplicando método, técnicas y procedimientos en los distintos procesos llevados a cabo por la administración pública, articulando estrategias y recursos basados en sistemas administrativos y funcionales, de acuerdo a prioridades establecidas en los planes y programas, los mismos que están direccionados por las políticas públicas establecidas (p.12).

#### 3.1.2 Definición operacional (matriz de Operacionalización)

##### *Gobierno digital*

Para la base teórica de la variable de estudio1 gobierno electrónico mediante la matriz de operacionalización de variables se van a formular las dimensiones e indicadores siguientes: gobierno a ciudadano, G2C con tres (03) indicadores,

gobierno a empresa - G2B.con tres (03) indicadores y gobierno a empleado - G2E con tres (03) indicadores las cuales se van a medir con un cuestionario estilo Likert con 09 preguntas con 5 opciones de respuesta totalmente de acuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

#### *Gestión pública*

Para la base teórica de la variable de estudio 2 gestión pública mediante la matriz de operacionalización de variables se van a formular las dimensiones e indicadores siguientes: planear con tres (03) indicadores, ejecutar con tres (03) indicadores y estudiar con tres (03) indicadores las cuales se van a medir con un cuestionario estilo Likert con 09 preguntas con 5 opciones de respuesta totalmente de acuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

### **3.1.3 Matriz de Operacionalización)**

#### *Gobierno digital*

Para la base teórica de la variable de estudio1 gobierno electrónico mediante la matriz de operacionalización de variables se van a formular las dimensiones e indicadores siguientes: gobierno a ciudadano, G2C con tres (03) indicadores, gobierno a empresa - G2B.con tres (03) indicadores y gobierno a empleado - G2E con tres (03) indicadores las cuales se van a medir con un cuestionario estilo Likert con 09 preguntas con 5 opciones de respuesta totalmente de acuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

#### *Gestión pública*

Para la base teórica de la variable de estudio 2 gestión pública mediante la matriz de operacionalización de variables se van a formular las dimensiones e indicadores siguientes: planear con tres (03) indicadores, ejecutar con tres (03) indicadores y estudiar con tres (03) indicadores las cuales se van a medir con un cuestionario estilo Likert con 09 preguntas con 5 opciones de respuesta totalmente de acuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Matriz de operacionalización: Componentes de la variable gobierno digital del Gobierno Regional de Lima

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango
Gobierno a Ciudadano, G2C.	Servicios	1	Tipo de variable: 1: nunca 2: muy pocas veces 3: algunas veces. 4: casi siempre. 5: siempre.	Nivel: ordinal  Rango: 5-1 = 4
	Productos	2		
	Información	3		
Gobierno a Empresa - G2B.	Transacciones	4		
	Comercio	5		
	Sistema de consulta	6		
Gobierno a Empleado - G2E	Atención de empleados	7		
	Recursos humanos	8		
	Intranet	9		

Matriz de operacionalización: Componentes de la variable gestión pública del Gobierno Regional de Lima

DEFINICION OPERACIONAL		ITEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGO
DIMENSIONES	INDICADORES			
Proceso de gestión	Objetivos estratégicos	10	1: nunca 2: muy pocas veces 3: algunas veces. 4: casi siempre. 5: siempre.	Nivel: ordinal  Rango: 5-1 = 4
	Metas	11		
	Procesos	12		
Planeamiento	Planes	13		
	Objetivos corporativos	14		
	Sistema de información	15		
Ejecución	Proceso planificador,	16		
	Toma de decisiones	17		
	Retroalimentación	18		

## **3.2 Hipótesis**

### **3.2.1 Hipótesis general**

La implementación del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, periodo: 2020-2021.

### **3.2.2 Hipótesis específicas**

**3.2.2.1** La implementación de gobierno a ciudadano del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

**3.2.2.2** La implementación de gobierno a empresa del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

**3.2.2.3** La implementación de gobierno a empleado del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

## Capítulo IV Metodología de la investigación

### 4.1 Enfoque de investigación

Es cuantitativo. Según Valderrama (2014) “se caracteriza porque usa la recolección de datos y el análisis de los datos para contestar a la formulación del problema de investigación; utiliza, además, los métodos o técnicas estadísticas para contrastar la verdad o falsedad de la hipótesis” (p. 106).

### 4.2 Tipo de investigación

Es básica. Según Sánchez (2015) “es llamada también pura o fundamental, lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación no tiene objetivos prácticos específicos: Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientando al descubrimiento de principios y leyes” (p. 36).

### 4.3 Método de investigación

El método investigación es Hipotético Deductivo. Según Ñaupas, P, h., Valdivia, D. M., Palacios, V, J. y Romero, D. H. (2013) “ consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos, mediante el principio de falsación” (136).

### 4.4 Alcance

Es correlacional porque se determinó la relación entre el gobierno digital y la gestión pública, a través de un proceso de relación y análisis.

Según Hernández y Mendoza (2018) el alcance correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (p.109).

### 4.5 Diseño de investigación

Es no experimental, de corte transversal. Según Hernández y Mendoza (2018) señala que estos diseños “son útiles para establecer relaciones entre dos o más

categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causan efecto” (p.178).

## **4.6 Población, muestra, unidad de estudio**

### **4.6.1 Población de estudio**

Estuvo conformada por 170 personas entre funcionarios públicos y personal administrativo del Gobierno Regional de Lima.

### **4.6.2 Muestra de estudio**

El muestreo que se empleó fue censal el cual comprendió toda la población en estudio en vista que se requirió conocer el criterio de todos los participantes. (Hayes, 1999).

### **4.6.3 Unidad de estudio**

Esta conformada por los funcionarios públicos y personal administrativo del Gobierno Regional de Lima.

## **1 4.7 Fuentes de información**

Para el estudio se empleó libros, leyes, artículos de revista en PDF, tesis y producción documental electrónica, las cuales tienen información original no abreviada ni traducida.

## **4.8 Técnicas e Instrumento de recolección de datos**

### **4.8.1 Técnicas de recolección de datos**

#### *Observación*

Se realizó la técnica de la observación directa. Bernal (2010) señala que la observación directa es aquella “Que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistemático y muy controlado” (p.194).

#### *Encuesta*

Se aplicó al personal de funcionarios públicos y personal administrativo y la población de las diez (10) provincias de la Región. Según Valderrama y León (2009)

señala que la encuesta “es entendida como técnica cuantitativa que consiste en coleccionar información (datos) sobre una parte de la población denominada tamaño muestral de sujetos. Se elabora en función de las variables, dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia de la investigación” (p.88)

#### 4.8.2 Instrumentos de recolección de datos

Se elaboró un cuestionario estilo Likert, con 5 respuestas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo,

- 1 a) El instrumento tiene claridad.
- b) Las preguntas tienen objetividad.
- c) El instrumento es actual.
- d) El instrumento tiene un constructo organizado.
- e) El instrumento es suficiente en dimensiones.
- f) El instrumento valora la teoría del trabajo.
- g) El instrumento es consistente.
- h) El instrumento tiene coherencia.
- i) El instrumento tiene concordancia metodológica.
- j) El instrumento es pertinente para la ciencia.

**Tabla 3**

*Resultados de la validación del contenido del cuestionario*

ÁREA	CALIFICACIÓN			Resultado
	1	2	3	
a	1	1	1	100.0%
b	1	1	1	100.0%
c	1	1	1	100.0%
d	1	1	1	100.0%
e	1	1	1	100.0%
f	1	1	1	100.0%
g	1	1	1	100.0%
h	1	1	1	100.0%
I	1	1	2	66.6%
j	1	1	2	66.6%

Fuente: propia

Se concluye en que hubo validación de los jueces al 93.32%. siendo por ende aceptado el contenido.

La confiabilidad del cuestionario fue sometida a la prueba Alfa de Cronbach, que se muestra a continuación:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

**K:** El número de ítems

**Si<sup>2</sup>:** Sumatoria de Varianza de los Ítems

**ST<sup>2</sup>:** Varianza de la suma de los ítems

**α :** Coeficiente de Alfa de Cronbach

El cálculo se realizó con la tabla Excel. La cual se ciñe a la prueba piloto de 30 personas

### Confiabilidad para variable 1:

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,930	,928	

[

El coeficiente Alfa de Cronbach alcanza una alta confiabilidad ya que muestra un total de 0.930 que es superior al índice del 0.80

### Confiabilidad para variable 2:

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,960	,959	9

2 El coeficiente Alfa de Cronbach alcanza una alta confiabilidad ya que muestra un total de 0.960 que es superior al índice del 0.80

### 4.9 Método de análisis de datos

3 Para el procesamiento de datos se utilizó la Estadística Descriptiva, a través de la formulación de tablas de frecuencias para cada pregunta, que arroja porcentajes para los resultados, permitiendo establecer las interpretaciones de dichos resultados y presentar los mismos mediante gráficos para su mejor comprensión y entendimiento.

Para las pruebas de las hipótesis, se empleó la Estadística Inferencial, mediante el coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ), para proceder al análisis de correlación de las variables, previo a la estimación de las estadísticas descriptivas correspondientes considerados en los dos niveles de tratamiento de cada uno.

Asimismo, se aplicaron los métodos de análisis de datos, a través de los siguientes parámetros estadísticos:

- Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach
- Estadística descriptiva para dar respuesta al objetivo e hipótesis general a través de las tablas de frecuencias y de contingencias.
- Se realizó la tabulación de los datos mediante la Técnica del Software SPSS ver. 26.0, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

## Capítulo IV Resultados

### 5.1 Análisis descriptivo

A continuación, se presenta la ejecución de resultados:

#### Variable 1: Gobierno Digital

##### *Dimensión 1: Gobierno a ciudadano*

##### *Eficiencia con tecnologías de información y comunicación*

De acuerdo a la tabla 4, se puede considerar que los principales funcionarios públicos y personal administrativo de la Región Lima, opinan en una mayor proporción que están en desacuerdo y muy en desacuerdo en un 58.24% y 2.94%, respectivamente, dentro de la eficiencia actual del gobierno digital del Gobierno Regional de Lima en los servicios con el empleo de las tecnologías de la información y comunicación y los recursos a disposición, mientras que un 21.76% encuentra indefinida su posición, un 13.53% está de acuerdo y un 3.53%, muy de acuerdo.

#### Tabla 4

*Grado de eficiencia actual del gobierno digital del Gobierno Regional de Lima en los servicios con el empleo de las tecnologías de la información y comunicación y los recursos a disposición.*

Muy de acuerdo	6	3.53
De acuerdo	23	13.53
Indefinido	37	21.76
En desacuerdo	99	58.24
Muy en desacuerdo	5	2.94
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

Los resultados de la encuesta aplicada a los componentes de la muestra consignados en la Tabla 4 indican que existe un bajo nivel de la eficiencia actual del gobierno digital del Gobierno Regional de Lima en los servicios con el empleo de las tecnologías de la información y comunicación y los recursos a disposición, lo cual refleja que actualmente no existe una debida importancia a su implementación.

#### *Calidad con tecnologías de información y comunicación*

Se puede considerar que los principales encuestados infieren una baja tendencia a la existencia de eficacia actual del gobierno digital del Gobierno Regional de Lima bajo preceptos de calidad de producción a la ciudadanía a través del empleo de las tecnologías de la información y comunicación, <sup>1</sup> opinan en una mayor proporción que están en desacuerdo y muy en desacuerdo en un 62.35% y 4.71%, respectivamente, dentro de la existencia de este marco, mientras que un 18.82 encuentra indefinida su posición, un 4.12% está de acuerdo y un 10.00%, muy de acuerdo.

#### **Tabla 5**

*Grado de eficacia actual del gobierno digital del Gobierno Regional de Lima bajo preceptos de calidad de producción a la ciudadanía a través del empleo de las tecnologías de la información y comunicación.*

<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	17	10.00
De acuerdo	7	4.12
Indefinido	32	18.82
En desacuerdo	106	62.35
Muy en desacuerdo	8	4.71
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

Esto constituye, según la Tabla 5, una muestra de la actual falta de efectividad de los niveles del gobierno digital del Gobierno Regional de Lima bajo preceptos de calidad de producción a la ciudadanía a través del empleo de las

tecnologías de la información y comunicación y que propicia la poca efectividad del gobierno anterior.

*Fidelidad y actualización con tecnologías de información y comunicación*

Se puede considerar que los principales encuestados infieren una baja tendencia a la eficiencia actual del gobierno digital en la provisión de información fidedigna y actualizada a las provincias que conforman el Gobierno Regional de Lima con el empleo de las tecnologías de la información y comunicación, <sup>1</sup> opinan en una mayor proporción que están en desacuerdo y muy en desacuerdo en un 46.47% y 3.53%, respectivamente, dentro de la existencia de este marco, mientras que un 12.94% encuentra indefinida su posición, un 18.82% está de acuerdo y un 18.24%, muy de acuerdo.

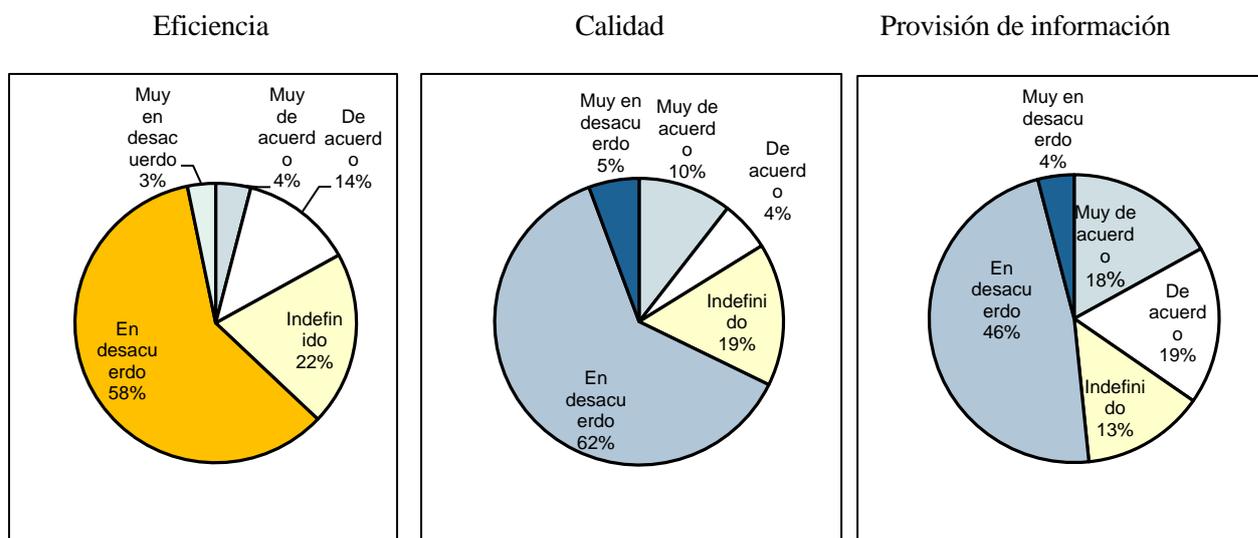
**Tabla 6**

*Grado de eficiencia actual del gobierno digital en la provisión de información fidedigna y actualizada a las provincias que conforman el Gobierno Regional de Lima con el empleo de las tecnologías de la información y comunicación.*

<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	31	18.24
De acuerdo	32	18.82
Indefinido	22	12.94
En desacuerdo	79	46.47
Muy en desacuerdo	6	3.53
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

Esto constituye, según la Tabla 6, una muestra de la actual falta de efectividad del gobierno anterior en la provisión de información fidedigna y actualizada a las provincias que conforman el Gobierno Regional de Lima con el empleo de las tecnologías de la información y comunicación, que debe ser optimizadas para el cumplimiento de sus metas.

En la Figura 9, se muestra gráficamente los resultados de las Tablas 4,5 y 6.



**Figura 9.** Gobierno a ciudadano

Fuente: Elaboración propia, aplicación de encuesta, 2022.

## *Dimensión 2: Gobierno a empresas*

### Transacciones electrónicas

Los resultados de este cuadro nos indican que existe un bajo nivel de capacidad actual del gobierno digital para cumplir eficientemente con las transacciones electrónicas de datos entre administraciones públicas que llegan a un nivel de acuerdo en un 15.29% de los encuestados, dentro de la categoría de muy de acuerdo se encuentra un 5.88% de los encuestados, mientras que un 47.06% considera que están en desacuerdo con esta percepción, un 4.12% está muy en desacuerdo en este campo y un 27.65% se encuentra indefinido.

**Tabla 7**

*Nivel de capacidad actual del gobierno digital para cumplir eficientemente con las transacciones electrónicas de datos entre administraciones públicas.*

<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	10	5.88
De acuerdo	26	15.29
Indefinido	47	27.65
En desacuerdo	80	47.06
Muy en desacuerdo	7	4.12
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

Esto constituye, según la Tabla 7, una muestra de la baja existencia de optimización de la capacidad actual del gobierno digital para cumplir eficientemente con las transacciones electrónicas de datos entre administraciones públicas, por lo que necesitar ser implementadas convenientemente.

### Comercio

Sobre la base de que la optimización actual del gobierno digital en el gobierno regional de Lima para la compra y venta de bienes o servicios y la transferencia de dinero y representar cualquier tipo de transacción comercial que se facilite a través de Internet es necesaria, opinan que existe un bajo nivel de este ámbito, considerándose que un 15.29% está de acuerdo con esta posición, mientras que un 20.00% está muy de acuerdo, con dicha eficacia. Un 17.06% de los funcionarios considera que le es indiferente esta situación, mientras que un 47.06% está en desacuerdo y un 0.59% muy en desacuerdo con esta posición.

**Tabla 8**

*Nivel de eficiencia actual del gobierno digital en el gobierno regional de Lima para la compra y venta de bienes o servicios y la transferencia de dinero y representar cualquier tipo de transacción comercial que se facilite a través de Internet.*

<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	34	20.00
De acuerdo	26	15.29
Indefinido	29	17.06
En desacuerdo	80	47.06
Muy en desacuerdo	1	0.59
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

Esto constituye, según la Tabla 8, una muestra del actual nivel de rezagos dentro de la eficiencia actual del gobierno digital en el gobierno regional de Lima para la compra y venta de bienes o servicios y la transferencia de dinero y representar cualquier tipo de transacción comercial que se facilite a través de Internet.

#### Sistema de consulta

Sobre la base de que la eficacia actual del sistema de consulta actual en el gobierno regional de Lima para proveer al usuario de una herramienta centralizada para realizar diversos servicios a través de una única plataforma es necesaria, opinan los funcionarios que existe un bajo nivel de este marco, considerándose que un 21.18% está de acuerdo con esta posición, mientras que un 10.00% está muy de acuerdo, con dicha eficacia. Un 14.71% de los funcionarios considera que le es indiferente esta situación, mientras que un 44.70% está en desacuerdo y un 9.41% muy en desacuerdo con esta posición dentro de la eficacia debida.

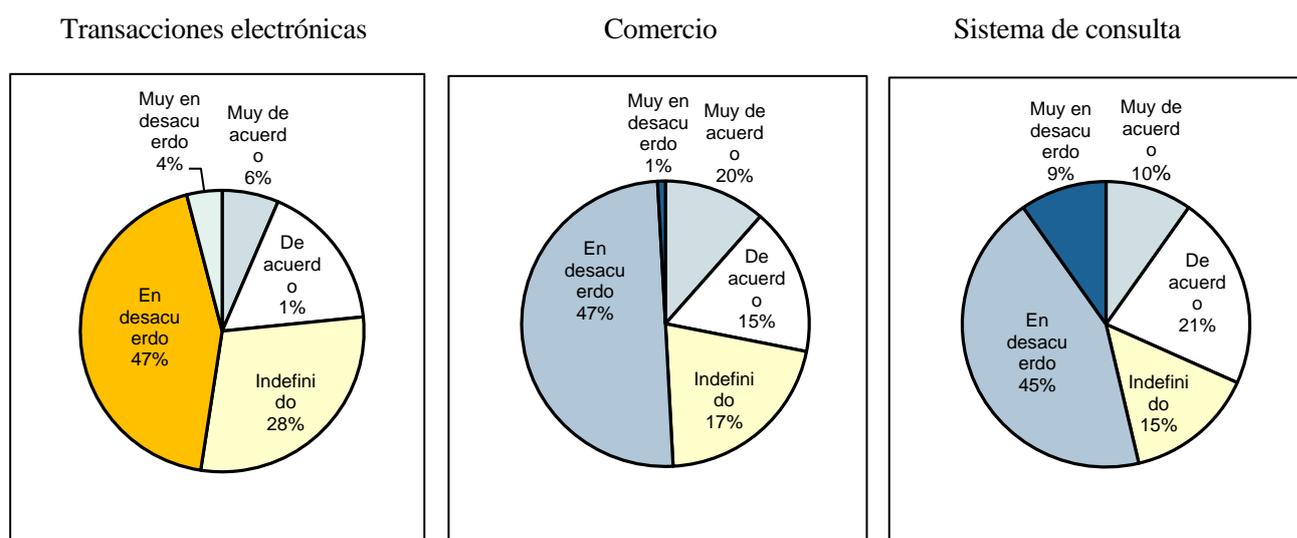
**Tabla 9**

*Nivel de eficacia actual del sistema de consulta actual en el gobierno regional de Lima para proveer al usuario de una herramienta centralizada para realizar diversos servicios a través de una única plataforma.*

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	17	10.00
De acuerdo	36	21.18
Indefinido	25	14.71
En desacuerdo	76	44.70
Muy en desacuerdo	16	9.41
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

Esto constituye, según la Tabla 9, una muestra del bajo nivel de eficacia actual del sistema de consulta actual en el gobierno regional de Lima para proveer al usuario de una herramienta centralizada para realizar diversos servicios a través de una única plataforma, por lo que debe ser implementada de forma conveniente.

En la Figura 10 se muestra gráficamente los resultados de las Tablas 7, 8 y 9.



**Figura 10. Gobierno a empresas**

Fuente: Elaboración propia, aplicación de encuesta, 2022.

### *Dimensión 3: Gobierno a empleados*

#### Atención de empleados

Los resultados de este cuadro nos indican que existe un bajo nivel de existencia de mejora actual del empleo de las TIC en la atención de sus propios empleados opinan los funcionarios que llegan a un nivel de acuerdo en un 23.53% de los encuestados, se considera muy de acuerdo un 14.71%, mientras que un 35.29% considera que está en desacuerdo con esta percepción; un 6.47% está muy en desacuerdo en este campo y un 20.00% considera que le es indiferente.

**Tabla 10**

*Grado de mejora actual del empleo de las TIC en la atención de sus propios empleados.*

<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	25	14.71
De acuerdo	40	23.53
Indefinido	34	20.00
En desacuerdo	60	35.29
Muy en desacuerdo	11	6.47
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

Esto constituye, según la Tabla 10, que los resultados son deficientes dado que el grado de poca mejora actual del empleo de las TIC en la atención de sus propios empleados

#### Recursos humanos

Bajo la perspectiva de esta tabla, nos señala que existe un bajo nivel de uso de las TIC en los recursos humanos en el gobierno regional de Lima y con ello tener un clima organizacional favorable, opinan los funcionarios en un 12.35% que está de acuerdo con esta posición, mientras que un 11.76% está muy de acuerdo, con esta forma de acción. Un 25.88% de los funcionarios considera que le es indiferente esta situación, mientras que un 41.19% está en desacuerdo con esta percepción y un 8.82%, muy en desacuerdo.

**Tabla 11**

*Grado de uso de las TIC en los recursos humanos en el gobierno regional de Lima y con ello tener un clima organizacional favorable.*

<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	20	11.76
De acuerdo	21	12.35
Indefinido	44	25.88
En desacuerdo	70	41.19
Muy en desacuerdo	15	8.82
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

Esto implica que no se está percibiendo un buen nivel de uso de las TIC en los recursos humanos en el gobierno regional de Lima.

### Intranet

Bajo la perspectiva de esta tabla, nos señala que existe un bajo nivel de eficacia actual del intranet en el gobierno regional de Lima a través de un servidor que es accesible únicamente por los empleados, opinan los funcionarios que un 18.82% está de acuerdo con esta posición, mientras que un 11.18% está muy de acuerdo, con esta forma de acción. Un 25.88% de los encuestados considera que le es indiferente esta situación, mientras que un 36.47% está en desacuerdo con esta percepción y un 7.65%, está muy en desacuerdo.

**Tabla N° 12**

*Grado de eficacia actual del intranet en el gobierno regional de Lima a través de un servidor que es accesible únicamente por los empleados.*

<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	19	11.18
De acuerdo	32	18.82
Indefinido	44	25.88
En desacuerdo	62	36.47
Muy en desacuerdo	13	7.65
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

Esto implica que no se está observando un buen nivel de eficacia actual del intranet en el gobierno regional de Lima a través de un servidor que es accesible únicamente por los empleados. En la Figura 11 se muestra gráficamente los resultados de las Tablas 10,11 y 12.

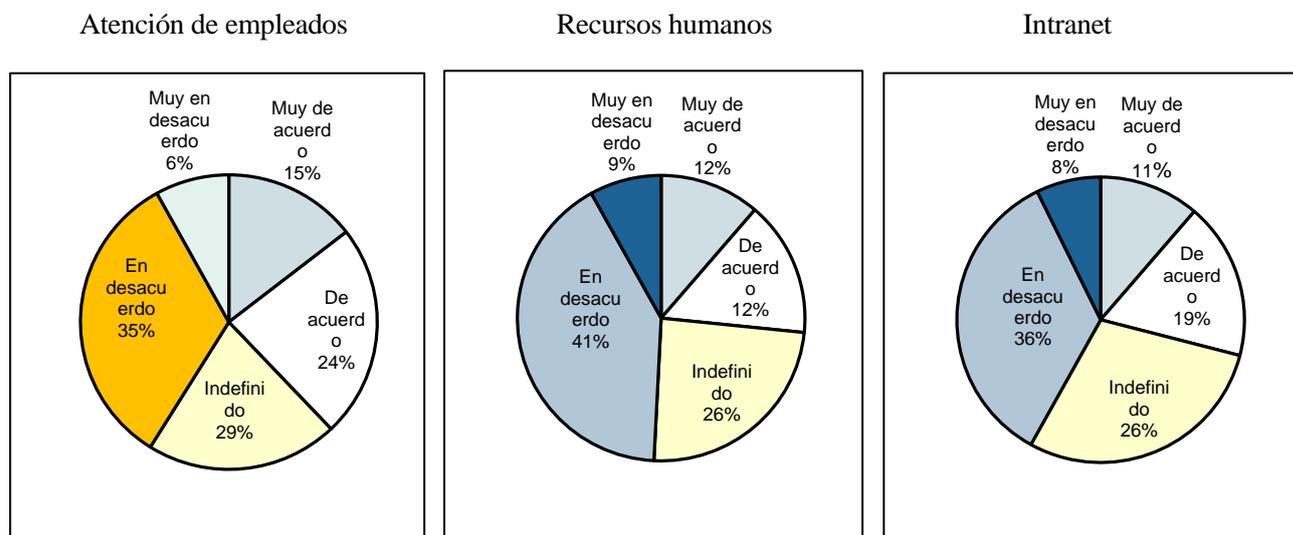


Figura 11: Gobierno a empleados

Fuente: Elaboración propia, aplicación de encuesta, 2022.

## Variable 2: Gestión pública en el Gobierno regional de Lima

### Dimensión 1: Proceso de gestión

#### Objetivos

Los resultados de este cuadro muestran que existe una percepción de un alto nivel de necesidad de impulso del Gobierno Regional de Lima en la pandemia COVID-16 para la funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología en sus establecimientos de atención, opinan los funcionarios en un 5.29% estar en desacuerdo en que existe esta necesidad, mientras que un 5.88% considera que está muy en desacuerdo en que existe esta relación y un 48.82%, de acuerdo con esta posición y un 27.66% le es indiferente esta situación.

**Tabla 13**

*Grado de necesidad de impulso del Gobierno Regional de Lima en la pandemia COVID-16 para la funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología en sus establecimientos de atención.*

<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	21	12.35
De acuerdo	83	48.82
Indefinido	47	27.66
En desacuerdo	9	5.29
Muy en desacuerdo	10	5.88
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

De acuerdo a la Tabla 13, esto configura una situación de un alto nivel de necesidad de impulso del Gobierno Regional de Lima en la pandemia COVID-16 para la funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología en sus establecimientos de atención.

#### Metas

Los resultados de este cuadro muestran que existe un relativo nivel de necesidad de cumplir con las metas de modernización gubernamental por el Gobierno Regional de Lima con las tecnologías de información, opina un 29.41% de los encuestados que están <sup>1</sup> de acuerdo en que existe esta relación, mientras que un 8.82% considera que está muy de acuerdo con dicha posición; un 28.83% está en desacuerdo en este ámbito y un 15.29% está muy en desacuerdo.

**Tabla N° 14**

*Grado de necesidad de cumplir con las metas de modernización gubernamental por el Gobierno Regional de Lima con las tecnologías de información*

<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	15	8.82
De acuerdo	50	29.41
Indefinido	30	17.65
En desacuerdo	49	28.83
Muy en desacuerdo	26	15.29
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

Esto configura una situación de especial situación ya que existe la necesidad de cumplir con las metas de modernización gubernamental por el Gobierno Regional de Lima con las tecnologías de información es relativa.

#### Procesos

Los resultados de este cuadro muestran que existe un alto nivel de existencia de necesidad del Gobierno Regional de Lima para implementar el gobierno digital a través del empleo eficiente de las tecnologías de la información con la finalidad de mejorar la gestión pública regional ofreciendo bienes y servicios de calidad a la ciudadanía en general, opinan los funcionarios en un 31.76% que están <sup>1</sup> de acuerdo en que existe esta necesidad, mientras que un 13.53% considera que está muy de acuerdo con dicha posición; un 22.95% está en desacuerdo en este ámbito.

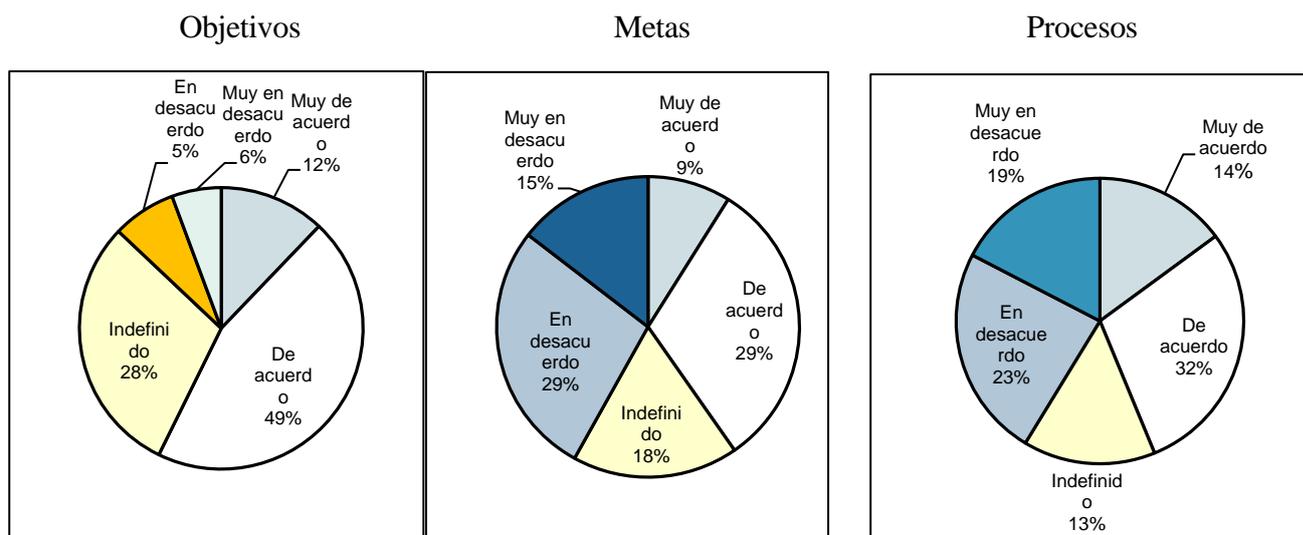
**Tabla N° 15**

*Grado de necesidad del Gobierno Regional de Lima para implementar el gobierno digital a través del empleo eficiente de las tecnologías de la información con la finalidad de mejorar la gestión pública regional ofreciendo bienes y servicios de calidad a la ciudadanía en general.*

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	23	13.53
De acuerdo	54	31.76
Indefinido	22	12.94
En desacuerdo	39	22.95
Muy en desacuerdo	32	18.82
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

Esto configura una situación de alta necesidad del Gobierno Regional de Lima para implementar el gobierno digital a través del empleo eficiente de las tecnologías de la información con la finalidad de mejorar la gestión pública regional ofreciendo bienes y servicios de calidad a la ciudadanía en general.

En la Figura 12 se muestra gráficamente los resultados de las Tablas 13,14 y 15.



*Figura 12. Proceso de gestión*

*Fuente: Elaboración propia, aplicación de encuesta, 2022.*

## Dimensión 2: Planeamiento

### Planes

Según este cuadro, los resultados indican que existe un alto grado de necesidad para emplear de manera eficaz y eficiente las tecnologías de la información y comunicación que permite realizar el cumplimiento de los planes en el gobierno regional de Lima, <sup>2</sup> ya que existe un 28.24% de los encuestados que considera esta posición con la respuesta: de acuerdo, mientras que un 12.35% considera que está muy de acuerdo.

Un 25.89% está en desacuerdo con este precepto y un 12.35%, muy en desacuerdo en este campo.

**Tabla 16**

*Grado de necesidad para emplear de manera eficaz y eficiente las tecnologías de la información y comunicación que permite realizar el cumplimiento de los planes en el gobierno regional de Lima.*

<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	21	12.35
De acuerdo	48	28.24
Indefinido	36	21.17
En desacuerdo	44	25.89
Muy en desacuerdo	21	12.35
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

Esto indica, según la Tabla 16, que existe un alto nivel de necesidad para emplear de manera eficaz y eficiente las tecnologías de la información y comunicación que permite realizar el cumplimiento de los planes en el gobierno regional de Lima.

### Objetivos corporativos

Los resultados de este cuadro indican que existe un bajo grado de necesidad que considera que el gobierno digital sea eficiente y efectiva gestión pública regional

que facilita el cumplimiento de los objetivos regionales propuestos en el gobierno regional de Lima, así un 22.94%<sup>1</sup> de los encuestados considera esta posición con la respuesta: de acuerdo, mientras que un 15.29% considera que está muy de acuerdo. Un 23.53% está en desacuerdo en este nivel y un 17.65% muy en desacuerdo.

### **Tabla 17**

*Grado de necesidad que considera que el gobierno digital sea eficiente y efectiva gestión pública regional que facilita el cumplimiento de los objetivos regionales propuestos en el gobierno regional de Lima.*

<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	26	15.29
De acuerdo	39	22.94
Indefinido	35	20.59
En desacuerdo	40	23.53
Muy en desacuerdo	30	17.65
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

De acuerdo a la Tabla 17, se señala que existe un alto grado de necesidad que considera que el gobierno digital sea eficiente y efectiva gestión pública regional que facilita el cumplimiento de los objetivos regionales propuestos en el gobierno regional de Lima.

### *Sistema de información*

Los resultados de este cuadro indican que existe un alto nivel de necesidad que considera que el gobierno digital pueda facilitar el sistema de información a nivel regional que le permite almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia para lograr obtener información en tiempo real, así un 32.35% de los encuestados considera<sup>2</sup> esta posición con la respuesta: de acuerdo, mientras que un 20.59% considera que está muy de acuerdo. Un 25.88% está en desacuerdo en este nivel, mientras que un 5.89% considera que esta muy en desacuerdo.

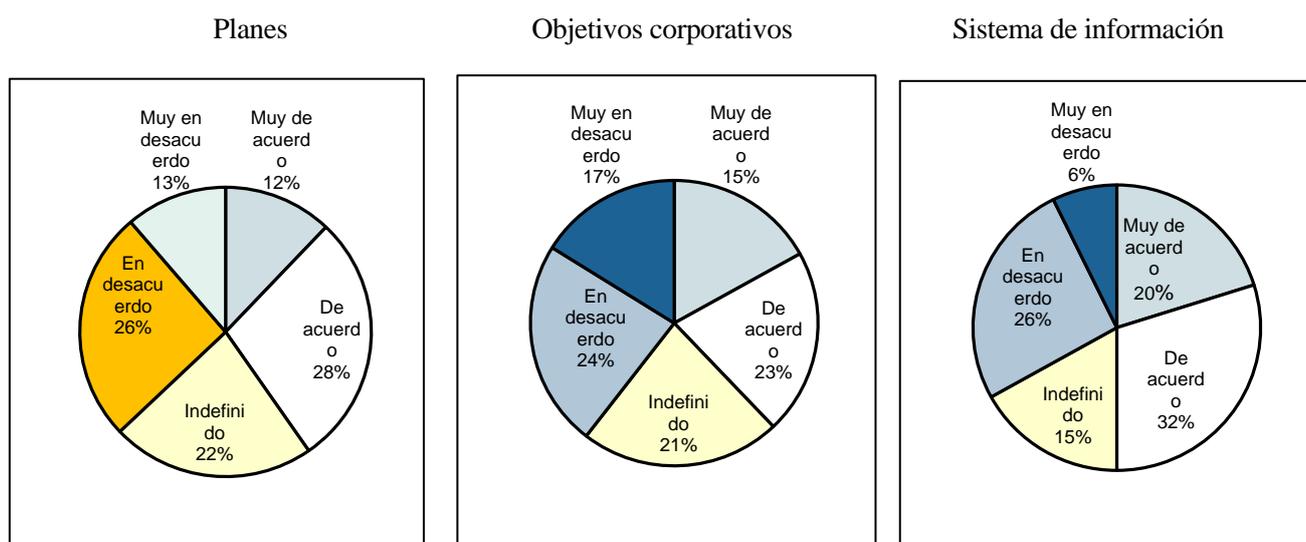
**Tabla 18**

*Grado de necesidad que considera que el gobierno digital pueda facilitar el sistema de información a nivel regional que le permite almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia para lograr obtener información en tiempo real.*

Escala	Nº	%
Muy de acuerdo	35	20.59
De acuerdo	55	32.35
Indefinido	26	15.29
En desacuerdo	44	25.88
Muy en desacuerdo	10	5.89
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

De acuerdo a la Tabla 18, se señala que existe un alto grado de necesidad que el gobierno digital pueda facilitar el sistema de información a nivel regional que le permite almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia para lograr obtener información en tiempo real.

En la Figura 13, se muestra gráficamente los resultados de las Tablas 16,17 y 18.



*Figura 13: Planeamiento*

*Fuente: Elaboración propia, aplicación de encuesta, 2022.*

### *Dimensión 3: Ejecución*

#### Proceso planificador

Tomando en consideración este cuadro, se señala que existe alto nivel de existencia de que el conjunto de políticas y mecanismo incorporados al sistema operativo a través del proceso planificar se debe realizar con personal altamente calificado, <sup>1</sup> ya que existe un 31.19% de los encuestados que considera esta posición con la respuesta: de acuerdo, mientras que un 11.76% considera que está muy de acuerdo. Un 18.82% está en desacuerdo en este marco y un 20.00% muy en desacuerdo con esta acepción.

**Tabla 19**

*Grado de existencia de que el conjunto de políticas y mecanismo incorporados al sistema operativo a través del proceso planificar se debe realizar con personal altamente calificado.*

<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	20	11.76
De acuerdo	53	31.19
Indefinido	31	18.23
En desacuerdo	32	18.82
Muy en desacuerdo	34	20.00
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

De acuerdo a la Tabla 19, se señala que existe un sentido de existir un alto Grado de que el conjunto de políticas y mecanismo incorporados al sistema operativo a través del proceso planificar se debe realizar con personal altamente calificado.

#### Toma de decisiones

Considerando los resultados de este cuadro, se señala que existe un alto grado de que el gobierno regional de Lima debe resolver un conflicto o situación con la toma de decisiones elegida y que facilitará encontrar una solución o alternativa al problema o situación., <sup>2</sup> ya que existe un 38.82 de los encuestados que considera

esta posición con la respuesta: de acuerdo, mientras que un 10.59% considera que está muy de acuerdo.

Un 22.94% está en desacuerdo en este nivel mientras que un 10.00% considera que esta muy en desacuerdo.

### **Tabla 20**

*Grado de existencia de que el gobierno regional de Lima debe resolver un conflicto o situación mediante la toma de decisiones elegida y que facilitará encontrar una solución o alternativa al problema o situación.*

<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	18	10.59
De acuerdo	66	38.82
Indefinido	30	17.65
En desacuerdo	39	22.94
Muy en desacuerdo	17	10.00
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

De acuerdo a la Tabla 20, se señala que existe un sentido de que el gobierno regional de Lima debe resolver un conflicto o situación mediante la toma de decisiones elegida y que facilitará encontrar una solución o alternativa al problema o situación.

### *Retroalimentación*

Considerando los resultados de este cuadro, se señala que existe un relativo grado de necesidad en que la retroalimentación en el gobierno regional de Lima debe permitir reorientar sus objetivos, sus estrategias y sus actividades, en provecho de la ciudadanía en general, así un 28.82%<sup>2</sup> de los encuestados considera esta posición con la respuesta: de acuerdo, mientras que un 6.47% considera que está muy de acuerdo.

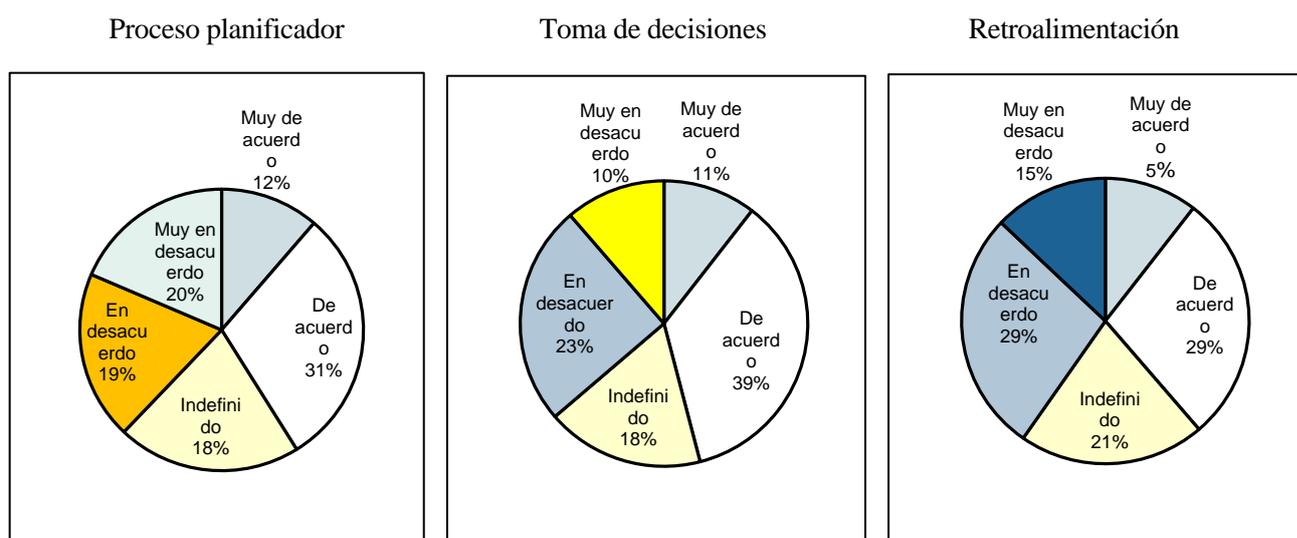
Un 29.41% está en desacuerdo en este nivel, un 14.71% considera que esta muy en desacuerdo, mientras que un 20.59% se encuentra indefinido.

**Tabla 21**

*Grado de necesidad en que la retroalimentación en el gobierno regional de Lima debe permitir reorientar sus objetivos, sus estrategias y sus actividades, en provecho de la ciudadanía en general.*

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	11	6.47
De acuerdo	49	28.82
Indefinido	35	20.59
En desacuerdo	50	29.41
Muy en desacuerdo	25	14.71
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

De acuerdo a la Tabla 21, se señala que existe un bajo nivel de necesidad en que la retroalimentación en el gobierno regional de Lima debe permitir reorientar sus objetivos, sus estrategias y sus actividades, en provecho de la ciudadanía en general. En la Figura 14 se muestra gráficamente los resultados de las Tablas 19,20 y 21.



*Figura 14. Ejecución*

*Fuente: Elaboración propia, aplicación de encuesta, 2022*

## 5.2. Análisis inferencial

:

### 5.2.1 Contrastación de la hipótesis general

Dentro de las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de Chi cuadrado de Pearson a través de la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} =$$

**Dónde:**

**X<sup>2</sup>** = Chi cuadrado de Pearson

Or = Frecuencia observada

Ei = Frecuencia esperada

Considerando que una hipótesis constituye un valioso instrumento de la investigación, existen dos posibles resultados:

Ho (hipótesis nula): La implementación del gobierno digital no se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, periodo: 2020-2021.

H1 (hipótesis alternativa): La implementación del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, periodo: 2020-2021.

Su proceso se muestra a continuación:

## Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
gobiernodigital *	170	100,0%	0	0,0%	170	100,0%
gestionpublica						

## Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	110,954 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	82,863	16	,000
Asociación lineal por lineal	44,188	1	,000
N de casos válidos	170		

a. 15 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

2 El valor de  $\chi^2$  pertenece a la región de rechazo, por tanto, no aceptamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), por tanto, se demuestra que la implementación del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, periodo: 2020-2021.

**Analisis**

2 El método estadístico de Pearson, nos genera un resultado obtenido que fue de 110.954 lo cual se considera una correlación alternativa muy alta, razón por la cual se llegó a la conclusión que se encuentran directamente relacionadas ambas variables, además, el nivel de significancia es de 0,000, por tal motivo se aceptó la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, esto implica que la implementación del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, periodo: 2020-2021.

### 5.2.2 Contrastación de las hipótesis específicas

#### Contrastación de la hipótesis específica 1

Considerando que una hipótesis constituye un valioso instrumento de la investigación, existen dos posibles resultados:

Ho (hipótesis nula): La implementación de gobierno a ciudadano del gobierno digital no se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

H1 (hipótesis alternativa): La implementación de gobierno a ciudadano del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

Su proceso se muestra a continuación:

#### Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
gobiernoaciudadano *	170	100,0%	0	0,0%	170	100,0%
gestionpublica						

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	100,059 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	97,622	12	,000
Asociación lineal por lineal	25,029	1	,000
N de casos válidos	170		

a. 13 casillas (65,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,69.

El valor de  $\chi^2$  pertenece a la región de rechazo, es decir no aceptamos la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis alternativa (H1), por tanto, se demuestra que la implementación de gobierno a ciudadano del gobierno digital

se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

### *Análisis*

El método estadístico de Pearson, nos arroja una correlación alternativa alta, razón por la cual se llegó a la conclusión que se encuentran directamente relacionadas ambas variables, esto implica que la implementación de gobierno a ciudadano del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

#### *5.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2*

Considerando que una hipótesis constituye un valioso instrumento de la investigación, existen dos posibles resultados:

Ho (hipótesis nula): La implementación de gobierno a empresa del gobierno digital no se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

H1 (hipótesis alternativa): La implementación de gobierno a empresa del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

Su proceso se muestra a continuación:

### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
gobierno a empresa *	170	100,0%	0	0,0%	170	100,0%
gestion publica						

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	149,299 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	98,796	16	,000
Asociación lineal por lineal	36,118	1	,000
N de casos válidos	170		

a. 15 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.

El valor de  $\chi^2$  pertenece a la región de rechazo, 5, por tanto, se demuestra que la implementación de gobierno a empresa del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

### *Análisis*

El método estadístico de Pearson, nos da el resultado de 149.299, considerando por ende que es una correlación alternativa alta, razón por la cual se llegó a la conclusión que se encuentran directamente relacionadas ambas variables, lo implica que la implementación de gobierno a empresa del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

#### 5.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3

Considerando que una hipótesis constituye un valioso instrumento de la investigación, existen dos posibles resultados:

Ho (hipótesis nula): La implementación de gobierno a empleado del gobierno digital no se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

H1 (hipótesis alternativa): La implementación de gobierno a empleado del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

Su proceso se muestra a continuación:

#### Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
gobiernoempleados *	170	100,0%	0	0,0%	170	100,0%
gestionpublica						

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,078 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	60,519	16	,000
Asociación lineal por lineal	15,222	1	,000
N de casos válidos	170		

a. 12 casillas (48,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,21.

El valor de  $\chi^2$  pertenece a la región de rechazo, por lo cual no aceptamos la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis alternativa (H1), por tanto, se demuestra que la implementación de gobierno a empleado del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

### *Análisis*

El método estadístico de Pearson, nos genera un resultado obtenido que fue de 48.,078, considerando que es una correlación alternativa alta, esto implica que la implementación de gobierno a empleado del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

## Capítulo VI. Discusión de resultados

### 6.1 Discusión de resultados

Considerándose que la hipótesis general indica que la implementación del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, periodo: 2020-2021, esto se afirma con lo postulado por la OCDE (2014) donde se refiere al uso de tecnologías digitales como parte integral de una estrategia de modernización del gobierno para crear valor público basado en un ecosistema de gobierno digital formado por actores gubernamentales, ONG, empresas, asociaciones civiles y personas que interactúan con el gobierno.

Los resultados de la hipótesis específica 1 considera que la implementación de gobierno a ciudadano del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, lo que concuerda con los estudios donde en este tipo de gobierno digital se enfoca a desarrollar los servicios, entregar productos, servicios e información a sus ciudadanos, lo cual concuerda con el trabajo de Barragán (2019), el cual señala que el gobierno electrónico incide en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local

Los resultados de la hipótesis específica 2 considera que la implementación de gobierno a empresa del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, la cual se refiere a lograr un proceso de que reúne el dinamismo de las empresas y el comercio, el sistema de consulta y el sistema de información geográfica para emprendedores (SIGE) y que se concatena con el trabajo de Escudero (2020), el cual señala que el gobierno digital procura la eficiencia de los recursos públicos asociados con la gestión de resultados para el desarrollo

Los resultados finales de la hipótesis específica 3 consideran que la implementación de gobierno a personal del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, donde se señala que en este tipo de gobierno se emplea las TICS para mejorar la atención de sus propios empleados y recursos humanos, desde el punto de vista de consumidores de servicios, como los sistemas dirigidos para satisfacer

necesidades de información y servicios para los empleados, el acceso del personal a intranet institucional y correo institucional y que concuerda el trabajo de Paco (2021), donde señala que el Gobierno electrónico apoya a la gestión administrativa estatal a través de la agilización administrativa y eficiencia.

## **6.2. Conclusiones**

1. De acuerdo con los resultados obtenidos en la demostración de la Hipótesis General, se ha determinado mediante esta investigación que la implementación del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, periodo: 2020-2021, siendo relevante las encuestas y la información obtenida de la comunicación personal con los expertos, coincidiendo en la frágil y débil situación del gobierno digital por su reciente promulgación, siendo consecuente al enfoque de su implementación continua y sistémica, así como servir de plataforma para participar e intervenir de manera coordinada y articulada con los diferentes sectores que guardan relación con el Estado..
2. Teniendo en consideración los resultados de la demostración de la hipótesis específica 1, se ha determinado que la implementación de gobierno a ciudadano del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, Siendo muy necesario y prioritario seguir manteniendo una relación de estrecha interacción e intercomunicación entre el ciudadano y el Estado retroalimentando y colaborando dentro del marco y ámbitos de responsabilidad.
3. La demostración de la hipótesis específica 2, ha determinado en la presente investigación que la implementación de gobierno a empresa del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, para ello es necesario que el gobierno digital mancomune sus acciones con el sector empresarial de forma óptima y competente que mantenga e impulse las capacidades de acción digital y los trabajos en equipo con los sectores involucrados a nivel del sector privado.

4. De acuerdo a los resultados de la demostración de la hipótesis específica 3, se ha determinado que la implementación de gobierno a personal del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, siendo el planeamiento la base fundamental para lograr la consecución de los objetivos propuestos

### 6.3. Recomendaciones

Las recomendaciones están dadas en relación a la base de la investigación, siendo las siguientes:

- 1) Considerando por los resultados obtenidos que la implementación del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, periodo: 2020-2021, es necesario la adopción de las TIC que son dispositivos tecnológicos que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información, especialmente en lo que respecta al uso correcto de Internet, que se está convirtiendo en la herramienta TIC más importante, debido al uso en la digitalización de los servicios públicos físicos tradicionales y los cambios en los paradigmas tecnoeconómicos que obligan a los países a reducir la brecha y adoptar nuevos métodos de administración pública, como un nuevo régimen de administración pública.
- 2) Considerando por los resultados obtenidos que la implementación de gobierno a ciudadano del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, es necesario que este proceso deba potencializar en la medida de la creación de un gobierno más unido y proporcionando herramientas para compartir recursos entre el Estado y la sociedad civil.
- 3) Considerando por los resultados obtenidos que la implementación de gobierno a empresa del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, es indispensable mejorar la calidad del servicio con el desarrollo en las instituciones

empresariales por parte del Estado.

- 4) Considerando por los resultados obtenidos que la implementación de gobierno a personal del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, es necesario diseñar un proceso de buenas prácticas de personal con el uso adecuado de las TICs.y aplicarlos de forma adecuada en torno a las necesidades del usuario, lo que permite la aplicación de enfoques ágiles e iterativos,

#### **6.4. Propuesta para enfrentar el problema**

Podemos señalar los siguientes lineamientos estratégico para implementar el Gobierno digital tomando en consideración lo siguiente;

- a) En las primeras fases se debe considerar el arquetipo de usuario que muestra interés en buscar información mediante las redes sociales del Gobierno Regional de Lima (GRL) y su página web. Para ello se debe utilizar el touchpoints (puntos de contacto) de las redes sociales, como la página web y el contacto telefónico del GRL. Se puede definir los touchpoints por cada fase pues ayuda a identificar las oportunidades donde la institución influye en la percepción que tiene el usuario.
- b) Mayormente se puede lograr su cometido con unpas donde prima la emoción de incertidumbre al no saber dónde encontrar la información pertinente, los painpoints y gainpoints pueden ayudar a la institución a medir el nivel de satisfacción del cliente mediante una escala valorativa creada por el entrevistador.
- c) Al culminar el proceso, el usuario evidencia su necesidad de apostillar cualquier servicio sobre todo con el asentimiento y las firmas de los encargados de servicio, para cumplir con sus objetivos, puede solicitar el pago ago por derechos de trámite o su gratuidad
- d) En ese sentido, tener un enfoque de cocreación con los ciudadanos ayuda a la institución a saber dónde priorizar los esfuerzos al diseñar servicios digitales para ello se diseñar la Construcción del Lienzo de Propuesta de Valor

## REFERENCIAS

### Bibliográficas

- Álvarez, J. (2011). *Gestión por resultados e indicadores de medición*. Lima-Perú: Instituto Pacifico S.A.C.
- Bernal, T. S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Bolívar, J. y García, G. (2014). *Fundamentos de la gestión pública. Hacia un Estado eficiente*. Colombia: Universidad EAN.
- Dessler, G y Valera, R. (2017). *Administración de recursos humanos*. México D.F. México: Pearson.
- Hernández, S. R. y Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw – Hill/interamericana editores, S.A. DE C.V.
- Ñaupas, P, h., Valdivia, D. M., Palacios, V, J. y Romero, D. H. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Colombia: Ediciones U.
- OCDE (2014) *Gobierno Digital*. Edit. Chile Eclac
- PCM (2018) *Decreto Legislativo N°1412*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros
- Soria, D. B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano*. Lima-Perú: Ediciones Promotion y Capacitation para el Desarrollo (PROMCAD-INICAM)
- Sánchez, C. H. y Reyes, R. C. (2015). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Soria, D. B. (2007). *Diccionario Municipal Peruano*. Lima-Perú: Ediciones Instituto de investigación y capacitación Municipal (INICAM).
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima-Perú. Editorial San Marcos.
- Valderrama, S y León, L. (2009). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.

### **Hemerográficas**

Decreto Supremo N°081-2013-PCM. Decreto Supremo mediante el cual se aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017. (2013, 9 de julio). Congreso de la república. Diario oficial N°498993.

Resolución Ministerial N°61-2011-PCM. Aprueba Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico. (2011, 19 de febrero). Congreso de la república. Diario oficial N°436419.

### **Páginas web**

Arcasi, W. (22 de junio de 2020). Gestión. Contraloría: 67.5 % de entidades públicas aún no presenta rendición de cuentas. Recuperado de <https://gestion.pe/peru/politica/contraloria-675-de-entidades-publicas-aun-no-presenta-rendicion-de-cuentas-contraloria-rendicion-de-cuentas-noticia/?ref=gesr>

Armas, R. y Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y consideraciones a tener en cuenta para su implementación. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/227432076\\_gobierno\\_electronico\\_fases\\_dimensiones\\_y\\_algunas\\_consideraciones\\_a\\_tener\\_en\\_cuenta\\_para\\_su\\_implementation](https://www.researchgate.net/publication/227432076_gobierno_electronico_fases_dimensiones_y_algunas_consideraciones_a_tener_en_cuenta_para_su_implementation)

Barragán, X. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. (Tesis doctoral). Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>

Baldía, A. (2021). *Análisis de la Política comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno Electrónico del Ecuador según los mecanismos de participación social 2019-2020*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16480/1/T-UCSG-POS-MPGC-19.pdf>

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2014). Glosario. Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2021. Recuperado de <https://www.ceplan.gob.pe/wp->

content/uploads/2015/12/2015\_glosario\_plan\_estrategico\_de\_desarrollo\_2021-1.pdf

Escalante, P. (2015). *Introducción a la administración y gestión pública*. Recuperado de

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO\\_FCE\\_319\\_MAI\\_UC0505\\_20162.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf)

Escudero, I. (2019). *Administración eficiente de los recursos públicos asociados a la contratación pública en el marco de la gestión de resultados para el desarrollo*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7324/1/T3199-MDA-Escudero-Administracion.pdf>

Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (2021). *Digitalization y gobierno electrónico, una prioridad para Cuba*. Recuperado de <https://www.fiiapp.org/noticias/digitalizacion-gobierno-electronico-una-prioridad-cuba/>

Infante, I. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del RENIEC*. (Tesis de maestría). Recuperado de

<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871/INFANTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). *Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (INEI) 2017 – 2019*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/pte/PEGE/Plan\\_Estrategico\\_GobElect-PEGE\\_VF.PDF](https://www.inei.gob.pe/media/pte/PEGE/Plan_Estrategico_GobElect-PEGE_VF.PDF)

Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. (2002, 29 de enero). Congreso de la república. Diario oficial N°216537.

Ley N° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. (2002, 22 de julio). Congreso de la república. Diario oficial N°226885

Nacer, A. y Concha, g. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Recuperado de

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (2017). Plan Estratégico de Gobierno Electrónico PEGE 2017-2021. Recuperado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD\\_PEGE.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD_PEGE.pdf)

Paco, W. (2021). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad distrital de Yauli del 2019*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/unh/3822/tesis-2021-posgrado-empresariales-paco%20huamani.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública Al 2021. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)

Talledo, H. (2020). Los cinco pilares centrales de la política de modernización de la gestión pública. Recuperado de <https://iidesiperu.pe/los-cinco-pilares-centrales-de-la-politica-de-modernizacion-de-la-gestion-publica/#:~:text=Pol%C3%ADticas%20P%C3%ABlicas%2C%20Planes%20Estrat%C3%A9gicos%20y,Servicio%20Civil%20%E2%80%93%20Meritocracia>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Implementación del gobierno digital para optimizar la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, Periodo: 2016-2020

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo la implementación del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, periodo: 2020-2021?	Determinar como la implementación del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, periodo: 2020-2021.	La implementación del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, periodo: 2020-2021.	V1 Gobierno Electrónico	Gobierno a Ciudadano, G2C. Gobierno a Empresa - G2B. Gobierno a Empleado - G2E	Servicios Productos Información Empresa Comercio Sistema de consulta Atención de empleados Recursos humanos Intranet	<b>1. Enfoque de investigación</b> Cuantitativa <b>2. Tipo de investigación</b> Básica <b>3. Método de investigación</b> Hipotético deductivo <b>4. Alcance de investigación</b> Correlacional <b>5. Diseño de investigación</b> No experimental de corte transversal correlacional <b>6. Población</b> La población objeto de estudio estará conformada por 170 personas entre funcionarios públicos y personal administrativo del Gobierno Regional de Lima. <b>7. Muestra</b> El muestreo que se empleará será censal el cual comprendió toda la población en estudio en vista que se requirió conocer el criterio de todos los participantes. (Hayes, 1999). <b>8. Técnicas</b> La observación y la encuesta <b>9. Instrumentos</b> El cuestionario
¿Cómo la implementación de gobierno a ciudadano del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima?	Determinar cómo la implementación de gobierno a ciudadano del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.	La implementación de gobierno a ciudadano del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.	V2 Gestión Pública	Planear	Objetivos estratégicos Metas Procesos	
¿Cómo la implementación de gobierno a empresa del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima?	Establecer como la implementación de gobierno a empresa del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.	La implementación de gobierno a empresa del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.		Ejecutar	Planes Objetivos corporativos Sistema de información	
¿Cómo la implementación de gobierno a empleado del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima?	Determinar como la implementación de gobierno a empleado del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.	La implementación de gobierno a empleado del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.		Estudiar	Proceso planificador, Toma de decisiones Retroalimentación	

gestión pública en el Gobierno Regional de Lima?	Gobierno Regional de Lima.	en el Gobierno Regional de Lima.				
--	----------------------------	----------------------------------	--	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



### CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES ESCUELA DE POSTGRADO

#### Anexo 02: Encuesta al personal de funcionarios público y personal administrativo para evaluar el Gobierno digital en el Gobierno regional de Lima.

##### Instrucciones:

Estimado participante, a continuación, te presento un cuestionario sobre “**Implementación del gobierno digital para optimizar la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, Periodo: 2020-2021**”, tu respuesta es sumamente relevante; por ello debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	02	03	04	05

Nº	Dimensiones	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
	<b>Gobierno a Ciudadano, G2C.</b>					
1	El gobierno digital del Gobierno Regional de Lima emplea de manera eficiente y efectiva las tecnologías de la información y comunicación y los recursos que tiene a su disposición.					
2	El gobierno digital del Gobierno Regional de Lima proporciona actualmente servicios de calidad a la ciudadanía a través del empleo eficiente y eficaz de las tecnologías de la información y comunicación.					
3	El gobierno digital ofrece información fidedigna y actualizada a las diez (10) provincias que conforman el Gobierno Regional de Lima empleando para ello la articulación efectiva entre la población y los recursos de información que posee la mencionada Región.					

<b>Gobierno a Empresa - G2B</b>						
<b>4</b>	Ud. considera., que en el gobierno digital cumple eficientemente con las transacciones electrónicas de datos entre administraciones públicas.					
<b>5</b>	Ud. considera., que el gobierno digital en el gobierno regional de Lima es efectivo y eficaz y es empleado para la compra y venta de bienes o servicios que usan internet, y la transferencia de dinero y representar cualquier tipo de transacción comercial que se facilite a través de Internet.					
<b>6</b>	Ud., considera que el sistema de consulta en el gobierno regional de Lima proveer al usuario de una herramienta centralizada para realizar diversas consultas a diferentes servicios que ofrece el gobierno regional a través de una única plataforma.					
<b>Gobierno a Empleado - G2E</b>						
<b>7</b>	Ud. considera que el empleo de las TIC en la atención de sus propios empleados mejora la atención de sus propios empleados.					
<b>8</b>	Ud. considera que el empleo de las TIC en los recursos humanos en el gobierno regional de Lima tiene un clima organizacional favorable.					
<b>9</b>	Considera Ud., que el intranet en el gobierno regional de lima se maneja de manera eficaz y eficiente a través de un servidor que es accesible únicamente por los empleados, asimismo, en el intranet se comparte archivos, se colabora con tus compañeros e integran funciones sociales.					



**CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES  
ESCUELA DE POSTGRADO**

**Anexo 02: Encuesta al personal de funcionarios público y personal administrativo para evaluar la Gestión pública en el Gobierno regional de Lima.**

**Instrucciones:**

Estimado participante, a continuación, te presento un cuestionario sobre “**Implementación del gobierno digital para optimizar la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, Periodo: 2020-2021**”, tu respuesta es sumamente relevante; por ello debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	02	03	04	05

Nº	Dimensiones	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
	<b>Proceso de gestión</b>					
<b>1</b>	El Gobierno Regional de Lima en la pandemia COVID-16 ha logrado impulsar de manera urgente la funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología en sus establecimientos de atención.					
<b>2</b>	Ud., considera que el Gobierno Regional de Lima tiene la necesidad de cumplir con las metas de modernización gubernamental					
<b>3</b>	El Gobierno Regional de Lima tiene la necesidad de implementar el gobierno digital a través del empleo eficiente de las tecnologías de la información con la finalidad de mejorar la gestión pública regional ofreciendo bienes y servicios de calidad a la ciudadanía en general.					
	<b>Planeamiento</b>					

4	Ud., considera que el gobierno digital necesita emplear de manera eficaz y eficiente las tecnologías de la información y comunicación que permite realizar una eficiente y efectiva gestión pública regional que permite realizar el cumplimiento de los planes en el gobierno regional de lima.					
5	Ud., considera que el gobierno digital necesita realizar una eficiente y efectiva gestión pública regional que facilita el cumplimiento de los objetivos regionales propuestos en el gobierno regional de lima.					
6	Ud., considera que el gobierno digital necesita facilitar el sistema de información a nivel regional que le permite almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia para lograr obtener información en tiempo real.					
<b>Ejecución</b>						
7	Ud. Considera que el conjunto de políticas y mecanismo incorporados al sistema operativo a través del proceso planificar se debe realizar con personal altamente calificado.					
8	Ud., considera que en el gobierno regional de Lima hay que resolver un conflicto o situación en el gobierno regional de lima la toma de decisiones elegida facilitará encontrar una solución o alternativa al problema o situación.					
9	Ud., considera que la retroalimentación en el gobierno regional de Lima debe permitir reorientar sus objetivos, sus estrategias y sus actividades, en provecho de la ciudadanía en general.					

**Anexo 3**

**Informes de validez del instrumento  
de recolección de datos**

**CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES  
ESCUELA DE POSGRADO**

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES**

**1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: CASTRO RENTERIA, Darina Leticia**

**1.2. GRADO ACADÉMICO: Doctor en Desarrollo y Seguridad Estratégica**

**1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: CAEN**

**1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO: BALDEON PALOMINO JULIO MIGUEL**

**ASPECTOS A EVALUAR:**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios Cualitativos Cuantitativos	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	MB (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					19
Objetividad	Esta expresado con conductas observables.					19
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					19
Organización	Existe una organización y lógica.					19
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					19
Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					19
Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
Coherencia	Entre las variables, dimensiones y variables.					19
Metodología	La estrategia responde al propósito de estudio.					19
Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					18
Sub total						189
Total						18.90

Valoración cuantitativa: Diecinueve.

Valoración cualitativa: Excelente.

Opinión de aplicabilidad: El instrumento es válido y se puede aplicar.

Lugar y fecha: Lima 11 de noviembre del 2022.



Firma del experto

DNI: 17553895

**CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES  
ESCUELA DE POSGRADO**

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

**1.1 APELLIDOS Y NOMBRES:** TRIVEÑO VALENZA, Miguel

**1.2 GRADO ACADÉMICO:** Maestría en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica

**1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** CAEN

**1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO:** BALDEON PALOMINO JULIO MIGUEL

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios Cualitativos Cuantitativos	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	MB (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					19
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.					19
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					19
4. Organización	Existe una organización y lógica.					19
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					19
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					19
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y variables.					19
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de estudio.					19
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
Sub total						190
Total						19.00

Valoración cuantitativa: Diecinueve.

Valoración cualitativa: Excelente.

Opinión de aplicabilidad: El instrumento es válido y se puede aplicar.

Lugar y fecha: Lima 12 de noviembre del 2022.



-----  
Firma del experto  
DNI: 10062175

**CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES  
ESCUELA DE POSGRADO**

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

**1.1 APELLIDOS Y NOMBRES: MAGUIÑO PORRAS, Jorge Eduardo**

**1.2 GRADO ACADÉMICO: Doctor en Derecho**

**1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: CAEN**

**1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO: BALDEON PALOMINO JULIO MIGUEL**

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios Cualitativos Cuantitativos	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	MB (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					19
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.					19
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					19
4. Organización	Existe una organización y lógica.					19
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					19
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					19
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y variables.					19
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de estudio.					19
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
Sub total						190
Total						19.00

Valoración cuantitativa: Diecinueve.

Valoración cualitativa: Excelente.

Opinión de aplicabilidad: El instrumento es válido y se puede aplicar.

Lugar y fecha: Lima 12 de noviembre del 2022



-----  
Firma del experto  
DNI: 43324910

## **Anexo 4**

### **Bases de datos de la prueba piloto**

VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL										
suJ	Item 1	Item 2	Item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	Total
1	3	5	2	3	2	2	3	3	2	25
2	2	1	4	1	2	1	2	3	2	18
3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	15
4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	43
5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	37
6	2	1	2	2	2	2	2	2	3	18
7	3	2	3	3	3	3	2	3	3	25
8	2	2	2	2	2	2	3	2	2	19
9	2	4	2	4	3	4	4	4	3	30
10	2	2	1	1	2	1	1	1	1	12
11	2	2	5	3	5	5	5	5	5	37
12	2	2	2	3	3	3	3	3	3	24
13	2	5	5	5	5	5	4	4	4	39
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
15	2	2	2	2	2	2	3	2	2	19
16	2	2	2	3	3	3	3	3	3	24
17	4	2	3	4	4	4	4	4	4	33
18	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32
19	4	2	2	4	2	2	2	2	2	22
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
22	2	2	4	4	2	4	2	2	2	24
23	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25
24	2	2	4	4	4	4	4	4	4	32
25	3	3	5	2	5	4	5	5	4	36
26	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
28	2	2	5	2	5	2	5	2	2	27
29	4	2	2	3	2	2	2	3	2	22
30	2	1	3	1	1	2	1	2	1	14

VARIABLE 2: GESTION PUBLICA EN EL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA										
suJ	Item 1	Item 2	Item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	Total
1	4	2	5	5	4	5	4	2	5	36
2	4	3	2	3	3	4	3	5	3	30
3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	18
4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
7	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
8	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
10	4	1	1	1	1	3	1	1	1	14
11	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
13	5	4	5	5	5	5	4	4	4	41
14	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
15	3	1	1	1	1	1	1	1	1	11
16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
17	4	2	4	4	2	4	4	2	2	28
18	5	5	4	4	3	4	4	4	4	37
19	4	2	2	2	2	2	2	2	2	20
20	4	1	1	1	1	3	1	1	1	14
21	5	2	2	2	2	2	2	2	2	21
22	4	4	4	4	2	4	4	4	4	34
23	4	3	3	3	3	5	3	3	3	30
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	4	2	4	2	2	4	2	4	2	26
27	3	4	2	3	4	2	4	1	2	25
28	3	2	4	2	3	3	3	3	1	24
29	1	2	2	2	2	2	2	2	2	17
30	5	2	5	5	4	5	5	5	3	39

## **Anexo 5**

### **Bases de datos para hipótesis**



25	3	3	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	2	2	4	2	4	2
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	2	4	1	2
28	2	2	5	2	5	2	5	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	1
29	4	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
30	2	1	3	1	1	2	1	2	1	5	2	5	5	4	5	5	5	3
31	2	2	3	2	2	2	2	3	1	4	5	5	4	2	5	2	5	3
32	2	1	2	1	2	2	1	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3
33	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2
34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5
35	5	5	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
36	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
38	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	4	1	4	1
39	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3
40	2	2	2	3	2	1	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1
41	2	2	5	3	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2
42	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	2	2	2	2	5	2	4	2	2	5	4	5	4	5	5	4	4	4
44	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
45	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
46	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4
47	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
48	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4
49	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
50	3	3	4	2	4	2	4	3	4	4	1	1	2	1	2	1	1	2
51	3	3	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4



79	3	3	4	2	4	2	4	3	4	4	1	1	2	1	2	1	1	2
80	3	3	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4
81	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
82	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3
83	2	2	4	2	2	2	4	2	2	1	3	1	4	1	4	1	4	1
84	3	3	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
85	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	5	2	2
86	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4	1	1	4	1	3	1
87	2	2	5	2	5	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	4	2	2	4	2
89	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
90	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
91	2	3	2	3	2	1	1	3	2	3	2	1	3	3	4	1	4	2
92	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2
93	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
95	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	4	4	2
96	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	4	3	3	2	3
97	2	2	2	1	2	3	1	1	1	4	1	1	4	1	3	1	4	1
98	2	2	5	3	5	5	5	5	5	3	2	2	1	2	4	2	2	2
99	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
100	2	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
101	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
102	3	3	4	2	4	2	4	3	4	4	1	1	2	1	2	1	1	2
103	3	3	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4
104	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
105	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3

106	2	2	4	2	2	2	4	2	2	1	3	1	4	1	4	1	4	1
107	3	3	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
108	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	5	2	2
109	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4	1	1	4	1	3	1
110	2	2	5	2	5	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	4	2	2	4	2
112	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
113	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
114	2	3	2	3	2	1	1	3	2	3	2	1	3	3	4	1	4	2
115	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2
116	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
117	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
118	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	4	4	2
119	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	4	3	3	2	3
120	2	2	2	1	2	3	1	1	1	4	1	1	4	1	3	1	4	1
121	2	2	5	3	5	5	5	5	5	3	2	2	1	2	4	2	2	2
122	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
123	2	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
124	4	4	4	2	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
125	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	4	4	5	3	3	4	5
126	2	2	2	2	2	1	2	1	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4
127	3	3	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
128	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	5	2	2
129	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4	1	1	4	1	3	5
130	2	2	5	2	5	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	2	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
132	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	4	4	5	3	3	4	5



160	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
161	2	3	2	3	2	1	1	3	2	3	2	1	3	3	4	1	4	2
162	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2
163	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
164	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
165	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	4	4	2
166	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	4	3	3	2	3
167	2	2	2	1	2	3	4	1	1	4	4	1	4	1	3	1	4	1
168	2	2	5	3	5	5	5	5	5	3	2	2	1	2	4	2	2	2
169	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
170	4	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4

## ● 9% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>renati.sunedu.gob.pe</b> Internet	4%
2	<b>repositorio.caen.edu.pe</b> Internet	3%
3	<b>Ministerio de Defensa on 2021-05-10</b> Submitted works	<1%
4	<b>repositorio.adp.edu.pe</b> Internet	<1%
5	<b>researchgate.net</b> Internet	<1%
6	<b>repositorio.icte.ejercito.mil.pe</b> Internet	<1%
7	<b>cdn.gob.pe</b> Internet	<1%
8	<b>repositorio.unh.edu.pe</b> Internet	<1%

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 30 palabras)

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

**Presidente(a)**\_\_\_\_\_ **Secretario(a)**\_\_\_\_\_...  
 renati.sunedu.gob.pe

**en el distrito de**  
 repositorio.caen.edu.pe

**con fines de optar el grado académico de**  
 renati.sunedu.gob.pe

**presentada para optar el grado de**  
 Comando de Educación y Doctrina del Ejército on 2020-07-20

**viiÍndiceCaratula** ..... **i**  
 repositorio.caen.edu.pe

**2.2.3. Bases teóricas de la tesis**..... **412.3. ...**  
 renati.sunedu.gob.pe

**3.2. Hipótesis**  
 repositorio.caen.edu.pe

**para enfrentar el problema**  
 renati.sunedu.gob.pe

**Pilares centrales de la política de modernización de la GestiónPública**  
 repositorio.ucv.edu.pe