



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

Implementación del gobierno digital para optimizar la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, período: 2020-2021

**Tesis para optar al grado académico de Maestro en Administración  
y Gestión pública con mención en Defensa Nacional**

**AUTOR**

Bach. Julio Miguel Baldeón Palomino

**ASESORES – REVISORES**

Metodológico: Dra. Jacqueline HUAMÁN FERNÁNDEZ

Temático: Dra Angélica PEÑA HOSPINAL

Temático: Dr Freddy ALVAREZ TORRES

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Desarrollo Nacional: Competitividad y Modelos de Desarrollo

**LIMA - PERÚ**

**2024**



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

### CONSTANCIA DE SIMILITUD

EL DIRECTOR DE INVESTIGACION ACADEMICA DEL CENTRO DE ALTOS  
ESTUDIOS NACIONALES-ESCUELA DE POSGRADO.

**CERTIFICA:**

Que, el Informe final de tesis, del Señor, **Julio Miguel BALDEON PALOMINO**, egresado, de la Maestría en Administración y Gestión Pública, denominada:

**IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN EL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA. PERIODO: 2020-2021.**

ha sido sometida a la evaluación de turnitin, determinado como resultado **09% de similitud general**.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime pertinente.

Chorrillos, 16 de febrero de 2023



Mesa. Marco Antonio Miranda Valdez,  
Jefe del Depto. Investigación Académica,  
Centro de Altos Estudios Nacionales - EPG



Doctor  
**CARLOS CASTELA BENIGNYON**  
Director de Investigaciones Académicas  
Centro de Altos Estudios Nacionales - EPG

Reporte de similitud

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)



  
Mg. Marco Antonio Miranda Valdes  
Dpto. de Investigación Académica  
Centro de Estudios Maricó

  
Dra. JACQUELINE MARIANA LLANUSA FERNANDEZ  
Alcance Metodológico  
Dpto. de Investigación Académica  
Centro de Estudios Maricó

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

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OTORGAR  
 EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO**

Chorrillos, 14 de marzo del 2024

Reunido el Jurado de Tesis integrado por los Catedráticos:

Doctor Luis GONZALES CÁRDENAS.....Presidente  
 Doctor Edwin CRUZ ASPAJO.....Vocal  
 Maestro Marco Antonio FELIPPE MORI .....Secretario

Para evaluar la sustentación del graduando:

**BACHILLER JULIO MIGUEL BALDEON PALOMINO**

Después de escuchar la exposición y como resultado de la deliberación, se acuerda concederle la calificación de: .....15.....

En mérito de lo cual el Jurado de Tesis lo declara *APTO* para que se le otorgue el Grado Académico de Maestro en Administración y Gestión Pública con mención en Defensa Nacional, conforme a las disposiciones legales vigentes.

En fe de lo cual firman la presente:

  
 \_\_\_\_\_  
 Doctor  
 Luis GONZALES CÁRDENAS  
 PRESIDENTE

  
 \_\_\_\_\_  
 Doctor  
 Edwin CRUZ ASPAJO  
 VOCAL

  
 \_\_\_\_\_  
 Maestro  
 Marco Antonio FELIPPE MORI  
 SECRETARIO

Título de Tesis:  
**"IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN EL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, PERIODO: 2020-2021"**

REGISTRO DE GRADOS Y TITULOS
LIBRO
01

### ***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, y mi esposa por su constante e invaluable apoyo para alcanzar mis objetivos profesionales con alta ética profesional.*

## Declaración jurada de autoría

Mediante el presente documento, yo, Julio Miguel Baldeón Palomino, 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, período: 2020-2021, que presento ante esta Institución a los 20 días de noviembre del 2022, a fin de optar al 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 corresponden al suscrito o a otro autor en respeto irrestricto a los derechos de 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  
DNI 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, período: 2020-2021. presentada para optar al 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 a la misma sea libre y gratuito, permitiendo su consulta e impresión, pero no su modificación. La tesis puede ser copiada, distribuida, exhibida y usada también con fines académicos siempre que se indique la autoría y no se podrán realizar obras derivadas de la misma.

Lima, 20 de noviembre de 2022



-----  
**Julio Miguel Baldeón Palomino**  
**DNI N° 43657070**

## Índice

<b>Carátula</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> .....	17
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	17
1.1.1. En el mundo.....	17
1.1.2. En el Perú.....	17
1.1.3. A nivel local.....	18
1.2. Delimitación del problema .....	19
1.2.1. Delimitación temática.....	19
1.2.2. Delimitación teórica.....	19
1.2.3. Delimitación espacial.....	19
1.2.4. Delimitación temporal .....	19
1.3. Formulación del problema.....	19
1.3.1. Problema principal.....	19
1.3.2. Problemas específicos.....	20
1.4. Objetivos de la investigación.....	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos .....	20
1.5. Justificación e importancia de la investigación .....	20
1.6. Limitaciones de la investigación .....	21

<b>Capítulo II. Marco teórico</b> .....	22
2.1. Antecedentes de la investigación .....	22
2.1.1. Investigaciones internacionales .....	23
2.1.2. Investigaciones nacionales.....	24
2.2. Bases teóricas.....	26
2.2.1. Variable 1: Gobierno digital .....	26
2.2.2. Variable 2: Gestión pública.....	33
2.2.3. Bases teóricas de la tesis.....	45
2.3. Marco conceptual .....	45
<b>Capítulo III. Variables e hipótesis</b> .....	48
3.1. Variables de estudio .....	48
3.1.1. Definición conceptual .....	48
3.1.2. Definición operacional.....	48
3.1.3. Matriz de operacionalización.....	49
3.2. Hipótesis .....	52
3.2.1. Hipótesis general .....	52
3.2.2. Hipótesis específicas.....	52
<b>Capítulo IV. Metodología de la investigación</b> .....	53
4.1. Enfoque de investigación .....	53
4.2. Tipo de investigación .....	53
4.3. Método de investigación .....	53
4.4. Alcance de investigación .....	53
4.5. Diseño de investigación .....	54
4.6. Población, muestra, unidad de estudio .....	54
4.6.1. Población de estudio .....	54
4.6.2. Muestra de estudio .....	54
4.6.3. Unidad de estudio .....	54
4.7. Fuentes de información.....	54
4.8. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	54
4.8.1. Técnica de recolección de datos .....	54
4.8.2. Instrumento de recolección de datos.....	55

4.9. Métodos de análisis de datos .....	58
<b>Capítulo V. Resultados</b> .....	59
5.1. Análisis descriptivo .....	59
5.2. Análisis inferencial .....	76
<b>Capítulo VI. Discusión de resultados</b> .....	83
6.1. Discusión de resultados .....	83
6.2. Conclusiones .....	84
6.3. Recomendaciones .....	85
6.4. Propuesta para enfrentar el problema .....	86
<b>Referencias</b> .....	88
a. Bibliográficas .....	88
b. Hemerográficas.....	88
c. Páginas web .....	89
<b>Anexos</b> .....	92
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	93
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos .....	94
Anexo 3. Informes de validez del instrumento de recolección de datos .....	98
Anexo 4. Base de datos para la prueba piloto .....	102
Anexo 5. Base de datos para hipótesis .....	105

## Índice de tablas

Tabla 1. Beneficios potenciales del gobierno electrónico.....	31
Tabla 2. La administración pública versus nueva gestión pública .....	35
Tabla 3. Resultados de la validación del contenido del cuestionario .....	56
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.....	59
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.....	60
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.....	61
Tabla 7. Nivel de capacidad actual del gobierno digital para cumplir eficientemente con las transacciones electrónicas de datos entre administraciones públicas.....	62
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.....	63
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 sola plataforma a través de Internet...	64
Tabla 10. Grado de mejora actual del empleo de las TIC en la atención de sus propios empleados.....	65
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.....	66
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.....	67

Tabla 13. Grado de necesidad de impulso del Gobierno Regional de Lima en la pandemia de Covid-19 para la funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología en sus establecimientos de atención.....	68
Tabla 14. Grado de necesidad de cumplir con las metas de modernización gubernamental por el Gobierno Regional de Lima con las tecnologías de información.....	69
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.....	69
Tabla 16. Grado de necesidad para emplear de manera eficaz y eficiente las tecnologías de la información y comunicación que permita realizar el cumplimiento de los planes en el Gobierno Regional de Lima.....	71
Tabla 17. Grado de necesidad para considerar que el gobierno digital sea eficiente y tenga efectiva gestión pública regional que facilita el cumplimiento de los objetivos regionales propuestos en el Gobierno Regional de Lima. ....	71
Tabla 18. Grado de necesidad para considerar que el gobierno digital pueda facilitar el sistema de información a nivel regional que le permita almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos con frecuencia para lograr obtener información en tiempo real .....	72
Tabla 19. Grado de existencia del conjunto de políticas y mecanismos incorporados al sistema operativo a través del proceso planificador se debe realizar con personal altamente calificado.....	73
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.....	74
Tabla 21. Grado de necesidad en que la realimentación en el gobierno regional de Lima debe permitir reorientar sus objetivos, sus estrategias y sus actividades, en provecho de la ciudadanía en general.....	75

## Índice de figuras

Figura 1. Lineamientos estratégicos.....	39
Figura 2. Pilares centrales de la política de modernización de la gestión pública...	40
Figura 3. Políticas públicas, planes estratégicos y operativos .....	41
Figura 4. Presupuesto por resultados.....	41
Figura 5. Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.....	42
Figura 6. Servicio civil meritocrático .....	42
Figura 7. Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento .....	43
Figura 8. Ejes transversales de la política nacional de modernización.....	43
Figura 9. Gobierno a ciudadano.....	62
Figura 10. Gobierno a empresas.....	65
Figura 11. Gobierno a empleados.....	67
Figura 12. Proceso de gestión.....	70
Figura 13. Planeamiento.....	73
Figura 14. Ejecución.....	75

## Resumen

La presente investigación, titulada “Implementación del gobierno digital para optimizar la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, período: 2020-2021”, tuvo como objetivo principal determinar cómo la implementación del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, período: 2020-2021.

El estudio metodológicamente pertenece a un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo explicativo y un diseño de investigación no experimental, con una población de estudio constituida por 170 personas entre funcionarios públicos y personal administrativo del Gobierno Regional de Lima, y una muestra censal de 170 personas, utilizándose un cuestionario tipo Likert, y el uso de la prueba Chi Cuadrado para la demostración de las hipótesis.

Durante el desarrollo de la investigación se llegó a la siguiente conclusión general: Que la implementación del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, período: 2020-2021. Como parte final del estudio se exponen las recomendaciones a las que se ha llegado, en base a ellas se ha formulado la propuesta de aplicación de un esquema estratégico para consolidar el gobierno digital en el Gobierno Regional de Lima.

Las palabras claves dentro de la investigación son las siguientes: Gobierno digital y Gobierno regional.

## **Abstract**

The main objective of this research, titled “Implementation of digital government to optimize public management in the Regional Government of Lima, period: 2020-2021”, was to determine how the implementation of digital government is related to public management in the Regional Government. of Lima, period: 2020-2021.

Methodologically, the study belongs to a quantitative approach, with a descriptive explanatory scope and a non-experimental research design, with a study population consisting of 170 people, including public officials and administrative staff of the Regional Government of Lima, and a census sample of 170 people. , using a Likert-type questionnaire, and the use of the Chi Square test to demonstrate the hypotheses.

During the development of the research, the following general conclusion was reached: That the implementation of digital government is significantly related to public management in the Regional Government of Lima, period: 2020-2021. As a final part of the study, the recommendations that have been reached are presented, based on them the proposal for the application of a strategic scheme to consolidate the digital government in the Regional Government of Lima has been formulated.

The key words within the research are the following: Digital government and regional government.

## **Introducción**

En la actualidad, el gobierno digital en el Estado se vale de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para optimizar los servicios y la información para los ciudadanos, incrementar la efectividad de la gestión pública, asimismo, es el resultado de fenómenos como la globalización, la revolución tecnológica y la era de la información que se desarrollan de acuerdo con la realidad de cada Estado, las relaciones internacionales de poder y la distribución de la riqueza no es igual en los países del mundo y ello genera una inseguridad para aquellos países menos favorecidos.

Todo ello se relaciona con la gestión pública que formula e impulsa estrategias para solucionar las peticiones que plantean la ciudadanía, formula y administra políticas públicas utilizando distintos procesos y metodologías para la puesta en funcionamiento de políticas que son empleadas entre las instituciones administrativas y las organizaciones ciudadanas, y que afianzan la capacidad administrativa y la consolidación de los procesos gubernamentales.

El presente estudio tiene como objetivo principal, determinar cómo la implementación del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, período: 2020-2021, así, se ha estructurado una composición por capítulos, estableciéndose en el primero de ellos, el planteamiento del problema con la presentación de la realidad problemática y la formulación de problemas y objetivos que justifican su realización.

En el segundo capítulo, se hace la diferenciación teórica del tema, abordando teorías y conceptos sobre el gobierno digital y la gestión pública, su enfoque, concepto y dimensiones principales, insertando también las propias bases teóricas de la investigación, así como se presenta el marco conceptual del trabajo.

En la tercera parte, se presenta en forma amplia la definición conceptual de las variables de estudio, con la presentación de su respectiva operacionalización, donde se incluyen las dimensiones e indicadores de cada variable, teniendo como parte complementaria y jerárquica la introducción de la hipótesis general y las específicas de la investigación.

El cuarto capítulo corresponde al método de estudio, con la presentación del tipo, diseño, la población, el tamaño de la muestra y el método de análisis de datos.

Posteriormente, en la quinta parte, se presenta en forma exhaustiva la presentación de resultados con la parte descriptiva y la parte inferencial de la investigación.

En el sexto capítulo, se incluye la discusión de resultados, con las conclusiones y recomendaciones correspondientes a la investigación.

Como corolario del estudio, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos donde se incluye: el análisis correspondiente, la matriz de consistencia, el instrumento utilizado, los informes de validación del instrumento, así como la inserción de la prueba piloto y la data para el cálculo de la prueba de hipótesis que se realizó con el Coeficiente de Pearson.

## Capítulo I. Planteamiento del problema

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

#### *En el mundo*

La Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP) publicó el 21 de abril de 2021 el artículo titulado: “Digitalización y gobierno electrónico, una prioridad para Cuba”, allí menciona que el programa de intercambio de expertos Cuba-UE II, financiado por la Unión Europea ha instituido talleres virtuales de administración pública digital para contribuir al proceso de informatización de la sociedad y el gobierno electrónico, lo que es una preferencia del Estado cubano.

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

El Ministerio de Comunicaciones y el Ministerio de Economía y Planificación de Cuba desean 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 y optimizar la agenda de desarrollo del gobierno electrónico con la investigación científica.

El gobierno electrónico para Cuba es un reto muy grande y de gran prioridad para el país agregándolo al Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el 2030, como uno de los proyectos del programa Gobierno eficaz y eficiente que afectará el camino de Cuba con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, en lo que respecta a la salud y bienestar; a una educación de calidad; entre otros objetivos.

#### *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 2400 entidades públicas, en 1619 (67,5 %) los titulares tienen la responsabilidad de formular sus informes de rendición de cuentas del período anual 2020, y no lo han cumplido a la fecha según informó la Contraloría General de la República, este informe comprende facetas importantes de cada institución vinculadas al empleo de los fondos y bienes del Estado, y el resultado de su gestión.

La Contraloría mencionó que 781 titulares de las entidades públicas (32.5 %) cumplieron con presentar su informe de rendición de cuentas del período anual 2019 siendo los gobiernos locales quienes cumplieron en 78.6 % (municipios provinciales y distritales), 900 entidades públicas que no han cumplido con enviar su informe de rendición de cuentas se encuentran formulándolos 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, se inicia el proceso de modernización del Estado peruano, donde direcciona a la administración pública a lograr una óptima atención al ciudadano, pero para ello lo parametra al aprovechamiento máximo de los recursos públicos disponibles.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública establece al gobierno digital como uno de los tres ejes transversales, que emplea las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la administración pública para optimar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, direccionar la efectividad de la gestión pública acrecentando significativamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

El gobierno digital por ende es un instrumento tecnológico que emplean los tres niveles de gobierno para proporcionar eficacia y efectividad a la gestión pública para ello se vale del empleo intensivo del internet incrementando así la efectividad de la gestión pública, mejorar los servicios públicos que se le ofrece a la ciudadanía e incrementar la transparencia de las actividades del gobierno, todo ello para mejorar la vida de los ciudadanos.

Durante las labores del Gobierno Regional de Lima se observó que algunos funcionarios y personal administrativo no estaban realizando una conveniente

gestión pública debido al inapropiado gobierno digital que dificultaba a ese gobierno regional ofrecer a la ciudadanía bienes y servicios de calidad.

En el Gobierno Regional de Lima se observó durante sus labores diarias ciertas carencias en el gobierno digital, específicamente del gobierno al 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 del gobierno a la 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 los empleados donde estos no conocían los beneficios de las tecnologías de la información y comunicación para mejorar la atención de ellos mismos y de los recursos humanos, instrumentos que son necesarios e indispensables para ejecutar una conveniente gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

## **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 espacial 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, período: 2020-2021?

### ***1.3.2 Problemas específicos***

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

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

¿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 cómo la implementación del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, período: 2020-2021.

### ***1.4.2 Objetivos específicos***

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

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.

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 el que se realizó la presente investigación es para analizar las teorías científicas sobre gobierno digital y la gestión pública, teniendo en consideración el gobierno digital 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, que consecuentemente está afectando la calidad y efectividad de los bienes y servicios que se les ofrece a la ciudadanía en general, todo ello orientado a realizar una eficiente y efectiva administración pública.

El resultado de este trabajo de investigación plantea propuestas de solución para optimar el gobierno digital y mejorar la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, de esta manera solucionar las necesidades prioritarias de la ciudadanía y mejorar la calidad de vida de la población.

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

La importancia de este trabajo de investigación radica en que el gobierno digital es uno de los instrumentos fundamentales para lograr una eficiente y eficaz gestión pública en los tres niveles de gobierno, siendo la gestión pública muy importante para lograr una eficiente y eficaz administración de los recursos del Estado, los que están orientados a lograr un conveniente desarrollo socioeconómico, pero para ello se vale del gobierno digital que a través del empleo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) logra generar bienes y servicios de calidad, satisfacer las necesidades de los ciudadanos, solucionar problemas ciudadanos e incrementar la eficiencia y efectividad de la gestión pública.

## **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 unas de otras, aunado a esto 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 realizarán entre las diez (10) provincias de la Región Lima.

### ***1.6.3 Limitación de información***

Esta estuvo supeditada a la obtención de información sobre el gobierno electrónico y la gestión pública debido a las medidas de restricción social impartidas a raíz de la variante Omicrón.

## Capítulo II. Marco teórico

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Solórzano (2021) presentó una investigación titulada: *Análisis de la política comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno Electrónico del Ecuador según los mecanismos de participación social 2019-2020*, para optar el grado de Maestro en Periodismo y Gestión de Comunicación, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, tuvo como objetivo general analizar la política comunicacional de la Subsecretaría del Gobierno Electrónico del Ecuador desde la aplicación de los mecanismos de participación social; el autor trabajó una investigación aplicada, el alcance de la investigación fue exploratoria, el enfoque que se desarrolló fue mixto, el diseño de investigación fue no experimental transversal, el método general empleado fue el estudio de caso único, unido al analítico, se realizaron las técnicas de la entrevista y una encuesta de escala Likert.

La investigación concluyó en lo siguiente: El gobierno electrónico en el Ecuador ha sido progresivo pero su aplicabilidad en cuanto a la consecución de estrategias y optimización de planificaciones ha sido lenta, acorde a la doctrina y la agenda política del gobierno de turno, limitando sobremanera la plenitud de ejercicio de una democracia participativa electrónica, lo que sumado al gran desconocimiento de los medios de participación electrónica dificulta la integridad de este modelo.

La comunicación política al igual que el gobierno electrónico responden a la agenda política de turno, el cual polariza la información a través del empleo de medios tradicionales y actuales, limitando no solamente el acceso a la información clara, que produce una desidia colectiva y ausentismo en el ejercicio político y democrático a nivel nacional. Lo que se manifiesta mediante la presencia colectiva en espacios gubernamentales digitales, su actualización y pertinencia, pero también un alto desconocimiento de los mismos, fuertes dudas en cuanto a su legitimidad y transparencia, niveles existentes de analfabetismo digital, y un nivel de competencia tecnológica regular en la región, por lo que es preciso reestructurar el aparato organizativo de la administración en este sentido, con miras a incluir a

través de proyectos tecnológicos a más ecuatorianos al entorno digital, por lo que se ha instado en la generación de más espacios de internet libre o wifi para que la población en el área urbana y rural se encuentre interconectada, más aun considerando elementos como la infraestructura en telecomunicaciones, la permanencia en entornos web de la colectividad, la falta de conectividad e insumos de conexión y la alfabetización tecnológica.

Escudero (2020) presentó una investigación titulada: *Administración eficiente de los recursos públicos asociados a la contratación pública en el marco de la gestión de resultados para el desarrollo*, para optar el grado de Maestro en Derecho Administrativo en la Universidad Andina Simón Bolívar, el autor desarrolló una investigación de tipo crítico descriptivo y comparativo con la regulación normal y estándar del Ecuador con la gestión para resultados con el fin de conocer y emitir juicios de valor respecto de la realidad ecuatoriana en temas de contratación pública y, por ende, del manejo de los recursos públicos en las entidades para lograr una eficiente gestión de los mismos para resultados.

La investigación concluyó en lo siguiente: El Gobierno Central tiene una metodología y plataforma informática para seguimiento, denominada “Gobierno por Resultados”, sin embargo, esta se refiere al sistema de alineación entre los ejes y objetivos gubernamentales con los planes estratégicos y operativos de las instituciones dependientes del Ejecutivo. Esta metodología no incluye la planificación, ejecución o control de las adquisiciones públicas, y, en sentido inverso, la planificación y ejecución de adquisiciones no se conecta metodológica ni informativamente con el esquema mencionado. Por esta razón, el concepto de Gestión por Resultados debe implementarse en el Sistema Nacional de Contratación Pública del Ecuador debido a que prioriza el cumplimiento de los objetivos gubernamentales en beneficio de la sociedad.

Barragán (2019) presentó una investigación titulada: *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 Doctor en Administración en la Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador; su objetivo general fue determinar los principales factores que inciden en la adopción del GE con el fin de promover los procesos de participación ciudadana y

transparencia en la administración pública local del Ecuador, se desarrolló una investigación descriptiva correlacional, el diseño de investigación fue no experimental cuantitativo, la población de estudio estuvo constituida por 7 urbes del país, siendo estas: Guayaquil, Quito, Cuenca, Portoviejo, Manta, Latacunga, Milagro y Calceta. Según el marco poblacional, fueron estudiantes universitarios con edades superiores a 18 años que empleen las TIC para sus actividades cotidianas, la muestra de estudio estuvo constituida por 309 personas, las técnicas empleadas fueron la observación, la encuesta, la entrevista, la revisión documental, las sesiones en profundidad, y el instrumento de investigación fue el cuestionario.

La investigación concluyó en que el entorno de la administración pública, la nueva gestión pública, las TIC en la administración pública: la e-Administración, la transparencia y la e-Transparencia; la participación ciudadana y la e-Participación; el GE, tendencias e innovaciones y debate de las TIC en las administraciones públicas, la administración pública se ha consolidado como una disciplina, hasta el siglo XX para realizar el crecimiento del Estado se empleaba al máximo el aparato burocrático, pues era considerada muy importante para el Estado, pero actualmente con la aparición de la globalización, el avance tecnológico, los cambios del comportamiento humano, la demanda de nuevos servicios públicos, entre otros, han obligado a un cambio de pensamiento y la estandarización de la administración pública, acompañada de una reforma e innovación del gobierno, que permita alejarse de una vieja burocracia y luchar contra la corrupción, llevándola hacia la era de la información; se generó entonces el movimiento de la Nueva Gestión Pública.

### ***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 en el 2019*, para optar el grado de Maestro en Ciencias Empresariales en la Universidad Nacional de Huancavelica, el objetivo general fue determinar la relación que existía entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Gerencia de Administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Yauli en el 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 el inductivo, deductivo y estadístico, el diseño de investigación fue descriptivo-relacional, la población estuvo constituida por el total de trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli, es decir, 28 trabajadores, las técnicas empleadas fueron la investigación documental con sus instrumentos: 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; y la técnica de investigación de campo con su instrumento la ficha de medición de escala.

La investigación concluyó en 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, período 2019, cuya relación es del 77.3 %, en donde se manifiesta que el gobierno electrónico tiene un nivel de presencia adecuado en un 75.0 % y que gracias a ellos la gestión administrativa es eficiente en un 64.3 %.

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 2015, la muestra de estudio estuvo determinada por 48 profesionales que laboraron en el RENIEC - Lima en el 2015.

La investigación concluyó en lo siguiente: El resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tuvo el valor de 0.882, fue interpretado por el SPSS-24 como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) fue de 0,000, el que fue menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,0 %, lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: El gobierno electrónico

se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC - Lima.

Simón (2018) 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, y la muestra fue de 124 colaboradores.

La investigación concluyó en lo siguiente: Se ha logrado determinar que existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, esta decisión se sustenta en el valor de significancia del anova, es decir, cuyo valor se refiere a 0.0496 (tabla 10) por lo tanto, una gestión pública depende de los factores externo, interno y relacional.

## **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 apoyan la producción y el acceso a datos, servicios y contenido a través de interacciones con el gobierno. (p. 6)

La utilización de las tecnologías de la información (TI), tecnologías de la información y comunicación (TIC), y otras tecnologías de telecomunicaciones

basadas en la web para mejorar y/o aumentar la eficiencia y eficacia del servicio de entrega en el sector público”. El e-Gobierno promueve y mejora las partes interesadas, amplía la contribución al desarrollo nacional y comunitario, así como profundiza en el proceso de gobierno (p.35).

#### *2.2.1.2 Medición*

La medición de la variable 1. 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 respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo, con lo cual se obtendrán opiniones de los participantes.

#### *2.2.1.3 Teorías*

##### *Normas legales*

En el contexto actual, el Gobierno peruano ha brindado lineamientos para la elaboración de servicios públicos digitales según lo estipulado en la Ley de Gobierno Digital, aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1412 del 13 Set 18 con el objetivo de proponer una metodología de 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 el Internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital, incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones adaptables a la materia de gobierno digital.

2) Entorno digital. - Es el dominio o ámbito habilitado por las tecnologías y dispositivos digitales, generalmente interconectados a través de redes de datos o comunicación, incluyendo el Internet, que soportan los procesos, servicios, infraestructuras y la interacción entre personas.

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 para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general.

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, realizar y hacer seguimiento a servicios digitales, entre otros. Este canal puede comprender páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles u otros.  
(p. 5)

Asimismo, se presentan dispositivos relacionados con el gobierno digital:

- ✓ DL N° 1447 del 16 Set 18: Que modifica el DL N° 1211 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 30 Nov 18: Que declara de interés nacional el desarrollo del gobierno digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial.
- ✓ RSGD N° 004 del 10 Dic 18: Aprueba los “Lineamientos del líder de gobierno digital”
- ✓ RSGD N° 005 del 13 Dic 18: Aprueba los “Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital”
- ✓ DS N° 345 del 31 Dic 18: Política Nacional de Competitividad y Productividad
- ✓ RSGD N° 002 del 17 Jul 19: Aprueba los "Estándares de interoperabilidad de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE)”
- ✓ DS N° 237 del 28 Jul 19: Plan Nacional de Competitividad y Productividad
- ✓ RSGD N° 003 del 05 Oct 19: Disponen la creación del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado en la PCM

- ✓ PNUD Informe anual Dic 19: Señala las brechas del IDH que deben ser reducidas a través de la transformación digital
- ✓ DU N° 006 del 09 Ene 20: Que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital
- ✓ DU N° 007 del 09 Ene 20: Que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento
- ✓ DS 029 del 19 Feb 21: Reglamento del DL 1412 del 13 Set 18 que aprobó la 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 del 19 Jun 21: Directiva que establece lineamientos para la conversión integral de procedimientos administrativos a plataformas o servicios digitales
- ✓ DS N° 157 del 25 Set 21: Que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006 del 09 Ene 20 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 comprenden: presencia, interacción, transacción y transformación.

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

Interacción. - En este período se producen las interrelaciones iniciales entre ciudadanos y empresas con el gobierno, comprende la optimización y sintetización de los procesos gubernamentales, extendiendo evidentes canales de comunicación para los ciudadanos, empresas y el propio gobierno.

Transacción. - En este aspecto se facilita concluir trámites y el pago de tasas e impuestos a través de la puesta en funcionamiento del medio de pago virtual, optimando la productividad y la participación de los ciudadanos.

Transformación. - En esta etapa se modifican los vínculos entre el gobernante y el ciudadano, 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 consta de cuatro dimensiones: externa, promoción, interna y relacional sobre la cual ejecuta sus proyectos de gobierno electrónico.

Dimensión externa. - Esta dimensión trata sobre el empleo de las TIC como herramienta para brindar servicios, ofrecer información y viabilizar la interrelación con los ciudadanos y agentes externos a la administración local, asimismo, se vincula a la prestación de servicios y a la interrelación con los ciudadanos mediante los nuevos canales de información y comunicación de las TIC, la cual particulariza páginas web, correos electrónicos, los foros de discusión, los chats entre otros y la dimensión externa hace referencia a temáticas de la vida cotidiana, aspectos de la administración a distancia, temas de la vida política y a su participación.

Dimensión de promoción. - Esta dimensión recalca las actividades encaminadas a promover la cohesión social mediante el impulso del empleo de las TIC en los ciudadanos, rebasando la ruptura digital de las empresas y de los agentes sociales. Asimismo, se refiere al desarrollo de la cultura, infraestructuras y equipos convenientes para permitir la expansión y consolidación de la sociedad del conocimiento.

La dimensión relacional. - Esta dimensión utiliza las TIC para permitir las relaciones de las administraciones públicas locales con organizaciones públicas o privadas con las que tiene una relación más estrecha. Esta dimensión posibilitaría crear una red e intercambiar recursos con otros agentes para optimar los servicios y procesos de trabajo actuales, como para la generación de otros nuevos.

La dimensión interna. - Esta dimensión enfatiza la función de las administraciones locales en el empleo de las TIC para la mejora en su funcionamiento interno, que consecuentemente repercutirá en el incremento de la eficacia de sus actuaciones. (Armas y Armas, 2011, p.8).

La tabla 1 muestra los beneficios potenciales del gobierno digital considerando sus transacciones del sector público, sus ejemplos y sus beneficios con respecto a los ciudadanos, las empresas, los suministradores y otras entidades del sector público.

Tabla 1

*Beneficios potenciales del gobierno digital*

<b>Transacciones del sector público con</b>	<b>Ejemplos</b>	<b>Beneficios</b>
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:

Imperfección en la infraestructura tecnológica y física para instituir un gobierno en línea. - Generalmente el problema radica en la parte técnica y, asimismo, es necesario establecer el tipo de tecnología a trabajar definiendo sus mejores condiciones estratégicas, sin embargo, el problema en el momento de instituir un gobierno en línea es tener la voluntad política y posteriormente centrarse en la infraestructura y tecnología. (Armas y Armas, 2011, p. 22)

Capacitación del recurso humano. - La puesta en funcionamiento de la tecnología es un desafío para la administración pública, por tal razón cuando una organización disponga nuevas tecnologías a los usuarios o empleados, dispondrá hacerlo como parte componente de un todo, en el que está presente una respuesta humana; caso

contrario, los usuarios o empleados crearán su propia tecnología y harán cierta resistencia al cambio frente a la automatización. (Armas y Armas, 2011, p. 23)

Inestabilidad política y recesión económica. - La puesta en funcionamiento del gobierno electrónico es un proyecto de largo plazo, y requiere de estabilidad política y económica, de no tener estos dos aspectos fundamentales no se podrá implementar una plataforma eficaz y sostenible para lograr el éxito. (Armas y Armas, 2011, p. 22)

Presencia de gran cantidad de ciudadanos analfabetos tecnológicamente. - Para ello es conveniente incrementar el acceso a internet entre otras redes telemáticas a la población, y es necesario que el Estado gestione la alfabetización tecnológica a todos sus administrados. Nuestro país es multilingüe y pluricultural y es un gran desafío para el Estado enriquecer a las comunidades con una alfabetización técnica respetando la diversidad lingüística y cultural, pero para lograr ese objetivo se requiere que el Estado proporcione acceso a internet a todos los grupos sociales y presentar un contenido de calidad para así persuadir a los ciudadanos a conectarse y emplear los servicios disponibles. (Armas y Armas, 2011, p. 23)

Desconfianza generalizada ante la prestación de servicios por procedimientos telemáticos o a distancia. - Esta es una dificultad más que antes de poner en funcionamiento un gobierno digital debe preverse debido a que la desconfianza en los recursos y métodos telemáticos es natural, debido a lo abstracto que es, pero para ello es conveniente realizar campañas de credibilidad en los nuevos medios empleados, destacando las ventajas que tendrán los administrados, el empleo de estos nuevos medios garantizando que son mejores que los medios presenciales tradicionales. (Armas y Armas, 2011, p. 23)

Ausencia de coordinación y comunicación entre los diferentes organismos gubernamentales. - Algunas veces son desaprovechados los recursos por los organismos gubernamentales en caso que haya duplicidad de tareas, o exista secciones, departamentos y áreas sobrecargadas que finalmente los recursos. (Armas y Armas, 2011, p. 24).

Exceso de poder por parte de la administración pública. - Existen distintas formas de abuso de poder de la administración, el medio digital es intangible, y debe de definirse claramente las reglas, el empleo de la información, la prestación de

servicios y los mecanismos de defensa para el administrado. (Armas y Armas, 2011, p. 24)

Empleo por debajo del potencial real de la tecnología. - El gobierno digital no solo debe ser un mecanismo informativo, también debe permitir debatir temas como la corrupción, el abuso de poder, la desinformación y el mal uso del gasto público. (Armas y Armas, 2011, p. 24)

#### *2.2.1.4 Dimensiones*

El gobierno digital, en el transcurrir del tiempo ha desarrollado la forma de entregar y recibir servicios mediante el mejoramiento de las relaciones con:

**Gobierno a ciudadano, G2C** - En este tipo de gobierno digital se enfoca a desarrollar los servicios, entregar productos, servicios e información a sus ciudadanos.

**Gobierno a empresa - G2B** - En este tipo de gobierno digital se reúne el dinamismo de las empresas y el comercio, el sistema de consulta y el sistema de información geográfica para emprendedores (SIGE).

**Gobierno a empleado - G2E** - En este tipo de gobierno se emplean las TIC 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.

**Gobierno a gobierno - G2G** – En este tipo de gobierno digital se da respuestas a los requerimientos interorganizacionales, es decir, que se presta servicios a sí mismo y a otros organismos de gobierno, como el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), que es empleado para administrar, mejorar y supervisar las operaciones de ingresos y gastos de las Entidades del Estado, asimismo, propicia la unificación de los procesos presupuestarios, contables y de tesorería de cada entidad. (Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, 2017, p.10)

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

#### *2.2.2.1 Definición*

Álvarez (2011) señala que la gestión pública es:

El conjunto de acciones que desarrollan funcionarios públicos, con las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas previamente definidos aplicando métodos, 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 con prioridades establecidas en los planes y programas, los que están direccionados por las políticas públicas establecidas (p.12).

#### *2.2.2.2 Medición*

Para la medición de la variable 2, Gestión pública se va a formular la matriz de operacionalización de variables desarrollándose las siguientes dimensiones: planear con tres (03) indicadores, ejecutar con tres (03) indicadores y estudiar con tres (03) indicadores, en un cuestionario estilo Likert con 09 preguntas y cinco opciones de respuestas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo, con lo cual se obtendrán opiniones de los participantes.

#### *2.2.1.3 Teorías*

La nueva gestión pública y la administración pública fueron modificadas por una nueva lógica a finales del siglo XX, sustentada por distintos autores, esta nueva gestión pública (NGP) aspiró distanciarse de la racionalidad burocrática, la NGP se establece según un enfoque privado, como una manera de ver y actuar ante los asuntos públicos, asimismo, esta racionalidad administrativa sustenta sus fundamentos mediante el éxito de la institución-mercado, que cumple un papel de intermediario entre el Estado y la sociedad. (Escalante, 2017, p.129)

Los orígenes de esta nueva racionalidad administrativa data de la lógica de la economía clásica, la competencia, la idea de empresa, producción, ganancia, han sido considerados como enfoque empresarial y gerencial, gerencia por objetivos y resultados, rentabilidad, eficiencia y eficacia, entre otros, como racionalidad, su objetivo es la reorganización de las relaciones interpersonales e interorganizacionales, lo cual se sintetiza en la cultura de las organizaciones. Es decir, la NGP, como la racionalidad, tiene un efecto ético-moral, al reestablecer los valores que direccionan el cumplimiento de los fines de las organizaciones públicas

e influyen en la forma del diseño de la capacidad organizacional estatal y no estatal, en contra de un nuevo concepto de lo público.

La NGP desarrolla razonamientos como situarse en oposición de la burocracia; salvaguardar el mercado para dividir los beneficios; que el derecho y dueños de sí mismos son los mejores jueces sociales, todos estos razonamientos afectan las organizaciones en su diseño, al conformar un nuevo marco de valoración de los factores morales, pero para ello se requiere de organizaciones públicas eficientes, neutras y gerenciales. (Escalante, 2017, p.129)

La tabla 2 muestra los razonamientos comprobantes que presentan diversos autores de la NGP, que sustentan relevancia de ir 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 transdisciplinar 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 prevalencia de lo público sobre lo privado.</li> <li>➤ Su marco legal y normativo 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 transdisciplinar 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 hacia el ser humano 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 criticó el modelo weberiano dentro de la administración federal en los Estados Unidos de América, la que se implementó en el plan de reforma del Gobierno norteamericano de la administración Clinton-Gore. Sus postulados básicos se sustentan por estos conceptos: Los ciudadanos clientes deben ser

prioridad, deben de excluirse los métodos burocráticos, disminuir trámites en los pasos y operaciones organizacionales, se debe pretender proporcionar poder a los empleados volviendo a lo fundamental, para lo cual se debe desarrollar un cambio y diseño organizacional sustentado en instituir la misión, mejor dirección y eliminar las formas de trabajo sin propósitos claros, comisionar autoridad y responsabilidad, contribuir a resolver sus problemas de las comunidades, sustituir las regulaciones por formas de incentivos, hacer claro en los 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*

Este enfoque se sustenta bajo un conjunto de principios que se instituye mediante establecer 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 transmita 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*

El valor público en la gestión pública es más complicado y subjetivo que el valor en la administración empresarial, Osborne y Gaebler proponen que, más que buscar beneficios económicos, las organizaciones públicas buscan obtener objetivos políticamente eficaces, para ello la satisfacción ciudadana es una forma adecuada de cuantificar el establecimiento de valor público. (Escalante, 2015, p.132)

#### *Enfoque de la gestión para resultados - GpR*

El enfoque de la gestión por resultados recalca la cuantificación mediante indicadores operacionales, de gestión y de resultados, que están direccionados hacia los fines organizacionales y se sustentan en determinaciones cuantitativas y

cualitativas que afectan ambientes y/o poblaciones estructuradas, lo mismo ocurre con la satisfacción ciudadana. Asimismo, realza el empleo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para acelerar 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 las distancias en la prestación oportuna de servicios. (Escalante, 2015, p.132)

La gestión por resultados (GpR) hace hincapié en el progreso de problemas socialmente importantes, tales como: superación de la pobreza; crecimiento económico sostenible, mejoramiento en la calidad de vida, aumento de la esperanza de vida, incremento de los promedios de escolaridad; reducción del costo de operación gubernamental y el mejoramiento de la definición y medición de los resultados de desarrollo de los organismos estatales y supraestatales, así, la gestión por resultados ha ganado fuerza en la primera década del siglo XXI. (Escalante, 2015, p.133)

#### *Lineamientos estratégicos*

Los lineamientos estratégicos son:

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

e-Inclusión. - Este lineamiento implica a todos los ciudadanos sin distinción de origen, credo, entre otras variables de exclusión, 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)

e-Participación. - Este lineamiento provoca la participación activa del ciudadano mediante su identidad digital en la gestión pública por medio de plataformas de internet como redes sociales, foros, chats en línea, entre otros, con el objeto de satisfacer eficazmente las necesidades de información, control y consultas públicas en nuevas políticas de Estado. (Escalante, 2015, p. 136)

e-Servicios. - Este lineamiento consiste en capacitar los medios electrónicos convenientes para que el ciudadano acceda a los servicios públicos por medios

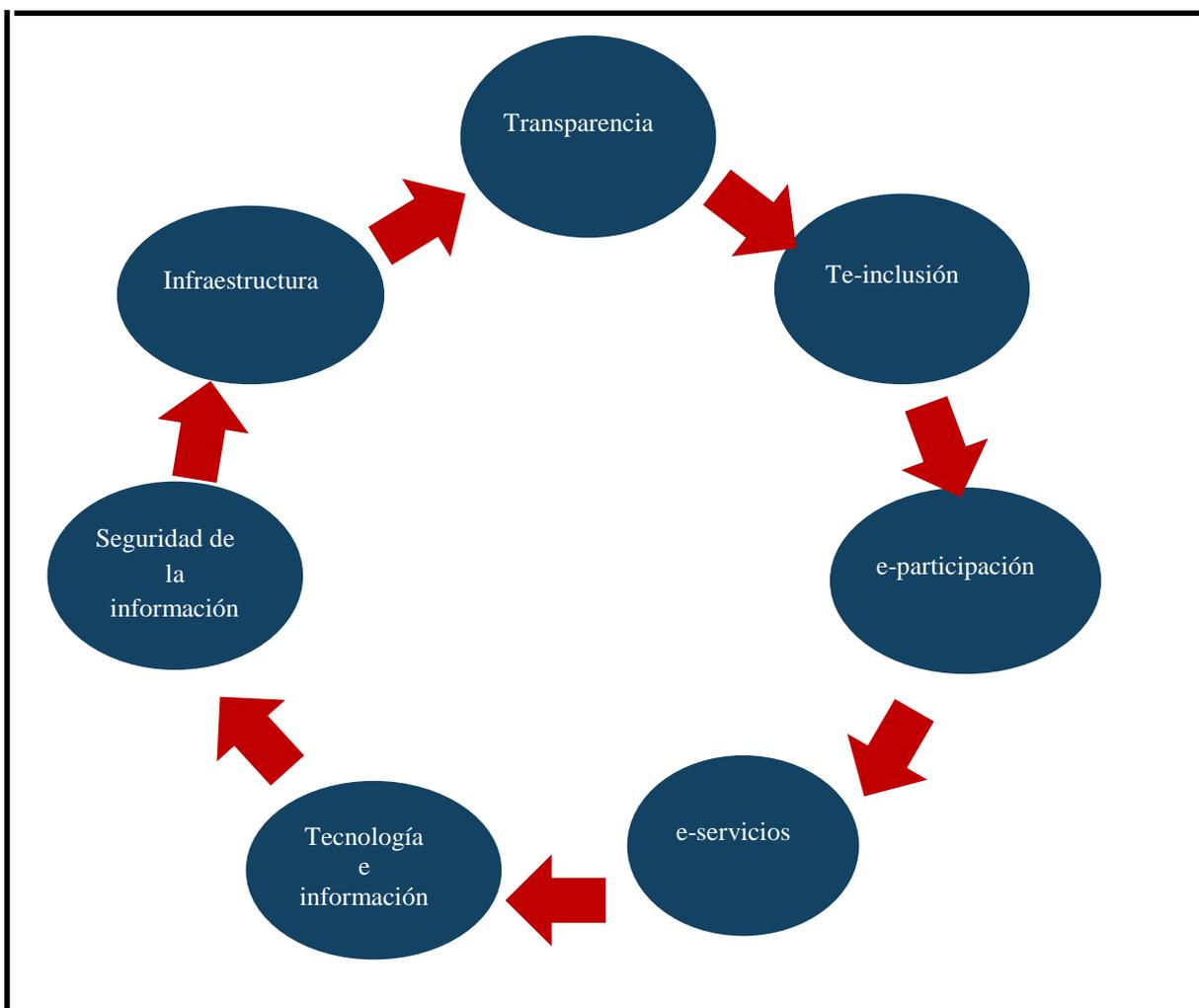
electrónicos seguros, mediante el empleo de su identidad digital, con seguridad, bienestar y complacencia desde cualquier lugar, también requiere de un rediseño de procesos de las entidades del Estado y la garantía de estándares tecnológicos en interoperabilidad, además, se necesita construir una plataforma tecnológica intergubernamental que permita los servicios, trámites y consultas del ciudadano. (Escalante, 2015, p. 136)

Tecnología e innovación. - Este lineamiento refiere fomentar el desarrollo de la tecnología e innovación a través de 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)

Infraestructura. - Este lineamiento refiere que es muy importante para la comunicación efectiva tener una red informática y de telecomunicaciones que reúna a todas las dependencias y a sus funcionarios públicos, implicando hardware, software, sistemas, redes, conectividad a internet, entre otros, además, repartirá recursos metodológicos, de infraestructura y de conocimiento entre los servidores públicos con el propósito de compartir buenas prácticas para mejorar su aprovechamiento y evitar duplicidades. (Escalante, 2015, p. 137)

Figura 1. Lineamientos estratégicos



Fuente: Escalante (2015, p. 137).

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

Estos cinco pilares fueron aprobados con el DS 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 y cuyo propósito fue encaminar, articular e impulsar a las entidades públicas al proceso de modernización de la gestión pública para resultados que afecte verdaderamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país. (Talledo, 2020, p. 1)

La modernización de la gestión pública es un procedimiento político-técnico de conversión de actitudes, de consolidación de aptitudes, de aceleración de procesos, de reducción de procedimientos, de sistemas funcionales y

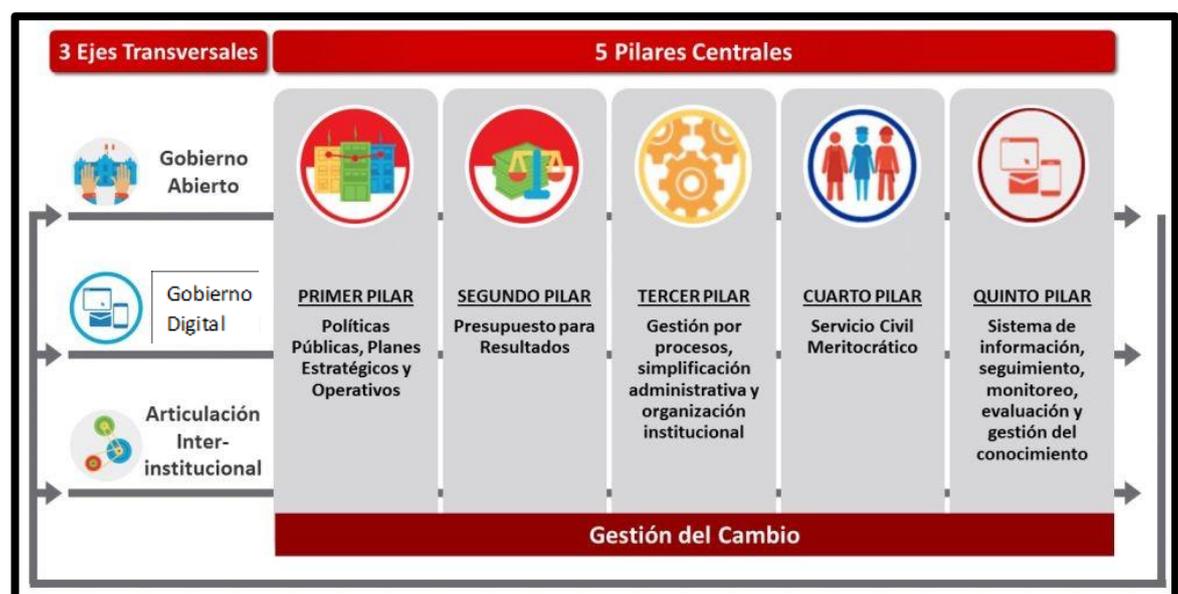
administrativos, entre otros, con el propósito de estar acorde con los nuevos roles en los tres niveles de gobierno, como con los planes nacionales e institucionales, los cuales se sustentan en cinco pilares. (Talledo, 2020, p.1)

1. Políticas públicas, planes estratégicos y operativos
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 tres ejes transversales:

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

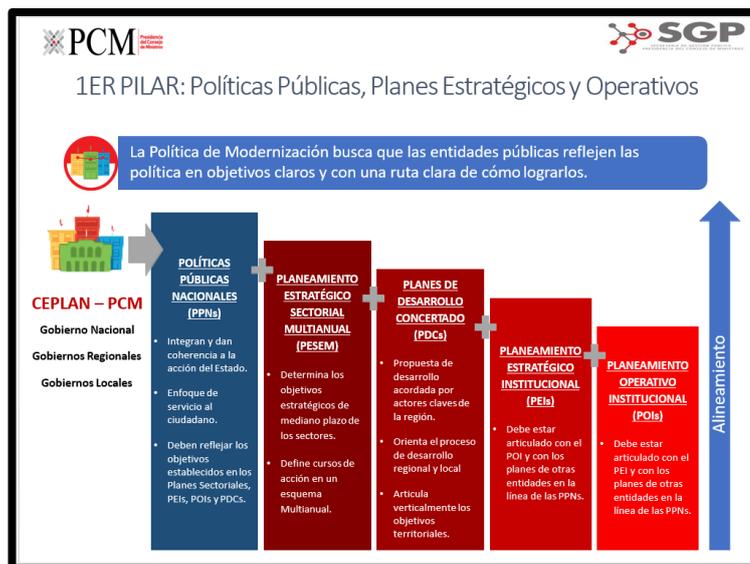
*Figura 2.* Pilares centrales de la política de modernización de la gestión pública



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 e impulsa el desarrollo realizando una función pública eficiente y transparente.

Figura 3. Políticas públicas, planes estratégicos y operativos



Fuente: Talledo (2015, p.3).

Este pilar determina que la modernización de la administración pública se sostiene en las reformas del sistema presupuestal del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), 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 los más importantes acordes con 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.

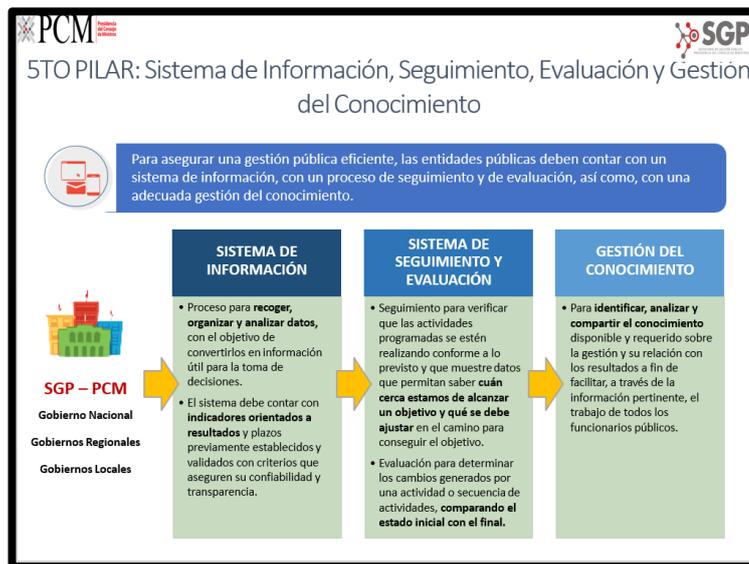
Figura 6. Servicio civil meritocrático



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 en 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 al cual se conoce como el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), y que actualmente se le conoce como PEEA (Planear, Ejecutar, Estudiar y Actuar) referido a planear, hacer, verificar y actuar, orientados al logro de los objetivos propuestos, conseguir los resultados previstos, mejorar los recursos disponibles y a través de la autoevaluación y autocontrol que faculten el mejoramiento continuo. (Bolívar y García, 2014, p.558)

### *Planeamiento*

La planeación es el instrumento que enlaza y direcciona las actividades de una institución para 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 otros. 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. Asimismo, fomenta proyectos para que la organización desarrolle la calidad en la prestación de los servicios. (Bolívar, 2014, p.559)

### *Ejecución*

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

### *Estudio*

Esta fase es fundamental para la observancia de los objetivos y metas debido a que la verificación es un proceso que realiza el análisis y seguimiento de las actividades de la administración, que agiliza el proceso planificador, la toma de decisiones y la realimentación para garantizar la consecución de los resultados mediante la autoevaluación entre otros procedimientos y analizando la efectividad de las acciones de mejoramiento. Para alcanzar la mejor verificación se requiere

diseñar mecanismos de autoevaluación facilitando con ello el autocontrol. (Bolívar, 2014, p.559)

### *Actuación*

La realimentación permite orientar a la gestión pública al 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 y ajustando los procesos y 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 emplearon para desarrollar la variable 1 Gobierno digital fueron propuestas por la Ley de Gobierno Digital, aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1412 y la teoría científica presentada por la Ley N° 27658, el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico PEGE 2017-2021 y por la teoría científica presentada por Armas, R. y Armas, A. (2011). Gobierno digital: fases, dimensiones y consideraciones a tener en cuenta para su implementación.

## **2.3 Marco conceptual**

### **Calidad de vida**

Soria (2011) la define como la “situación de la población considerada en función de un conjunto de indicadores relacionados con la satisfacción de sus necesidades, incluyendo, entre otros, aspectos socioeconómicos, culturales, ambientales, de seguridad y de su entorno espacial” (p.55).

### **Efectividad**

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (2002) define a la efectividad como “la referida al grado en el cual un programa o actividad gubernamental logra sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad” (p.42).

**Eficiencia**

La Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (2002), la define como “la referida a la relación entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para este fin, en comparación con un estándar de desempeño establecido”. (p. 226893).

**Entidades públicas**

El Diccionario Municipal Peruano (2007) las define como “las 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” (p.51).

**Gestión pública**

Álvarez (2011) señala que la gestión pública es el conjunto de acciones que desarrollan funcionarios públicos en las entidades para tender al logro de sus fines, objetivos y metas previamente definidos, aplicando métodos, 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 con prioridades establecidas en los planes y programas, los que están direccionados por las políticas públicas establecidas (p.12).

**Gobierno abierto**

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017) lo define como aquel que entabla un constante diálogo con los ciudadanos con el fin de escucharlos y tomar decisiones basadas en sus necesidades, facilitando la colaboración entre los funcionarios y los ciudadanos en el desarrollo de los servicios que presta el Estado y rindiendo cuentas de los acuerdos tomados y de los compromisos asumidos, con el propósito de fortalecer la institucionalidad y la gestión de los asuntos públicos, a fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos (p.35).

**Gobierno digital**

El 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

basadas en la web para mejorar y/o aumentar la eficiencia y eficacia del servicio de entrega en el sector público”. El e-Gobierno promueve y mejora las partes interesadas, amplía la contribución al desarrollo nacional y comunitario, así como profundiza en el proceso de gobierno (p.35).

### **Gobierno regional**

El Diccionario Público Municipal (2007) lo define como “una instancia de gobierno con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Dentro de su jurisdicción, le corresponde la coordinación y ejecución de los planes y programas socioeconómicos y regionales, así como la gestión de actividades y servicios inherentes al Estado, conforme a ley” (p.61).

### **Globalización**

Dessler y Valera (2017) lo definen como “tendencias de las empresas a expandir sus ventas, su propiedad y/o su manufactura a nuevos mercados en el extranjero” (p. 495).

### **Lineamientos**

La Presidencia del Consejo de Ministros (2013) los define como “orientaciones generales sobre algún ámbito del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Sirven de consulta u orientación a las entidades públicas que se encuentran bajo su ámbito de aplicación” (p.24).

### **Modernización de la gestión pública**

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2014), “el Estado se orienta al servicio de los ciudadanos y la promoción del desarrollo, y que el ejercicio de la función pública sea eficiente, democrática, transparente, descentralizada y participativa, en el marco de una ciudadanía ejercida a plenitud por las personas” (p.26).

### **Objetivos institucionales**

Soria (2011) dice que los objetivos institucionales son propósitos instituidos por el titular del pliego en cada año fiscal, a base de los cuales se elaboran los presupuestos institucionales. Dichos propósitos se traducen en objetivos institucionales de carácter general, parcial y específico, los que expresan los lineamientos de la política sectorial a la que responderá cada entidad durante el período (p.209).

## **Capítulo III. Hipótesis y variables**

### **3.1 Variables de estudio**

#### ***3.1.1 Definición conceptual***

##### *Gobierno digital*

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

... la utilización de las tecnologías de la información (TI), tecnologías de la información y comunicación (TIC), y otras tecnologías de telecomunicaciones basados en la web para mejorar y/o aumentar la eficiencia y eficacia del servicio de entrega en el sector público”. El e-Gobierno promueve y mejora las partes interesadas, amplía la contribución al desarrollo nacional y comunitario, así como profundiza 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 métodos, 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 con prioridades establecidas en los planes y programas, los 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 estudio 1. 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, los que se van a medir con un cuestionario estilo Likert

con 9 preguntas y 5 opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo, 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, los que se van a medir con un cuestionario estilo Likert con 9 preguntas y 5 opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

### ***3.1.3 Matriz de operacionalización***

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: numérica discreta  Valores: 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

<b>Definición operacional</b>		<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rango</b>
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>			
Proceso de gestión	Objetivos estratégicos	10	Tipo de variable: numérica discreta  Valores: 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		
	Realimentación	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, período: 2020-2021.

### ***3.2.2 Hipótesis específicas***

La implementación de gobierno a ciudadano del gobierno digital se relaciona significativamente 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.

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

El enfoque de investigación que se empleó fue cuantitativo. Según lo señala Valderrama (2014), el enfoque cuantitativo se “caracteriza porque usa la recolección 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

Debido a su finalidad, la investigación es de tipo básica porque se recolectó información de las variables en estudio para incrementar los conocimientos científicos.

Sánchez (2015), la investigación básica “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 de investigación es hipotético deductivo. Según Ñaupas, P. h., Valdivia, D. M., Palacios, V. J. y Romero, D. H. (2013), “el método hipotético deductivo 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” (p.136).

### 4.4 Alcance

El alcance que se realizó fue 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**

El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal, tipo correlacional; es no experimental porque no se manipuló las variables en estudio, transversal porque se recolectaron datos en un tiempo y momento único, y es correlacional porque se determinó el grado de relación entre las variables en estudio.

Hernández y Mendoza (2018) señalan 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 causa-efecto” (p.178).

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

##### ***4.6.1 Población de estudio***

La población objeto 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 que 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***

La unidad de estudio estuvo conformada por los funcionarios públicos y personal administrativo del Gobierno Regional de Lima.

#### **4.7 Fuentes de información**

Para el presente estudio se emplearon fuentes primarias, como libros, leyes, artículos de revistas en PDF, tesis y producción documental electrónica, las cuales tienen información original no abreviada ni traducida.

#### **4.8 Técnicas e instrumentos 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 Lima. Valderrama y León (2009) señalan que la encuesta “es entendida como una 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**

Para el presente estudio se elaboró un cuestionario estilo Likert, con 5 respuestas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo. El cuestionario fue constituido con 18 ítems, dirigido a funcionarios públicos y personal administrativo y a la población de las diez (10) provincias de la Región Lima.

El cuestionario estructurado empleado en esta investigación analiza el contenido del instrumento y la concordancia con los objetivos del estudio, basado en la validación por expertos bajo los sgtes. criterios:

- 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 concordancia de los jueces al 93,32 %. Por lo tanto, el instrumento tiene validez de 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 varianzas 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 que se ciñe a la prueba piloto de 30 personas. Ver anexo 4.

### Confiabilidad para la variable 1

[Conjunto\_de\_datos1] C:\Users\PC\Documents\baldeon alfa 1.

### Escala: ALL VARIABLES

#### 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	9

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 la variable 2

[Conjunto\_de\_datos2] C:\Users\PC\Documents\baldeon alfa 2

### Escala: ALL VARIABLES

#### 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

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**

Para esta investigación se utilizó el programa de informática SPSS versión 26.0, permitiendo obtener resultados sustentados e interpretados a través de tablas y figuras, etc., basados en información estadística obtenida de la encuesta.

La interpretación estuvo a cargo del investigador, una vez administrada la prueba, que consistió en elaborar en base a las respuestas una base de datos, la que fue sometida a una prueba estadística paramétrica. Obtenidos los resultados estadísticos se hizo la interpretación contrastando con las hipótesis planteadas.

Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva, a través de la formulación de tablas de frecuencias para cada pregunta, que arrojó porcentajes para los resultados, permitiendo establecer las interpretaciones de dichos resultados y presentarlos mediante gráficos para su mejor comprensión y entendimiento.

Para las pruebas de 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 consideradas 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.
- Método del análisis factorial, a fin de reducir la dimensionalidad de los datos en un número mínimo de dimensiones capaces de explicar el máximo de información contenida en los datos de los resultados de la variable y las dimensiones.
- Estadística inferencial, con prueba de coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ )
- Se realizará la tabulación de los datos mediante la técnica del software SPSS 26 para validar, procesar y contrastar hipótesis.

## Capítulo V. 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 con 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 la 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, ya que 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, ya que 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.

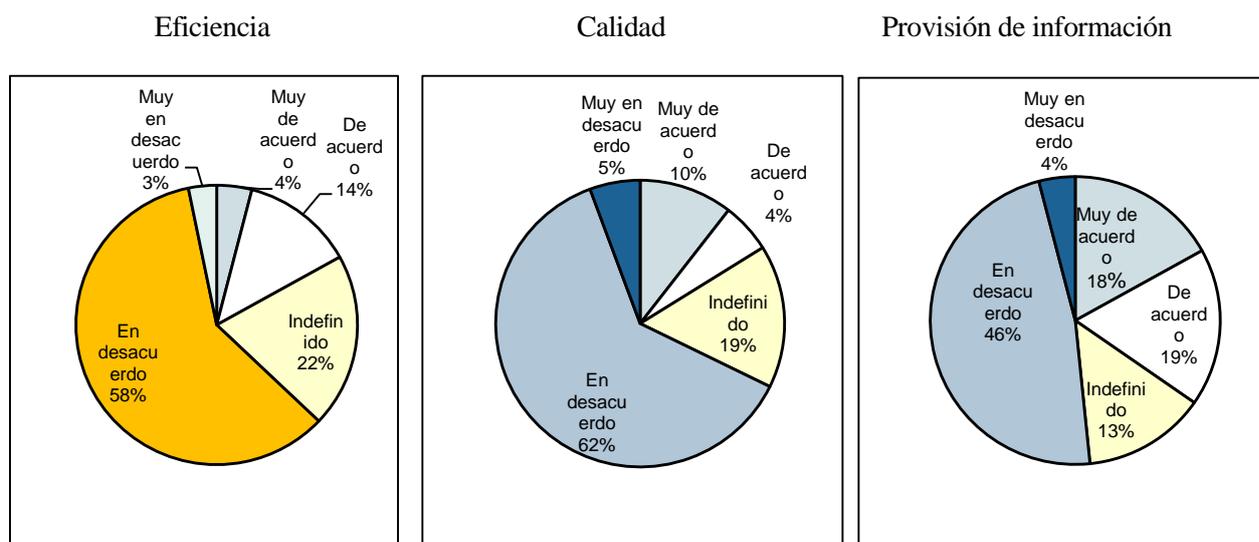
**Tabla 6**

*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 deben 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 está en desacuerdo con esta percepción, un 4,12 % está muy en desacuerdo en este campo, y un 27,65 % se muestra 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 necesitan 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, la muestra considera 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 % está 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, la muestra considera 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.

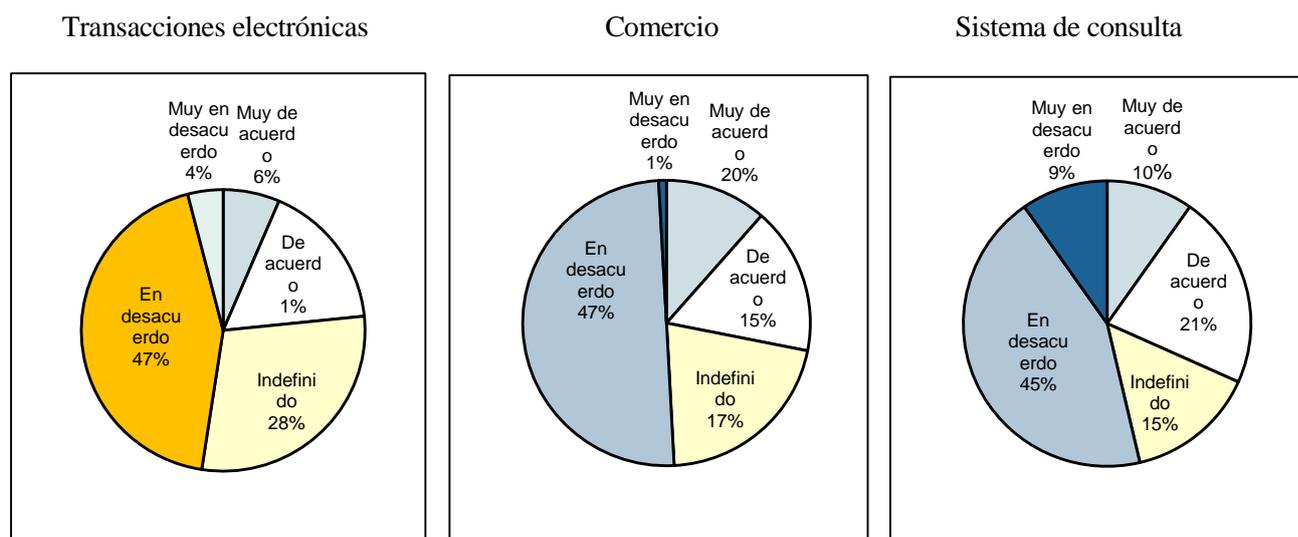
#### **Tabla 9**

*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.*

<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
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 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 esta situación.

**Tabla 10**

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

Escala	N°	%
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 el bajo grado de 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, considerándose 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 y con ello tener un clima organizacional favorable.

### *Intranet*

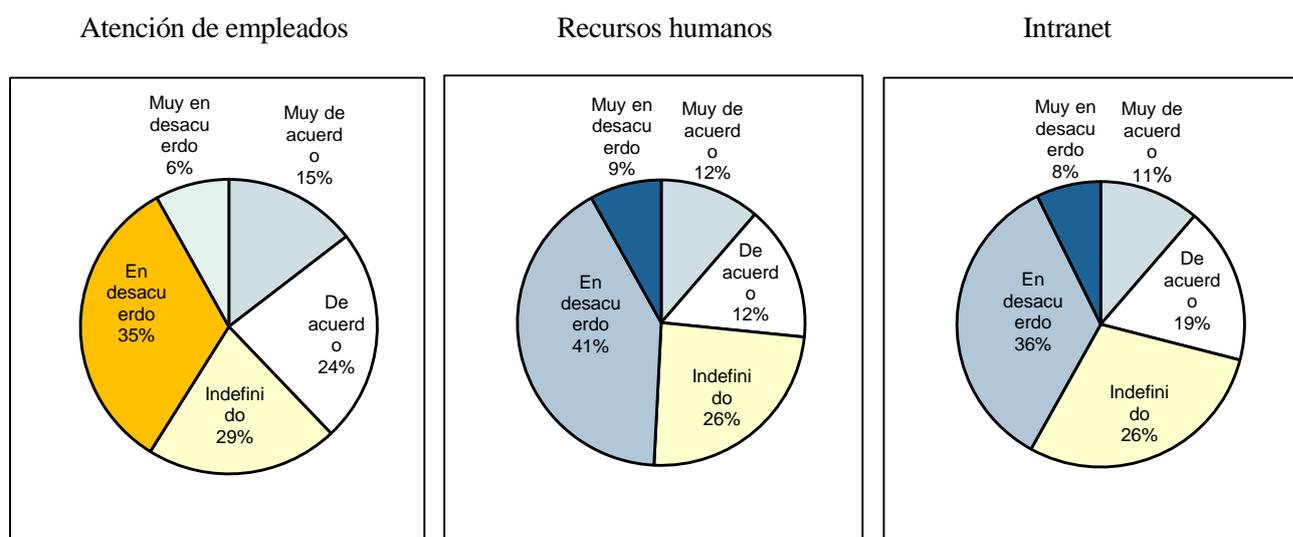
Bajo la perspectiva de esta tabla, nos señala que existe un bajo nivel de eficacia actual del intranet en el Gobierno Regional de Lima a través de un servidor que es accesible únicamente por los empleados. Así, dentro de ella se considera que un 18,82 % está de acuerdo con esta posición, mientras que 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 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 de

Covid-19 para la funcionalidad de la infraestructura, equipamiento y tecnología en sus establecimientos de atención, así, un 5,29 % de los funcionarios está en desacuerdo en que existe esta necesidad, mientras que un 5,88 % considera que está muy en desacuerdo en que existe esta relación, un 48,82 % está de acuerdo con esta posición y a un 27,66 % le es indiferente esta situación.

**Tabla 13**

*Grado de necesidad de impulso del Gobierno Regional de Lima en la pandemia de Covid-19 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 con la Tabla 13, esto configura una situación de alto nivel de necesidad de impulso del Gobierno Regional de Lima en la pandemia de Covid-19 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, así, un 29,41 % de los encuestados está 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 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 especial ya que existe la necesidad de cumplir con las metas de modernización gubernamental por el Gobierno Regional de Lima, que 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 TIC con la finalidad de mejorar la gestión pública regional ofreciendo bienes y servicios de calidad a la ciudadanía en general, así, un 31,76 % de los encuestados está 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.

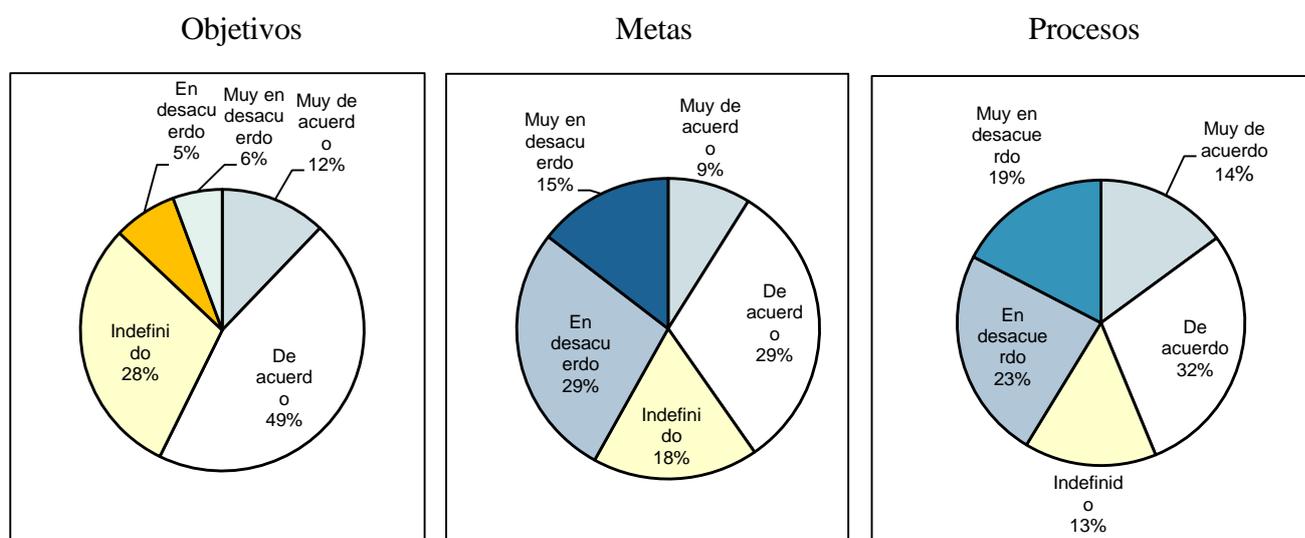
**Tabla 15**

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

<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
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 permitan realizar el cumplimiento de los planes en el Gobierno Regional de Lima, 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.

**Tabla 16**

*Grado de necesidad para emplear de manera eficaz y eficiente las tecnologías de la información y comunicación que permitan 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 permitan 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 en la gestión pública regional que facilite el cumplimiento de los objetivos regionales propuestos en el Gobierno Regional de Lima, ya que existe un 22,94 % de los encuestados que considera estar de acuerdo, mientras que un 15,29 % dice estar 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 en la gestión pública regional que facilite 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 con la Tabla 17, se señala que existe un alto grado de necesidad que considera que el gobierno digital sea eficiente y efectiva en la 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 permita almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos con frecuencia para obtener información en tiempo real, ya que existe un 32,35 % de los encuestados que considera esta posición con la respuesta de acuerdo, mientras que un 20,59 % está muy de acuerdo. Un 25,88 % está en desacuerdo en este nivel, mientras que un 5,89 % está muy en desacuerdo.

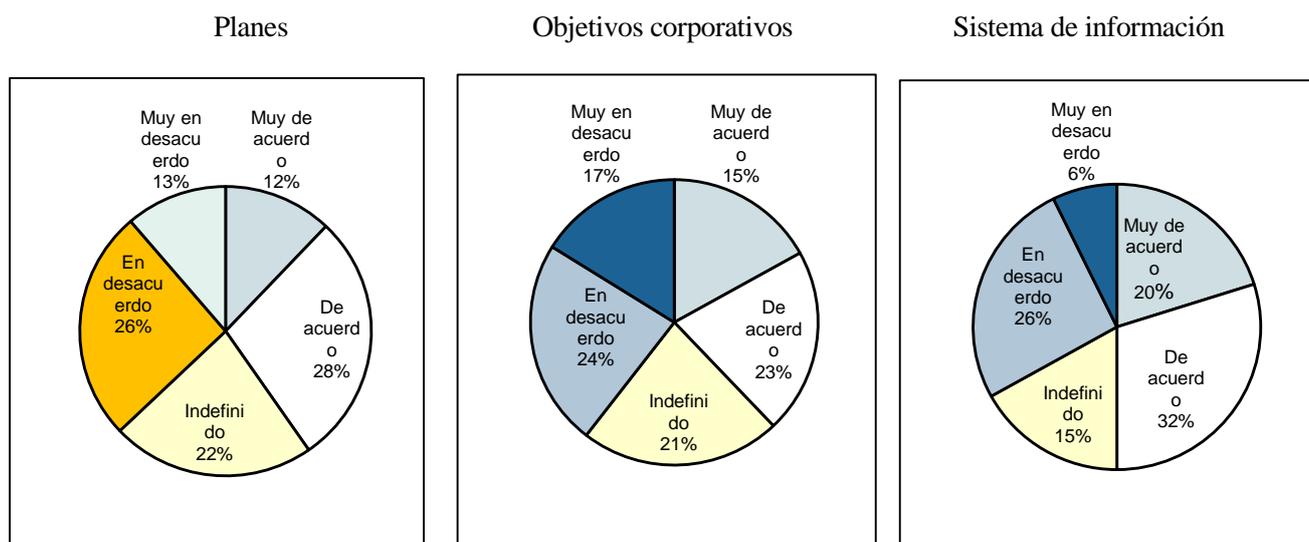
#### **Tabla 18**

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

<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
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 con 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 permita 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 un alto nivel de existencia de que el conjunto de políticas y mecanismos incorporados al sistema operativo a través del proceso planificador se debe realizar con personal altamente calificado, 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.

Escala	N°	%
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 con la Tabla 19, se señala que existe un sentido de existir un alto grado de que el conjunto de políticas y mecanismos incorporados al sistema operativo a través del proceso planificador se debe realizar con personal altamente calificado.

#### *Toma de decisiones*

Considerando los resultados de este cuadro, se señala que existe en alto grado un sentir que el Gobierno Regional de Lima debe resolver el conflicto o situación con la toma de decisiones elegida y que facilitará encontrar una solución o alternativa al problema, ya que existe un 38,82 % de los encuestados que considera estar de acuerdo con esa posición, 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 está 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 con 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.

#### *Realimentación*

Considerando los resultados de este cuadro, se señala que existe un relativo grado de necesidad en que la realimentación en el Gobierno Regional de Lima debe

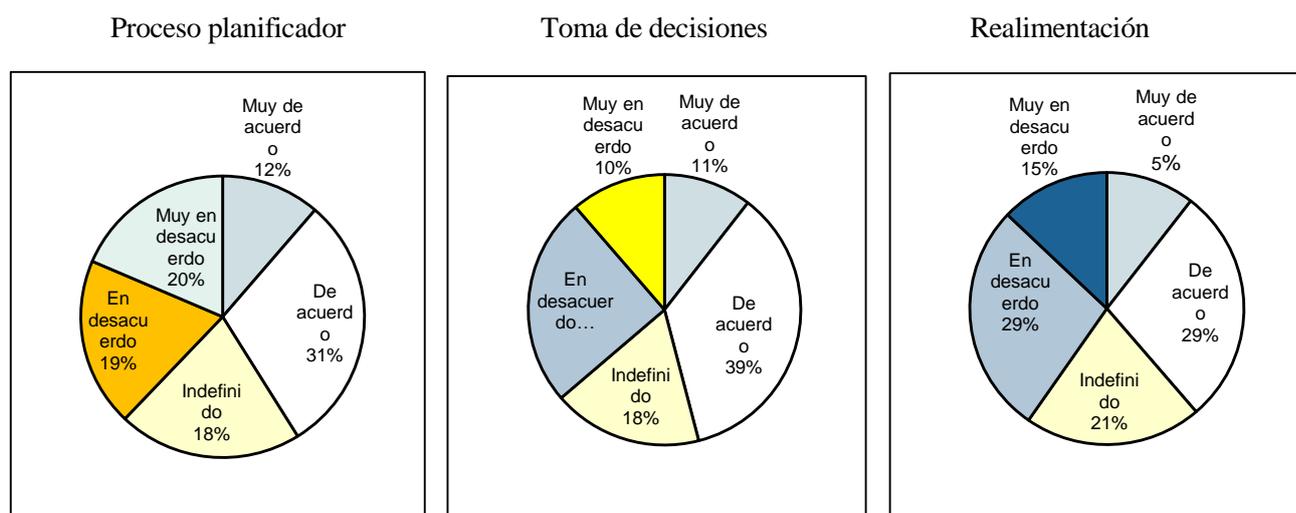
permitir reorientar sus objetivos, sus estrategias y sus actividades, en provecho de la ciudadanía en general, ya que existe un 28,82 % de los encuestados que considera estar de acuerdo con esa posición, mientras que un 6,47 % está muy de acuerdo. Un 29,41 % está en desacuerdo en este nivel, un 14,71 % considera que está muy en desacuerdo, mientras que un 20,59 % se muestra indefinido.

**Tabla 21**

*Grado de necesidad en que la realimentación 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 con la Tabla 21, se señala que existe un bajo nivel de necesidad en que la realimentación en el Gobierno Regional de Lima debe permitir reorientar sus objetivos, estrategias y actividades, en provecho de la ciudadanía. 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 Contratación de la hipótesis general

Dentro de las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de Chi cuadrado de Pearson, pues los datos para el análisis se encuentran clasificados en forma categórica. Esta prueba nos permite determinar si el comportamiento de las categorías de una variable presenta diferencias estadísticamente significativas. Para establecer la diferencia se hizo a través del programa estadístico SPSS, el cual a partir de la teoría supuesta de que no existe relación entre las variables de la tabla de contingencia (*hipótesis nula*); es decir, debemos asumir que los resultados de las categorías de una variable no se ven afectados o influenciados por las categorías de la segunda variable. El estadístico que se usa en esta prueba fue 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

O<sub>r</sub> = Frecuencia observada

E<sub>i</sub> = Frecuencia esperada

La prueba estadística chi cuadrado de Pearson es adecuada porque puede utilizarse con variables.

Para efectuar los contrastes de hipótesis de cada uno de los resultados obtenidos por cada pregunta, se tendrá en cuenta el nivel de significación y los grados de libertad según corresponda, y conforme al programa estadístico SPSS 26 utilizado que se anexa al presente con la data correspondiente.

Considerando que una hipótesis constituye un valioso instrumento de la investigación, pues permite desarrollar la teoría con la observación y viceversa, y que cuando se prueba esta, 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, período: 2020-2021.

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

Para elegir la prueba de contrastación, esta se basó en su pertenencia a una prueba paramétrica, es decir, basado en la percepción, siendo por ello elegida la prueba de Chi cuadrado de Pearson. Su proceso se muestra a continuación:

### Resumen de procesamiento de casos

	Válidos		Casos Perdidos		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.

Como el valor de  $\chi^2$  pertenece a la región de rechazo, por tanto, no aceptamos la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis alternativa (H1), puesto que el valor teórico del Chi cuadrado de Pearson alcanza un nivel de significación que es 0,000, que es menor a 0.05, por tanto, se demuestra que la implementación del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, período: 2020-2021.

### ***Interpretación***

Utilizando el método estadístico de Pearson, el resultado obtenido 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 rechazó la hipótesis nula, esto implica que la implementación del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, período: 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, pues permite desarrollar la teoría con la observación y viceversa, y que cuando se prueba esta, 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.

Para elegir la prueba de contrastación, esta se basó en su pertenencia a una prueba paramétrica, es decir, basado en la percepción, siendo por ello elegida la prueba de Chi cuadrado de Pearson. Su proceso se muestra a continuación:

#### **Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		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.

Como el valor de  $\chi^2$  pertenece a la región de rechazo, no aceptamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), puesto que el valor teórico del Chi cuadrado de Pearson alcanza un nivel de significación que es 0,000, el cual es menor a 0.05, 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.

#### ***Interpretación***

Utilizando el método estadístico de Pearson, el resultado obtenido fue de 100.059, lo que se considera una correlación alternativa alta, razón por la cual se llegó a la conclusión que se encuentran directamente relacionadas ambas variables, además, el nivel de significancia también es de 0,000, por tal motivo no se aceptó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, 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.

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

Considerando que una hipótesis constituye un valioso instrumento de la investigación, pues permite desarrollar la teoría con la observación y viceversa, y que cuando se prueba esta, 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.

Para elegir la prueba de contrastación, esta se basó en su pertenencia a una prueba paramétrica, es decir, basado en la percepción, siendo por ello elegida la prueba de Chi cuadrado de Pearson. Su proceso se muestra a continuación:

### Resumen de procesamiento de casos

	Válidos		Casos Perdidos		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.

Como el valor de  $\chi^2$  pertenece a la región de rechazo, no aceptamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), puesto que el valor teórico del Chi cuadrado de Pearson alcanza un nivel de significación de 0,000, el cual es menor a 0.05, 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.

### **Interpretación**

Utilizando el método estadístico de Pearson, el resultado obtenido fue 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, además, el nivel de significancia es de 0,000, por tal motivo se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula, esto implica que la implementación de gobierno a empresa del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima.

### *Contrastación de la hipótesis específica 3*

Considerando que una hipótesis constituye un valioso instrumento de la investigación, pues permite desarrollar la teoría con la observación y viceversa, y que cuando se prueba esta, 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.

Para elegir la prueba de contrastación, esta se basó en su pertenencia a una prueba paramétrica, es decir, basado en la percepción, siendo por ello elegida la prueba de Chi cuadrado de Pearson. Su proceso se muestra a continuación:

### Resumen de procesamiento de casos

	Válidos		Casos Perdidos		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.

Como el valor de  $\chi^2$  pertenece a la región de rechazo, no aceptamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), puesto que el valor teórico del Chi cuadrado de Pearson alcanza un nivel de significación de 0,000, el cual es menor a 0.05, 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.

### ***Interpretación***

Utilizando el método estadístico de Pearson, el resultado obtenido fue de 48,078, considerando que es una correlación alternativa 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 rechazó la hipótesis nula, 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, período: 2020-2021, esto se afirma con lo postulado por la OCDE (2014) donde se refiere al uso de tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público, esto se basa en un ecosistema de gobierno digital compuesto por actores gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos e individuos que apoyan la producción y el acceso a datos, servicios y contenido a través de interacciones con el gobierno.

Los resultados de la hipótesis específica 1 consideran 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 este tipo de gobierno digital se enfoca a desarrollar los servicios, así como entregar productos, servicios e información a sus ciudadanos, lo que 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 consideran que la implementación de gobierno a empresa del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, esto se refiere a lograr un proceso 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), quien 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 empleado 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 TIC 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 con el trabajo de Paco (2021), quien señala que el gobierno electrónico apoya a la gestión administrativa estatal a través de la agilización administrativa y la 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, período: 2020-2021, siendo relevantes 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 realimentando 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 para que mantenga e impulse las capacidades de acción digital y los trabajos en equipo con los sectores involucrados en el 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 empleado del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, siendo el planeamiento la base fundamental para evaluar, medir y 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, período: 2020-2021, es necesaria la adopción de las TIC que son dispositivos tecnológicos que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información, sobre todo en el uso adecuado de la internet, que sobresale como la principal herramienta dentro de las TIC por su uso en la digitalización de servicios públicos tradicionalmente físicos y donde se vive un cambio de paradigma tecno-económico que ha ocasionado que los Estados reduzcan sus brechas digitales y adopten nuevos enfoques de gestión pública como el modelo de la nueva gestión 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 del enfoque de nuevo servicio público donde el ciudadano es un actor relevante que define la oferta de servicios, interactúa con las instituciones del gobierno constantemente y participa en el diseño de los servicios públicos, para crear valor público, permitiendo 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 de un marco de competencias para el programa de líderes del gobierno digital y, así, garantizar las habilidades técnicas relevantes, conocimientos en metodologías ágiles, experiencia en diseño de servicios digitales y manejo de datos dentro de las instituciones empresariales por parte del Estado.
- 4) Considerando por los resultados obtenidos que la implementación de gobierno a empleado 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 TIC y aplicarlo 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 estratégicos para implementar el gobierno digital tomando en consideración el aporte a la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima:

- 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 los 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, en puede lograr el cometido con un país 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) La unidad de TIC del GRL a cargo del diseño de servicios digitales puede hacer uso de estas variables y valorizar la ganancia del ciudadano durante la creación del servicio.
- d) Al culminar el proceso, el usuario evidencia su necesidad de apostillar cualquier servicio sobre todo con el asentimiento y las firmas de los encargados del servicio, para cumplir con sus objetivos puede solicitar el pago por derechos de trámite o su gratuidad.
- e) 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 diseña la construcción del lienzo de propuesta de valor.
- f) En ese sentido, se propone una mejora en la experiencia actual por medio de diversas herramientas, tanto digitales como analógicas, se puede adoptar una estrategia multicanal de la oficina a cargo de la gestión de las redes sociales, que puede ayudar a interconectar los canales de comunicación con el fin de generar mejores respuestas.

## REFERENCIAS

### Bibliográficas

- Álvarez, J. (2011). *Gestión por resultados e indicadores de medición*. Lima-Perú: Instituto Pacífico 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 McGraw-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
- 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).
- Soria, D. B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano*. Lima-Perú: Ediciones Promoción y Capacitación para el Desarrollo (PROMCAD-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. (2013, 9 de julio). Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017. Congreso de la República. Diario oficial N° 498993.
- Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM (2011, 19 de febrero). Aprueba lineamientos que establecen el contenido mínimo de los planes estratégicos de gobierno electrónico. 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\\_implementacion](https://www.researchgate.net/publication/227432076_gobierno_electronico_fases_dimensiones_y_algunas_consideraciones_a_tener_en_cuenta_para_su_implementacion)
- 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](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 para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (2021). Digitalización 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 la Inversión Privada en Telecomunicaciones (2017). Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 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, 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%20E2%80%93%20Meritocracia>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Implementación del gobierno digital para optimizar la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, Período: 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, período: 2020-2021?	Determinar cómo la implementación del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, período: 2020-2021.	La implementación del gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, período: 2020-2021.	V1 Gobierno electrónico	Gobierno a ciudadano, G2C.	Servicios Productos Información	<b>1. Enfoque de investigación</b> Cuantitativo <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 estuvo 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 pues comprendió a 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	Gobierno a empresa - G2B.	Empresa Comercio Sistema de consulta	
¿Cómo la implementación de gobierno a empresa del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima?	Establecer cómo 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.		Gobierno a empleado - G2E	Atención de empleados Recursos humanos Intranet	
¿Cómo la implementación de gobierno a empleado del gobierno digital se relaciona con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima?	Determinar cómo 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.		Planear	Objetivos estratégicos Metas Procesos	
				Ejecutar	Planes Objetivos corporativos Sistema de información	
				Estudiar	Proceso planificador, Toma de decisiones Realimentación	

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



### CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES ESCUELA DE POSGRADO

#### Encuesta al personal de funcionarios públicos 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, período: 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>					
4	Ud. considera que en el gobierno digital se cumple eficientemente con las transacciones electrónicas de datos entre administraciones públicas.					

5	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.					
6	Ud. considera que el sistema de consulta en el Gobierno Regional de Lima provee 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>						
7	Ud. considera que el empleo de las TIC en la atención de sus propios empleados mejora la atención de ellos mismos.					
8	Ud. considera que el empleo de las TIC en los recursos humanos en el Gobierno Regional de Lima tiene un clima organizacional favorable.					
9	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 sus compañeros e integran funciones sociales.					



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

**Encuesta al personal de funcionarios públicos 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, Período: 2020-2021**, tu respuesta es sumamente relevante; por ello debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas:

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>

<b>Nº</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Totalmente en desacuerdo (1)</b>	<b>En desacuerdo (2)</b>	<b>Indiferente (3)</b>	<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>
	<b>Proceso de gestión</b>					
<b>1</b>	El Gobierno Regional de Lima en la pandemia de Covid-19 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>					
<b>4</b>	Ud. considera que el gobierno digital necesita emplear de manera eficaz y eficiente las tecnologías de la información y comunicación que permitan realizar una eficiente y efectiva gestión pública regional para 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 facilite 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 permita 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 mecanismos incorporados al sistema operativo a través del proceso planificador se debe realizar con personal altamente calificado.					
8	Ud. considera que en el Gobierno Regional de Lima hay que resolver un conflicto o situación para la toma de decisiones elegida, lo que facilitará encontrar una solución o alternativa al problema o situación.					
9	Ud. considera que la realimentación 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: JULIO MIGUEL BALDEÓN PALOMINO**

**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	Está 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 e indicadores.					19
Metodología	La estrategia responde al propósito de estudio.					19
Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					18
Subtotal						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:** JULIO MIGUEL BALDEÓN PALOMINO

**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	Está 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 e indicadores.					19
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de estudio.					19
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
Subtotal						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:** JULIO MIGUEL BALDEÓN PALOMINO

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

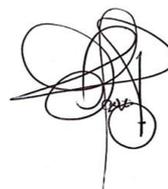
Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos cuantitativos	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	MB (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					19
2. Objetividad	Está expresado con conductas observables.					19
3. Actualidad	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 e indicadores.					19
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de estudio.					19
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
Subtotal						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**

### **Base de datos de la prueba piloto**

VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL										
Suj.	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 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: GESTIÓN PÚBLICA EN EL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA										
Suj.	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 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

52	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3
54	2	2	4	2	2	2	4	2	2	1	3	1	4	1	4	1	4	1
55	3	3	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
56	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	5	2	2
57	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4	1	1	4	1	3	1
58	2	2	5	2	5	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	4	2	2	4	2
60	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
61	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
62	2	3	2	3	2	1	1	3	2	3	2	1	3	3	4	1	4	2
63	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2
64	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
66	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	4	4	2
67	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	4	3	3	2	3
68	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	4	1	4	4	1	4
69	2	2	2	3	2	1	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1
70	2	2	5	3	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2
71	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	2	2	2	2	5	2	4	2	2	5	4	5	4	5	5	4	4	4
73	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
74	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
75	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4
76	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
77	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4
78	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2

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