

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS**

**ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**TESIS:**

**RELACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL CON LA GESTIÓN PÚBLICA  
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAGDALENA -  
CAJAMARCA, 2024.**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**SUSY JANETH DÍAZ HUAMÁN**

Asesor:

**Dr. RONAL SALCEDO CAMPOS**

Cajamarca, Perú

2025

**CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD**

1. Investigador:  
**Susy Janeth Díaz Huamán**  
DNI: 77170193  
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias. Mención: Administración y Gerencia Pública.
2. Asesor(a): **Dr. Ronal Salcedo Campos**
3. Grado académico o título profesional  
 Bachiller                       Título profesional                       Segunda especialidad  
 Maestro                               Doctor
4. Tipo de Investigación:  
 Tesis                       Trabajo de investigación                       Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:  
**Relación del Gobierno Digital con la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.**
6. Fecha de evaluación: 15/09/2025
7. Software antiplagio:  TURNITIN                       URKUND (OURIGINAL) (\*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **12%**
9. Código Documento: 3117:499154867
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 **APROBADO**                       PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 22/09/2025:

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
 <b>Dr. Ronal Salcedo Campos</b> DNI:46947315 ASESOR	 <b>Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo</b> DNI: 16445845 Director de la Unidad de Posgrado de CECA

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2025 by  
**SUSY JANETH DÍAZ HUAMÁN**  
Todos los derechos reservados



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 080-2018-SUNEDU/CD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las 11:40 horas del día 20 de agosto de dos mil veinticinco, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por *el Dr. ELMER WILLIAMS RODRÍGUEZ OLAZO*, *el Dr. MIGUEL ANGEL MACETAS HERNÁNDEZ*, *la Mtro. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO*, y en calidad de Asesor *el Dr. RONAL SALCEDO CAMPOS*. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"RELACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL CON LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAGDALENA-CAJAMARCA, 2024"**; presentada por la **Bachiller en Administración SUSY JANETH DÍAZ HUAMÁN**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó Admitir con la calificación de 18 (Excelente) la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Administración SUSY JANETH DÍAZ HUAMÁN**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 12:20 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

  
.....  
**Dr. Ronal Salcedo Campos**  
Asesor

  
.....  
**Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Mtro. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho**  
Jurado Evaluador

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres, DARÍO y MARÍA, quienes son mi fuente de inspiración y motivación para seguir creciendo personal y profesionalmente, por hacer de mí, una mujer fuerte y valiente, por su amor y su paciencia.

A mi hermana, Yovana, mi amiga, mi confidente, mi compañera.

*Susy Janeth Díaz Huamán*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, quien provee sabiduría y guía mis pasos, me da la fuerza necesaria para seguir adelante en el cumplimiento de mis metas y objetivos.

A mis padres, quienes me formaron con buenos valores y estuvieron de principio a fin en este proceso.

A mi asesor, el Dr. Ronal Salcedo Campos, por su guía, su orientación y compromiso constante en el desarrollo de esta investigación.

A la Municipalidad Distrital de Magdalena, por haberme brindado los recursos necesarios para el desarrollo del presente trabajo.

A los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Magdalena, por su tiempo, apoyo y disposición en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, por su guía, sus enseñanzas, me ayudaron alcanzar metas y a superar retos.

Finalmente, a mi alma mater a la Universidad Nacional de Cajamarca y la Escuela de Posgrado, gracias por las oportunidades y las experiencias adquiridas durante mi desarrollo profesional.

*Susy Janeth Díaz Huamán*

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vii</b>
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAT</b> .....	<b>xvi</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.1.1. Contextualización .....	1
1.1.2. Descripción del problema .....	4
1.1.3. Formulación del problema .....	5
Pregunta principal .....	5
Preguntas específicas.....	5
1.2. Justificación e importancia.....	6
1.2.1. Justificación científica .....	6
1.2.2. Justificación técnica-práctica .....	6
1.2.3. Justificación institucional y personal .....	7

1.3.	Delimitación de la investigación .....	7
1.3.1.	Delimitación conceptual .....	7
1.3.2.	Delimitación temporal .....	7
1.3.3.	Delimitación espacial.....	7
1.4.	Limitaciones .....	8
1.5.	Objetivo.....	8
1.5.1.	Objetivo general .....	8
1.5.2.	Objetivos específicos .....	8
<b>CAPÍTULO II.....</b>		<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>		<b>9</b>
2.1.	Marco legal.....	9
2.1.1.	Marco legal – Gobierno digital.....	9
2.1.2.	Marco legal – Gestión Pública .....	10
2.2.	Antecedentes de la investigación.....	13
2.2.1.	Internacionales.....	13
2.2.2.	Nacionales .....	15
2.2.3.	Locales .....	17
2.3.	Bases teóricas .....	18
2.3.1.	Teoría de la Democracia Digital.....	18
2.3.2.	Teoría de la Administración Pública .....	19
2.3.3.	Teoría de la Nueva Gestión Pública .....	20
2.4.	Marco conceptual.....	21

2.4.1.	Gobierno digital.....	21
2.4.1.1.	Definición de gobierno digital.....	21
2.4.1.2.	Objetivos del gobierno digital .....	22
2.4.1.3.	Ente Rector en materia de Gobierno Digital .....	23
2.4.1.4.	Dimensiones del gobierno digital.....	23
2.4.1.5.	Importancia del gobierno digital .....	26
2.4.1.6.	Beneficios del gobierno digital.....	27
2.4.1.7.	Implementación del gobierno digital .....	28
2.4.2.	Gestión pública.....	30
2.4.2.1.	Evolución conceptual y tendencias de la gestión pública .....	30
2.4.2.2.	Definición de gestión pública.....	36
2.4.2.3.	Principios de gestión pública.....	37
2.4.2.4.	Sistemas de la gestión pública.....	38
2.4.2.5.	Dimensiones de la gestión pública .....	39
2.5.	Definición de términos básicos .....	41
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>43</b>
<b>PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>		<b>43</b>
3.1.	Hipótesis.....	43
3.1.1.	Hipótesis General: .....	43
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	43
3.2.	Variables .....	43
3.3.	Operacionalización de variables.....	44

<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>45</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>45</b>
4.1. Ubicación geográfica .....	45
4.2. Diseño de la investigación.....	45
4.3. Métodos de investigación.....	47
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	47
4.4.1. Población.....	47
4.4.2. Muestra.....	48
4.4.3. Unidad de análisis.....	48
4.4.4. Unidades de observación .....	48
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información .....	48
4.5.1. Técnicas de recolección de datos.....	48
4.5.2. Instrumentos .....	49
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....	50
4.7. Matriz de consistencia metodológica.....	50
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>53</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>53</b>
5.1. Presentación de resultados .....	53
4.7.1. Gobierno digital.....	53
4.7.2. Gestión pública.....	57
4.7.3. Gobierno digital y gestión pública.....	61
4.7.4. Tablas Variables y Dimensiones .....	63

5.2.	Discusión de resultados.....	67
5.3.	Contrastación de hipótesis.....	71
5.3.1.	Hipótesis General .....	71
5.3.2.	Hipótesis Específica 1.....	73
5.3.3.	Hipótesis Específica 2.....	74
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>76</b>
	<b>SUGERENCIAS.....</b>	<b>79</b>
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>81</b>
	<b>APÉNDICE .....</b>	<b>88</b>
	Apéndice A: Cuestionario sobre gobierno digital – gestión pública.....	88
	Apéndice B: Validación del instrumento por Alfa de Cronbach .....	93
	Apéndice C: Prueba de normalidad.....	94
	Apéndice D: Escala de valoración .....	95
	Apéndice E: Validación de Instrumentos por Expertos .....	101
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>104</b>
	<b>Anexo A: Escala de coeficiente de correlación.....</b>	<b>104</b>
	<b>Anexo B: Escala de valoración del Alfa de Cronbach .....</b>	<b>104</b>
	<b>Anexo C: Solicitud a la Municipalidad Distrital de Magdalena.....</b>	<b>105</b>
	<b>Anexo D: Personal llenando la encuesta .....</b>	<b>106</b>

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Paradigmas comparados .....	32
<b>Tabla 2</b> Sistemas Administrativos de aplicación Nacional .....	39
<b>Tabla 3</b> Operacionalización de variables.....	44
<b>Tabla 4</b> Matriz de Consistencia metodológica .....	51
<b>Tabla 5</b> Gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena - 2024.....	53
<b>Tabla 6</b> Situación actual gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena - 2024.....	56
<b>Tabla 7</b> Gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024. ....	57
<b>Tabla 8</b> Situación actual - gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena - 2024.....	59
<b>Tabla 9</b> Gobierno digital y gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena 2024.....	62
<b>Tabla 10</b> Gobierno digital y administración eficiente de la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024.....	64
<b>Tabla 11</b> Gobierno digital y la capacidad de gestión de la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024.....	66
<b>Tabla 12</b> Correlación del gobierno digital y gestión pública .....	72
<b>Tabla 13</b> Correlación del gobierno digital y la administración eficiente .....	73
<b>Tabla 14</b> Correlación del gobierno digital y la capacidad de gestión .....	74

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Ubicación geográfica Distrito de Magdalena .....	45
<b>Figura 2</b> Representación del diseño de investigación .....	46
<b>Figura 3</b> Situación actual - Gobierno Digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena - 2024. ....	56
<b>Figura 4</b> Situación actual - Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2024.....	60

## **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS**

**CEPLAN** Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico

**EGDI** Índice de desarrollo en E-Gobierno

**GAD** Gobierno autónomo descentralizado

**GORECAJ** Gobierno Regional de Cajamarca

**OCDE** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

**NGP** Nueva Gestión Pública

**PIDE** Plataforma de Interoperabilidad del Estado

**PCM** Presidencia de Consejo de Ministros

**TIC** Tecnologías de Información y Comunicación

**TUPA** Texto Único de Procedimientos Administrativos

**SGSI** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024. Se utilizó el método hipotético – deductivo, inductivo, analítico, sintético; de alcance descriptivo - correlacional, de corte transversal, con diseño no experimental, por lo que no se alteró ninguna variable y solo se observó los fenómenos en su contexto natural; para la recolección de datos de las dos variables, se empleó la encuesta y el instrumento que se utilizó fue un cuestionario. Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach y para validar el proceso, se realizó mediante el juicio de expertos. Este último fue analizado y procesado utilizando la hoja de cálculo de Excel y el aplicativo estadístico SPSS.

Los resultados indican que, usando el coeficiente de Pearson, se obtuvo un valor de 0,664 y una significancia = 0.000; este resultado significa que, la variable “gobierno digital” tiene relación positiva, moderada y significativa con la variable “gestión pública”, es decir, a una mayor implementación del gobierno digital, mejorará la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena. Así mismo, la situación actual del gobierno digital es regular y la situación actual de la gestión pública, también es regular. Se concluye que el gobierno digital se relaciona positiva y significativamente con la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.

Palabras claves: gobierno digital, gestión pública, canal digital, seguridad digital, servicio digital y tecnologías digitales.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between digital government and public management in the District Municipality of Magdalena - Cajamarca, 2024. The hypothetical - deductive, inductive, analytical, synthetic method was used; descriptive - correlational in scope, cross-sectional, with a non-experimental design, so no variables were altered and only the phenomena were observed in their natural context; for the collection of data for the two variables, a survey was used and the instrument used was a questionnaire. To evaluate the reliability of the instrument, Cronbach's Alpha coefficient was used, and to validate the process, it was carried out through expert judgment. The latter was analyzed and processed using the Excel spreadsheet and the SPSS statistical application.

The results indicate that, using the Pearson coefficient, a value of 0.664 and a significance = 0.000 were obtained; this result means that the variable "digital government" has a positive, moderate and significant relationship with the variable "public management", that is, a greater implementation of digital government will improve public management in the District Municipality of Magdalena. Likewise, the current situation of digital government is regular and the current situation of public management is also regular. It is concluded that digital government is positively and significantly related to public management in the District Municipality of Magdalena - Cajamarca, 2024.

Keywords: digital government, public management, digital channel, digital security, digital service, and digital technologies.

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

#### *1.1.1. Contextualización*

Actualmente la tecnología se ha convertido en un elemento fundamental en el ámbito personal, empresarial y mucho más en la sociedad, pues vivimos en un mundo donde que los cambios son constantes y acelerados, de las cuales han cambiado la manera de vivir, comprar y de relacionarnos con el entorno. Tal es el caso de la pandemia del COVID – 19, resultó crucial el uso de la tecnología, donde que las empresas e instituciones públicas siguieron operando desde casa, haciendo uso de las redes de comunicación, hecho que permitió que muchas instituciones implementaran diferentes tecnologías para el mayor desarrollo de sus actividades. En efecto nuestro país no es ajeno a las tecnologías, aunque aún enfrenta grandes retos y desafíos, ha mostrado avances significativos en lo que es el uso y desarrollo de tecnologías.

Es necesario saber el índice de Gobierno Digital de las Naciones Unidas, lo cual permite analizar el desarrollo de los 193 países, de las cuales se realizó un análisis del avance del gobierno digital de dichos pises, de las cuales “los 10 países con mejor desempeño en el Índice de Gobierno Digital de 2023 son Corea, Dinamarca, Reino Unido, Noruega, Australia, Estonia, Colombia, Irlanda, Francia y Canadá”. (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OCDE], 2023, p. 14)

Sin embargo, nuestro país, en el informe del 2022, presentado por EGDI (Índice de desarrollo en E-Gobierno), lo cual esta institución se encarga de medir el nivel de desarrollo de gobierno digital en los países miembros de las Naciones Unidas, pues nuestro país se ubica en el puesto 59 de 193 economías evaluadas, escala 12 posiciones

en la evaluación general y logra la calificación de muy alto nivel de desempeño, superando a países como México y Colombia. Respecto al Índice de E-Participación, el país se ubica en el puesto 23 a nivel global, logrando escalar 32 posiciones y, respecto a la región América Latina y el Caribe, se ubica en el puesto 2. Asimismo, respecto al Índice de Datos Abiertos del Gobierno, según el reporte el Perú se posiciona como uno de los once países líderes a nivel mundial (Presidencia de Consejo de Ministros [PCM], 2024).

Por otra parte, vemos que a nivel regional según la Nota de Prensa N° 1601, del Gobierno Regional de Cajamarca, la región “ocupa el primer lugar a nivel nacional en digitalización y lidera el país en implementación y cumplimiento de compromisos para beneficio de la población y eso lo dice la PCM. De los 18 compromisos, Cajamarca ya cumplió con 17”, comentó la socióloga y directora del Observatorio de Plataformas Digitales del Perú, Alejandra Dinegro Martínez. (Gobierno Regional de Cajamarca [GORECAJ], 2021)

En 2020, en plena emergencia sanitaria por el COVID-19, el Gobierno Regional Cajamarca implementó mecanismos digitales para apoyar al sector salud, como la calculadora digital, el test COVID-19, los pases vehiculares y personales, el hospital virtual, el seguimiento de salud de familiares con COVID-19 y el registro para la vacunación. (Gobierno Regional de Cajamarca [GORECAJ], 2022)

Según el Gobierno Regional de Cajamarca (2022), para el año 2021 el GORE desarrolló plataforma Visitas Virtuales, que permitió a los ciudadanos visitar de forma remota lugares turísticos, museos, entre otros atractivos. Gracias a ello, obtuvo el reconocimiento en Distinción a la Cultura del Premio Nacional Democracia Digital 2021.

En el 2022, se implementó la plataforma digital Democracia 4.0, que permite solicitar información pública y participar de audiencias públicas, plebiscitos y del presupuesto participativo. Además, se lanzó el sistema de gestión documental MAD Cero Papel, un aplicativo web desarrollado in house que incorpora la firma digital, se conecta con la mesa de partes virtual, está registrado en Indecopi y ha sido cedido como software público peruano para que cualquier institución de la administración pública pueda utilizarlo. Esta iniciativa de gestión documental obtuvo la certificación de Buenas Prácticas en Gestión Pública 2022 en la categoría Simplificación de Trámites. (Gobierno Regional de Cajamarca [GORECAJ], 2022)

El Gobierno Regional de Cajamarca, está desarrollando medidas en las diferentes dimensiones de la gobernanza digital para lograr cierre, apertura, inteligencia, eficiencia, integración y confiabilidad. Es por ello que la organización se incorporó a la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gov.pe) y, gracias a los datos abiertos, se sumaron los servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE). (Gobierno Regional de Cajamarca [GORECAJ], 2022)

Asimismo, Mesías Guevara señaló que “la transformación del Gobierno es un mandato imperativo que se debe realizar en el corto plazo con el objetivo de hacerlo ágil y dinámico, transparente y eficaz”. También señaló que la transformación del gobierno, podrá mejorar la gestión pública, lo cual permitirá enfrentar con éxito la corrupción, elevar la calidad de la inversión pública, fomentar la inversión privada y democratizar el acceso al conocimiento (La República, 2023)

No obstante, la aplicación de las tecnologías digitales permite integrar estrategias de modernización a los gobiernos locales con la finalidad de crear valor público.

### ***1.1.2. Descripción del problema***

Actualmente las tecnologías digitales juegan un papel muy importante en las instituciones públicas y privadas, su uso permite mayor accesibilidad de los servicios que ofrece una institución, a la vez permite realizar trámites de documentos de manera más rápida y sencilla, mejora el sistema institucional y mejora la economía y aumenta la transparencia de todo proceso. Las tecnologías digitales en el sector público, son las que impulsan el crecimiento de nuestro país, a la vez de nuestra región, también mejora la calidad de vida e incluso, fomenta la innovación en los diferentes sectores de nuestra región.

Hoy en día, las instituciones públicas han dado prioridad al gobierno digital, es decir, al uso de tecnologías digitales, para mejorar la atención al ciudadano, pero no todas las instituciones, cuentan con los medios suficientes para poder brindar servicios de calidad, ya sea por la falta de actualización de sus máquinas, por la falta de implementación de diferentes sistemas, que mejoren la actividad operativa y administrativa. Si bien es cierto, la implementación de tecnologías digitales ayuda a superar brechas de acceso a servicios públicos, logra disminuir la distancia física entre ciudadano e institución; a la vez, mejora la eficiencia y la transparencia de los servicios públicos. Pero la implementación del gobierno digital, requiere de una planificación muy cuidadosa, sobre todo, el compromiso constate de las autoridades.

El gobierno digital en las municipalidades distritales de Cajamarca, como en todo el Perú, han ido implementando iniciativas de gobierno digital, como el sistema de trámite documentario en línea, la creación de portales web con información pública y la implementación de plataformas de participación ciudadana. Sin embargo, existen muchas brechas en las zonas rurales de Cajamarca, es una problemática que no permite el desarrollo y la inclusión social, lo cual, la falta de acceso a internet, la alfabetización

y el desconocimiento por parte de la población, acerca de los servicios en línea que ofrece una institución pública les impide acceder a información, servicios y oportunidades que ofrece el estado.

Es el caso de la Municipalidad Distrital de Magdalena, si bien es cierto, se encuentra en constante cambio, ha logrado importantes avances en la digitalización de los servicios públicos, como tener su página web, portal de transparencia, mesa de parte virtual, aún subsisten carencias y desactualizaciones en algunas de ellas. Lo cual mejorar e implementar diferentes tecnologías, mejorará la comunicación entre municipalidad y ciudadanía.

De allí la importancia de investigar la relación entre gobierno digital y gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena, a fin de sugerir a los funcionarios competentes la actualización e implementación de tecnologías digitales, para mejorar los procesos administrativos y crear valor público, a la vez mejorar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana.

### ***1.1.3. Formulación del problema***

#### **Pregunta principal**

- ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena- Cajamarca, 2024?

#### **Preguntas específicas**

- ¿Cuál es la situación actual del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024?

- ¿Cuál es la situación actual de la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024?

- ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la administración eficiente de recursos en la Municipalidad Distrital de Magdalena – Cajamarca 2024?

- ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la capacidad de gestión en la Municipalidad Distrital de Magdalena – Cajamarca 2024?

## **1.2. Justificación e importancia**

### ***1.2.1. Justificación científica***

La investigación se justificó desde el punto de vista científico, ya que, permitió ampliar el marco teórico, con respecto al análisis de las teorías del gobierno digital y de la gestión pública, lo que permitirá aumentar el juicio científico sobre el estudio la variable gobierno digital y gestión pública, asimismo servirá como antecedentes para próximos trabajos de investigación. Las teorías que respaldaron esta investigación, fueron las teorías de la democracia digital, teoría de la administración pública y la teoría de la nueva gestión pública.

### ***1.2.2. Justificación técnica-práctica***

Se eligió el tema de investigación, ya que, hoy en día, vivimos en un mundo donde la tecnología está avanzando; por ende, las organizaciones y los sistemas administrativos van cambiando. Gracias a la tecnología se puede procesar, compartir y administrar información en las organizaciones e instituciones, sin embargo, en las instituciones públicas, en especial en las instituciones locales no están dando uso adecuado a los sistemas administrativos, no hay cambios tecnológicos, generando una mala administración de los recursos, es por ello, que se investigó la relación del gobierno digital con la gestión pública.

### ***1.2.3. Justificación institucional y personal***

La investigación sirvió, para que la institución conozca su situación actual, si están dando uso adecuado a la tecnología, si aún hay sistemas por actualizar e implementar, para mejorar el trabajo dentro de la institución, y brindar una adecuada atención al ciudadano. Por su lado, la Municipalidad Distrital de Magdalena, está interesado en el desarrollo de la investigación, pues considera que el desarrollo del gobierno digital, permitirá una adecuada gestión pública.

Además, con la presente investigación podré obtener mi Grado de Maestro en Ciencias en la mención de Administración y Gerencia Pública, dando cumplimiento al protocolo de posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca.

## **1.3. Delimitación de la investigación**

### ***1.3.1. Delimitación conceptual***

La investigación desarrolló la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión pública, y la relación que existe entre el gobierno digital y las dimensiones de la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena.

### ***1.3.2. Delimitación temporal***

La información utilizada, para el desarrollo de la investigación, pertenece al año 2024.

### ***1.3.3. Delimitación espacial***

El trabajo de investigación se realizó en el departamento y provincia de Cajamarca, distrito de Magdalena, específicamente en la Municipalidad Distrital de Magdalena.

#### **1.4. Limitaciones**

La única limitación fue la distancia geográfica que me separa con la institución estudiada, por lo que complicó el acceso a ciertos documentos.

#### **1.5. Objetivo**

##### ***1.5.1. Objetivo general***

- Determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena – Cajamarca, 2024.

##### ***1.5.2. Objetivos específicos***

- Identificar la situación actual del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.
- Identificar la situación actual de la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.
- Determinar la relación entre el gobierno digital y la administración eficiente de recursos de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.
- Determinar la relación entre el gobierno digital y la capacidad de gestión de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Marco legal

##### *2.1.1. Marco legal – Gobierno digital*

- **El Decreto Supremo N° 029-2021-PCM**

Es el que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, lo cual aprueba la Ley de Gobierno Digital, este decreto establece las disposiciones sobre las condiciones, los requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. (Decreto Supremo N°09-2021-PCM, 2021, p. 4)

- **El Decreto Legislativo N° 1412**

Es el aquel que aprueba la Ley de Gobierno Digital, crea el marco de gobernanza del gobierno digital para lograr una gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos. (Decreto Legislativo N°1412, 2018, p. 4)

- **Decreto de Urgencia N° 006-2020**

Es aquel que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital. Es un sistema propio del Sistema Funcional del Poder Ejecutivo, lo cual se encuentra constituido por “principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos” organizados para las tareas propias de la administración pública. Promoviendo las el trabajo de las empresas, sociedades civiles, que tengan como objetivo principal la transformación digital. (Decreto de Urgencia N°006-2020, 2020, p. 4)

- **Decreto de Urgencia N° 007-2020**

Es aquel que aprueba el Marco de Confianza Digital, lo cual establece estrategias para su fortalecimiento y tiene como finalidad establecer acciones necesarias, para que las personas tengan confianza en su comunicación con los servicios digitales, ofrecidos por las entidades públicas y los organismos del sector privado estado peruano. (Decreto de Urgencia N°007-2020, 2020, p. 6)

- **Ley N° 31449**

Esta ley fortalece el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del estado, gracias a esta ley se vio impulsada la innovación en el sector público. Su objetivo principal, es fortalecer el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital, creado por la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital 003-2019-PCM/SEGDI, con el fin de fomentar la innovación en el sector público a nivel nacional, propio de nuestro territorio. Con el propósito de encontrar soluciones a los problemas de innovación digital, a través de la transformación digital, permitiendo mejorar la calidad de los servicios públicos, poniendo en primer lugar a los ciudadanos. (Ley N°31449, 2022, p. 2)

**2.1.2. Marco legal – Gestión Pública**

- **Constitución Política del Perú.**

La Constitución Política del Perú, establece las normativas de la Gestión Pública al presentar la estructura del estado y detallar los principios que ayudan a la adecuada administración de los recursos del estado para la satisfacción de las necesidades de la sociedad. En el capítulo IV del título III, describe al régimen tributario y presupuestal. Además, nos señala que los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales pueden establecer, modificar y suprimir

contribuciones y tasas, dentro de su jurisdicción, respetando la ley. (Constitución Política del Perú, 1993, p.17)

Además, el artículo 194 de la Constitución Política del Perú, determina que los gobiernos provinciales como distritales, son aquellos órganos de gobierno local; con autonomía en términos políticos, económicos y administrativos en los asuntos que les corresponde. En cambio, las municipalidades de los centros poblados son creadas conforme a ley. (Constitución Política del Perú, 1993, p.62)

Y finalmente el artículo 197 de la constitución, señala que las municipalidades organizan, impulsan, apoyan y fomentan la participación ciudadana en el desarrollo local; brindando seguridad ciudadana, con la participación y ayuda de la Policía Nacional del Perú. (Constitución Política del Perú, 1993, p.64)

- **Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades**

Esta ley dispone normas sobre la “creación, origen, naturaleza, autonomía, organización, finalidad, tipos, competencias, clasificación y régimen económico de las municipalidades”; a la vez como se relacionan las entidades publica y privadas con el estado, también establece los mecanismos de participación ciudadana y los regímenes especiales de las municipalidades (Ley N° 27972, 2023. p. 4).

- **Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado**

Esta ley tiene como objetivo principal, tiene por objeto disponer los principios y la base legal, para dar inicio al proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias, dependencias,

entidades, organizaciones y procedimientos, con el propósito de mejorar la gestión pública y lograr un estado democrático, que sea descentralizado y sobre todo al servicio de la población. (Ley N° 27658, 2023, p.1).

- **Decreto Legislativo N° 1440- Decreto legislativo del Sistema nacional de Presupuesto Público**

Este decreto tiene como objetivo principal, la regulación del Sistema Nacional del Presupuesto Público, lo cual es uno de los integrantes de la Administración Financiera del Sector Público. (Decreto Legislativo N° 1440, 2018, p.57)

- **Decreto Legislativo N° 1088**

Es la ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. Esta ley tiene como objetivo, la creación y regulación de la organización y del funcionamiento del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico CEPLAN. Busca establecer y regular la organización y funcionamiento de estos sistemas. Su objetivo principal, es promover la planificación estratégica como un instrumento fundamental para el gobierno y la gestión. Esto está destinado a favorecer el desarrollo armónico del país y lograr un gobierno democrático dentro del marco del Estado constitucional de derecho. (Decreto Legislativo N° 1088, 2008)

- **Decreto legislativo N° 27785**

Es la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. Esta Ley dispone las reglas para la regulación, organización, roles y operación del Sistema Nacional de Control y de la

Contraloría General de la República. A la vez revisa la correcta aplicación de los principios, sistemas y procedimientos técnicos. También verifica la correcta y adecuada utilización y gestión de los recursos y bienes del Estado. (Decreto legislativo N°27785, 2022)

## **2.2. Antecedentes de la investigación**

### **2.2.1. Internacionales**

Veas (2024), en su estudio titulada: *“Incidencia del Gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón Quevedo, año 2022”*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Quevedo – Ecuador. La investigación tuvo como elemento esencial establecer la importancia de la gestión pública para un acercamiento a la ciudadanía para el impacto social, siendo la principal problemática el limitado acceso de la información pública y servicio a la ciudadanía quevedeña, por lo cual el objetivo principal fue analizar de qué manera incide el gobierno electrónico en la gestión pública del GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) Municipal de cantón de Quevedo, 2022. La investigación fue descriptiva. Para la recolección de información se aplicaron las técnicas de entrevistas y encuestas. Los principales resultados mostraron que existe escasa evaluación de efectividad de los servicios, prevalece la resistencia al cambio a la interna del departamento de TIC; y por otra parte según los usuarios externos, el 45% manifestó que, al utilizar las plataformas digitales de la municipalidad, su experiencia ha sido positiva. Se concluye que la implementación del gobierno electrónico ha sido en cierto modo grado de éxito al facilitar el acceso a los servicios públicos, así también que el uso del gobierno electrónico mejora la eficiencia operativa y la accesibilidad de los servicios públicos, por lo que, a través de la interacción por medio del portal web, se puede lograr promover la participación

ciudadana. Los resultados del estudio han proporcionado una visión general de la situación actual de las funciones de gestión pública en el proceso de implementación del gobierno electrónico en el GAD Municipal, estos muestran que la implementación del gobierno electrónico ha sido en cierto modo grado de éxito al facilitar el acceso a los servicios públicos, promoviendo la transparencia y la participación ciudadana.

Gallegos (2023), en su investigación titulada, *“Transformación en el Sector Público: El desafío de la implementación. Análisis de la Dirección del Trabajo”*. El objetivo principal fue identificar los factores que deben considerar los directivos públicos para la implementación del proceso de transformación digital en una institución, de acuerdo con el modelo de transformación digital del Instituto de Tecnología de Massachusetsy basado en la experiencia de la Dirección del Trabajo entre los años 2015 y 2019, de acuerdo con el modelo de transformación digital del Instituto de Tecnología de Massachusetsy y basado en la experiencia de la Dirección del Trabajo entre los años 2015 y 2019. Esta investigación fue de enfoque cualitativo, exploratorio y descriptivo. El autor llegó a la conclusión que, los principales factores es la "visión digital transformadora" que es fundamental en la transformación organizacional y la comunicación que desempeña un papel fundamental en la efectividad del cambio y en la reducción en la resistencia interna, por ende, el compromiso digital se erige como factor fundamental en la transformación de la Dirección del Trabajo. Este compromiso implica la capacidad de los líderes para generar impulso y apoyo en el proceso de transformación, creando una cultura digital dentro de la organización y promoviendo la unidad y la colaboración entre los diversos grupos de trabajo. Finalmente, concluye mencionando que el proceso de transformación digital en una organización es un

desafío que implica una planificación minuciosa, una visión estratégica y un liderazgo comprometido. La Dirección del Trabajo, ha iniciado a considerar el proceso de modernización como una oportunidad para transformar la forma en que prestaban sus servicios. Se centraron en la digitalización de trámites, lo que les permitió capturar información valiosa y reconocer el potencial de análisis más profundos. El desarrollo del "Libro de Remuneraciones Electrónico" se destacó como un logro fundamental en este proceso, ya que no solo implicó una transformación tecnológica, sino también un cambio de paradigma en la relación de la Dirección del Trabajo con sus usuarios y en su cumplimiento de responsabilidades. Esta herramienta se convirtió en una fuente valiosa de información para la institución y otros actores interesados en el mercado laboral. Este caso ejemplifica cómo la transformación digital puede generar un impacto significativo en la gestión eficiente y en la toma de decisiones informada de una institución.

### **2.2.2. Nacionales**

Contreras (2023), en su estudio titulada "*Gobierno digital y gestión pública en la municipalidad provincial de Chachapoyas, Amazonas – 2022*". Chachapoyas, Amazonas. Planteó como objetivo principal, "determinar la relación entre gobierno digital y la gestión pública en la Municipalidad provincial de Chachapoyas, Amazonas – 2022". Fue una investigación de tipo básica, basada en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. Su población estuvo conformada por 65 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, para la recolección de datos aplicó una encuesta. El estadístico utilizado para obtener la correlación entre las variables fue es  $r$  de Pearson y  $\rho$  de Spearman y para determinar la correlación entre las dimensiones de la variable gobierno digital y la variable gestión

pública; para la prueba de normalidad utilizó la prueba de Kolmogórov Smirnov. Dicho autor, llegó a la conclusión, que el gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, Amazonas – 2022, lo cual lo demostró con la correlación de Pearson, obteniendo una correlación de  $r=0,691$ , con  $(p=0,000) p<0,05$ , demostró que existe entre ambas variables una correlación directa y significativa.

Magallanes (2023), en su investigación titulada “*Gobierno digital y modernización de la gestión pública en una entidad peruana ejecutora y financiadora de obras, 2023*”. Lima – Perú. El autor planteo como objetivo principal, “determinar la relación entre el nivel del gobierno digital y nivel de la modernización de la gestión pública de una entidad peruana ejecutora y financiadora de obras, 2023”. Se basó en un enfoque cuantitativo, fue una investigación básica, con un nivel descriptivo - correlacional y de corte transversal. Su muestra estuvo conformada por 126 servidores públicos, los seleccionó mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica que utilizó fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Para esta investigación, utilizó el “Rho Spearman”. Dicho autor llegó a concluir que, el 46% de los encuestados, consideraron que el gobierno digital se encuentra en un nivel alto, sin embargo el 51% consideraron que la modernización de la gestión pública está en un nivel moderado. Por lo cual, concluyó que “existe una relación significativa, positiva y moderada entre el gobierno digital y la modernización de la gestión pública, alcanzó un Pvalor de 0.001 y un Rho de 0,450”; por lo tanto, aceptó la hipótesis alterna, y señaló que a mayor utilización de tecnologías digitales tendrá un mayor nivel de modernización de la gestión pública.

Guimaray (2022) en su investigación titulada “*Gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022*”. Chimbote, Perú. Planteo

como objetivo general, “determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022”. La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental. Su muestra estuvo conformada por 201 colaboradores. Para la recolección de datos utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Usó la prueba de correlación de Spearman y el software SPSS y Microsoft Excel para sus resultados. Llegó a concluir que el gobierno digital fue percibido con un nivel regular, así lo consideraron el 78,6% de los encuestados y el 75,1% de los encuestados señalaron a la gestión pública con un nivel regular. Llegó a concluir, que existe una relación directa de nivel alto ( $Rho=0,760$ ) y significativa ( $P$ -valor  $0,000 < 0,05$ ) entre el gobierno digital y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022.

### **2.2.3. Locales**

Gallardo (2023), en su investigación titulada, “*Gestión municipal y gobierno digital en una municipalidad provincial en Cajamarca, 2023*”. Cajamarca. Se planteó como objetivo general, determinar la relación entre la gestión municipal y gobierno digital en una municipalidad provincial en Cajamarca, 2023. Su investigación fue de tipo básico, utilizó el diseño no experimental, con un corte transversal y nivel correlacional. Su población estuvo conformada por los trabajadores de la entidad y su muestra fue de 167 trabajadores. La técnica que utilizó para la recolección de su información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesamiento de sus datos. Llegó a concluir que la variable gestión municipal se relacionó directa y significativamente con la variable gobierno digital, demostrado con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de valor de  $Rho = 0,546$  y sig.  $0,000$ . Señaló que la implementación del gobierno digital en

el municipio mejora en gran medida sus prácticas de gestión, por ende, mejora sus servicios, lo que ocasiona una mejor calidad de vida a la ciudadanía.

Sánchez (2023), en su investigación titulada “*Gobierno digital y satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021*”. Cajamarca. Planteo como objetivo general, determinar la relación que existe entre el Gobierno Digital y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Su investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental y corte transversal, con un nivel descriptivo - correlacional, con un enfoque cuantitativo. Su muestra fue de 383 ciudadanos del distrito de Cajamarca. La técnica que utilizó para la recolección de información, fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Aplicó la correlación de Spearman, lo cual llegó a concluir que existe una relación positiva entre la variable gobierno digital y la variable satisfacción ciudadana, obtuvo un coeficiente correlación Rho de Spearman de 0,613; con un nivel de significancia de 0,000, siendo un valor menor a 0,05; con ello confirmó la relación entre las variables con un nivel de confianza del 99%. También señaló que el gobierno digital tiene una valoración moderada, así lo señaló el 50,4% de los encuestados, sin embargo, el 38,4% señalaron que es baja.

## **2.3. Bases teóricas**

### ***2.3.1. Teoría de la Democracia Digital***

Democracia digital consiste en “poner la tecnología al servicio de la ciudadanía con un fin colectivo y que contribuya en la consolidación del sistema democrático” (Deza, 2015, p. 1).

Esta teoría se enfoca en cómo las TIC pueden fortalecer la participación ciudadana y mejorar la democracia. Se enfoca en el uso de herramientas digitales, como portales web y redes sociales, de las cuales su uso mejora la comunicación entre los

ciudadanos y el gobierno, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas.

(Deza, 2015)

Según Deza (2015), los beneficios que ofrecen Internet, las TIC's y las plataformas digitales para la democracia son múltiples, que favorecen en los distintos ámbitos de la sociedad: reduce la corrupción, permite el acceso a la información pública, se logra una sociedad colaborativa, permite una democracia directa y deliberada, el acceso a Internet va a permitir mayor inclusión a aquellos grupos marginados, logrando la igualdad y no discriminación y finalmente el uso de la nueva tecnología en la administración pública permitirá la modernización del Estado.

Esta teoría explica al gobierno digital, a las nuevas plataformas digitales que favorecen a la sociedad, tal como lo explica Deza, implementar las nuevas tecnologías al sector público, para reducir la corrupción, tener un libre acceso a la información pública, es decir, una mejor transparencia, lo cual va a permitir conectar con los ciudadanos y digitalizar diferentes procesos en las instituciones.

### ***2.3.2. Teoría de la Administración Pública***

Galindo (2000), señaló que la teoría de la Administración Pública es una ciencia social, que tiene como fin la actividad del órgano ejecutivo, en lo que se refiere a la prestación de los servicios públicos en beneficio de la sociedad, buscando siempre que la prestación de los servicios sea eficiente, y que los medios e instrumentos de los mismos sean utilizados adecuadamente, y lograr resultados positivos por el trabajo realizado.

Para Galindo la Administración Pública enmarca una serie de actividades:

- a) Mantener el orden público.
- b) Satisfacer las necesidades de la población
- c) Conducir el desarrollo económico y social

La teoría de la Administración Pública, indica que el acto administrativo se realiza bajo un orden jurídico, es decir, que todos los actos de la administración pública deben estar señalados por la Ley, puesto que de otra manera serían anticonstitucionales. Además, esta teoría considera que la administración pública como un trabajo racional del gobernante con la finalidad de cumplir las necesidades de la ciudadanía, y a la vez como una disciplina académica que requiere del método científico para la búsqueda de soluciones generadas entre el estado y la sociedad civil. La tarea del estado es manejar y administrar el patrimonio de acuerdo con las leyes, para la satisfacción de las necesidades de la población, llevando a cabo los servicios públicos que requieren. (Galindo, 2000, pp. 5,6)

### ***2.3.3. Teoría de la Nueva Gestión Pública***

La Nueva Gestión Pública pretende ser una alternativa a la gestión tradicional, esta gestión representó al modelo burocrático formal y el Gerencialismo Clásico. El concepto de la NGP, surge en los años 70, este concepto pone énfasis en la eficiencia y la productividad de las instituciones y agencias del sector público. A inicios de los años 90, surgen cambios muy importantes que modifican el concepto de la Nueva Gestión Pública, estos cambios se dan por la incorporación de aspectos relacionados con “governance”, “gobernanza”, “gobernabilidad democrática” o “nueva gobernación”. (Garrido, 2012, p.679)

La nueva gestión pública (NGP), se enfoca en el conjunto de decisiones y prácticas administrativas utilizada para cambiar las estructuras y procesos, y lograr mayor competencia en el sector público. Con la finalidad de mejorar los resultados de la acción gubernativa. Esta gestión propone un cambio, de énfasis y estrategias de trabajo gubernamental y de las relaciones entre el aparato, el Poder Legislativo y la sociedad, en un régimen político particular y denotar un profundo cambio en los estilos gerenciales en el sector público. (Cejudo, 2013)

## **2.4. Marco conceptual**

### ***2.4.1. Gobierno digital***

#### **2.4.1.1. Definición de gobierno digital**

A medida que pasa el tiempo, hemos ido viendo los cambios en las tecnologías, su avance tan rápido, condiciona nuestra manera de interactuar, ya sea en nuestra vida personal o en la vida laboral, sobre todo en la sociedad. Como consecuencia de ello, la tecnología ha impactado de manera significativa en el sector público.

Según la revista Actualidad Gubernamental (2024), el gobierno digital, “es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público” (p. 2). Dicha definición se sustenta en un ecosistema compuesto por los actores del sector público, población, son ellos quienes dan las iniciativas para la implementación y a través de ello crear servicios digitales y contenidos.

Para la Universidad Europea (2023), el gobierno digital “consiste en emplear herramientas digitales para agilizar y optimizar las tareas y procesos relacionados con los servicios públicos. Mediante la digitalización también se aumenta la

transparencia y se facilita la accesibilidad de todos los ciudadanos, por lo que las ventajas son múltiples”.

La Ley del Gobierno Digital N° 1412, define el gobierno digital como el uso estratégico de las diferentes tecnologías digitales y datos aplicados en la Administración Pública generando de valor público. Esta ley señala que el adecuado uso de las tecnologías ayuda a generar valor público en la sociedad.

Esta ley también ha planteado principios, políticas, estándares, procedimientos, técnicas y herramientas utilizadas por las entidades públicas para gestionar, controlar e implementar tecnologías digitales para digitalizar procesos, información, contenidos y servicios digitales que sean valiosos para los ciudadanos. (Decreto legislativo N°1412, 2018, p.5)

En efecto, el gobierno digital es definido como el uso de tecnologías digitales, como una manera de modernizar los gobiernos e instituciones públicas, con el propósito de crear valor público. Se resalta la importancia del uso de tecnologías de información y comunicación, para mejorar el servicio al ciudadano, ser más eficientes y transparentes ante la población.

#### **2.4.1.2.Objetivos del gobierno digital**

El Decreto Legislativo N.º 1412, Ley del Gobierno Digital detallan los objetivos del gobierno digital:

- Regularizar las actividades de gobierno, gestión e implementación de tecnologías digitales, principalmente de identidad digital servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos.
- Organizar, integrar y promover la participación de las entidades de la Administración Pública.

- Impulsar la investigación y desarrollo en lo que es implementación de tecnologías digitales, principalmente en lo que identidad digital, en los servicios digitales, interoperabilidad, seguridad digital y datos.
- Promocionar y orientar la formación, sobre todo realizar capacitaciones acerca del gobierno digital y tecnologías digitales en todos los organismos del estado.

#### **2.4.1.3. Ente Rector en materia de Gobierno Digital**

El ente rector del gobierno digital, es la Presidencia de Consejo de Ministros, es el ente rector del gobierno digital; lo cual comprende tecnologías digitales, identidad digital, interoperabilidad, servicio digital, datos, seguridad digital y arquitectura digital. Además, determina las reglas y procedimientos del gobierno digital y es responsable de su operación y buen funcionamiento. (Decreto Legislativo N° 1412, 2018)

#### **2.4.1.4. Dimensiones del gobierno digital**

##### **a. Tecnologías Digitales**

Las tecnologías digitales abarcan a las tecnologías de información y comunicación, conocidas como TIC, lo cual comprende al uso del internet, las tecnologías y dispositivos móviles, en conjunto hace referencia a la infraestructura tecnológica, así también hace mención a los datos utilizados para garantizar una mejor generación, recopilación, intercambio, análisis, acceso, búsqueda y presentación de información utilizando diferentes sistemas. (Decreto Legislativo N° 1412, 2018)

La tecnología digital tiene los siguientes indicadores:

**Indicador 1- Infraestructura tecnológica:** Este indicador se refiere a las tecnologías de información y comunicación, al internet, a las tecnologías y diferentes dispositivos móviles. La infraestructura tecnológica permite la incorporación de

servicios públicos en línea utilizando medios electrónicos. (Decreto Legislativo N° 1412, 2018)

**Indicador 2 - Implementación de sistemas:** Hace mención a los datos y sistemas utilizados para realizar una mejor recopilación, acceso, búsqueda e intercambio de información mediante sistemas. (Decreto Legislativo N° 1412, 2018)

#### **b. Canal digital**

Es el medio de comunicación que tienen las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de favorecer a la ciudadanía y a todas las personas en general, con el objetivo de facilitar el acceso a la información institucional y los trámites, así también realizar el monitoreo de los servicios digitales, entre otros. Este canal comprende páginas, sitios web, redes sociales, mensajería electrónica por correo electrónico y aplicaciones móviles. (Decreto Legislativo N° 1412, 2018)

El canal digital tiene los siguientes indicadores:

**Indicador 1 - Correos institucionales**

**Indicador 2 - Redes sociales:** Es el conjunto de herramientas en línea que permiten la conexión e interacción entre diversas personas, así como la difusión de información entre ellas, como al twitter y facebook. (Mesa, 2015)

**Indicador 3 - Canales de comunicación:** “es el medio físico a través del cual se lleva a cabo un acto comunicativo, es decir, que sirve para el intercambio de información entre un emisor y uno o varios receptores” (Valentín, 2023, p.2)

#### **c. Servicio Digital**

El servicio digital, es aquel que se pone a disposición total o parcialmente a través de internet o una red similar, se caracteriza por el uso automático, no presencial e

intensivo de la tecnología digital, con la finalidad de producir y poner a disposición de los usuarios información y contenidos de valor público a los ciudadanos y al pueblo en general. (Decreto Legislativo N° 1412, 2018)

El servicio digital tiene los siguientes indicadores:

**Indicador 1 - Plataforma virtual de trámite (mesa de partes digital).** La Mesa de Partes Digital (MPD) es una plataforma informática que pone a disposición de los/as ciudadanos/as para la presentación online de su/s documento/s (en un archivo principal en formato PDF y anexos de forma complementaria en formatos: PDF, DOCX, XLSX, PPT, JPG, PNG y ZIP), a fin de facilitar el inicio de su trámite administrativo, garantizando la continuidad de la gestión documental institucional. (Ministerio del Interior, s.f.)

**Indicador 2 - Portal web o gob.pe:** Es la única fuente de contacto digital del Estado Peruano con la ciudadanía. (Decreto Legislativo N° 033, 2018)

**Indicador 3 - Plataforma digital (Gestión documental digital):** Es una aplicación de gestión documental que hace posible que los documentos electrónicos se compartan entre las entidades de la administración pública a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado. (Gob.pe [Plataforma Digital Única del Estado Peruano], 2025)

#### **d. Seguridad Digital**

La seguridad digital se refiere al estado de confianza que brinda las tecnologías digitales durante la gestión y aplicación en administración pública, la seguridad permite aplicar una serie de medidas proactivas y reactivas ante los riesgos que afectan la seguridad de las personas, a la economía, a la sociedad, y sobre todo a la seguridad nacional y los objetivos nacionales de nuestro entorno. Tiene su participación, el sector

público y privado quienes son parte en la implementación de controles, acciones y medidas que garanticen la confidencialidad de los datos otorgando seguridad digital para la administración pública. (Decreto Legislativo N° 1412, 2018)

El servicio digital tiene los siguientes indicadores:

Indicador 1 - Almacenamiento: se permite utilizar el almacenamiento en la nube y mantener de modo seguro la información almacenada en la nube, especificando reglas, criterios y procedimientos que deben seguir todos los empleados que usen estos servicios. Política de almacenamiento en la nube. (Presidencia de Consejo de Ministros, 2022)

Indicador 2 - Confianza digital: refiere al nivel de confianza que hay en el entorno digital, lo cual resulta de la gestión y aplicación de diferentes medidas proactivas y reactivas frente a los diferentes riesgos que se puedan suscitar. (Decreto Legislativo N° 1412, 2018)

Indicador 3 - Protocolos de seguridad: es un conjunto de normas o reglas que tienen por objetivo evitar que usuarios no autorizados obtengan datos confidenciales y puedan modificarlos o eliminarlos. (Santos, 2023)

Indicador 4 - Soporte digital

#### **2.4.1.5.Importancia del gobierno digital**

Según la Escuela Nacional de Administración Pública (2023), la implementación de estrategias de un gobierno digital, permite mejoras importantes en los siguientes aspectos.

- Mejora la prestación de servicios y permite tener un mejor acceso a las tecnologías, de una manera segura, disponible y accesible.

- Permite la transparencia para el ciudadano y personas en general.
- Promueve la unión y colaboración entre las entidades de la administración pública.
- Promueve la participación ciudadana para lograr el desarrollo del gobierno digital y en consecuencia una sociedad del conocimiento.

Escuela Nacional de Administración Pública (2023), señala que la digitalización de servicios, generan diversos impactos como:

- Impactos positivos en la competitividad económica y en la calidad de vida.
- Desarrolla la innovación, genera nuevas oportunidades y mejoras de los servicios.
- Permite organizarnos, para ahorrar tiempo y dinero en las transacciones y traslado.
- Las personas ganan experiencias al acceder a información y servicios a través de canales digitales, a su vez, promueve la inclusión. Y genera un impacto positivo directamente en los objetivos de desarrollo sostenible.

#### **2.4.1.6. Beneficios del gobierno digital**

La Escuela Nacional de la Administración Pública (2023), señala que existen beneficios del gobierno digital, tanto para la ciudadanía y para las entidades públicas (p.23).

Para la ciudadanía:

- ✓ Permite acceder de manera rápida a trámites y servicios que brinda el Estado.

- ✓ Brinda un acceso adecuado de la información de forma transparente, igualitaria e inclusiva.
- ✓ Mejora la calidad de los servicios públicos.
- ✓ Hace posible que toda la ciudadanía participe en diferentes actividades.
- ✓ Finalmente, logra que las personas tengan una mejor calidad de vida.

Para las entidades públicas:

- ✓ Permite el intercambio colaborativo y el uso de diferentes sistemas de información y aplicaciones, es decir permite la interoperabilidad.
- ✓ Mejora la eficiencia y eficacia de los servicios públicos.
- ✓ Permite la transparencia y la rendición de cuentas.
- ✓ Logra que la ciudadanía se involucre en la toma de decisiones.
- ✓ Mejora y optimiza el uso de recursos públicos.

#### **2.4.1.7. Implementación del gobierno digital**

Para implementar el gobierno digital en las entidades públicas, se requiere de una planificación cuidadosa, de una asignación de recursos, del compromiso constante de los líderes y funcionarios públicos, para alcanzar los objetivos del país, en lo que se refiere a transformación digital. La que acompaña a las entidades públicas en este proceso es la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD), lo cual brinda asistencia técnica para el cumplimiento de la legislación vigente. (Escuela Nacional de Administración Pública, 2023, p. 24)

La escuela nacional de Administración Pública (2023), señaló que, al momento de implementar el gobierno digital, de acuerdo a la normativa vigente en gobierno y transformación digital, las entidades se comprometen ah:

- ✓ Elegir al líder de gobierno y transformación digital.
- ✓ Formar el comité de gobierno y transformación digital.
- ✓ Elaborar el plan de gobierno digital.
- ✓ Incorporar la transformación digital en el Plan Estratégico

Institucional.

- ✓ Implementar la estrategia digital.
- ✓ Incorporar el sitio web institucional a la Plataforma Gob.pe.
- ✓ Implementar la mesa de partes digital.
- ✓ Publicar el Texto Único de Procedimientos Administrativos

(TUPA) de la entidad en Gob.pe; a la vez deben de implementar el modelo de gestión documental, deben realizar su publicación en la plataforma nacional de datos abiertos.

✓ Deben incorporar información en la Plataforma GeoPerú, a la vez deben asignar un responsable del Software Público.

- ✓ Designar al Oficial de Seguridad y Confianza Digital – CISO.
- ✓ Constituir el Equipo de Respuestas ante Incidentes de seguridad

digital – CSIRT.

- ✓ Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la

Información – SGSI.

- ✓ Formular el Plan de Transición al Protocolo IPV6.
- ✓ Solicitar acceso al Portal de Transparencia Estándar.

✓ Finalmente deben responder la Encuesta Nacional de Activos Digitales.

## **2.4.2. Gestión pública**

### **2.4.2.1. Evolución conceptual y tendencias de la gestión pública**

Los modelos de gestión pública generan un cambio en el enfoque de las ciencias gerenciales, iniciando por el modelo burocrático, este modelo se centra en la división de tareas y la subordinación jerárquica, hasta la nueva gestión pública, que desarrolla nuevas políticas para el desarrollo de una cultura orientadas a la gestión por resultados. (Bastidas & Pisconte, 2009, P.15)

#### **a) El modelo burocrático**

El modelo burocrático o weberiano, fue el paradigma modelo de todo movimiento internacional de reforma administrativa de los años 50 y 60. Fue el modelo que inspiró la construcción institucional de los Estados en desarrollo, como también inspiró el desarrollo de los grandes servicios nacionales del bienestar, característicos del Estado Social. (Bastidas & Pisconte, 2009, P.16)

Bastidas & Pisconte (2009), señalaron que Weber definía a la democracia como la forma de organización manejada por el sistema de dominación política nacional o legal. El tipo de sistema que da sentido a la burocracia es tradicional, ello quiere decir que no obedecen a la norma legal. Sin embargo, el modelo burocrático buscó la eficiencia, era su paradigma y para lograr la eficiencia se equilibra la gestión, las personas tienen como norma principal el cumplimiento de lo que la institucionalidad formal les define, la gestión de los servidores públicos, se guiaba por la obligación y no por la misión. De esta forma, el modelo Weberiano realizaba la distinción entre un experto y un tomador de decisiones.

## **b) El modelo post burocrático**

Este modelo da origen a la gestión por resultados, tuvo sus inicios en los años 90; dicho modelo se centra en el beneficio que la sociedad recibe del accionar del sector público. Para esta corriente, los resultados no se miden de acuerdo a insumos y procedimientos, sino en los cambios que se genera en el entorno, interno y externo del accionar público. También señala que las estructuras internas son insuficientes para obtener resultados, el procedimiento clave es optimizar el control y dar mayor realce al servicio a la ciudadanía. (Bastidas & Pisconte, 2009, P.17)

**Tabla 1***Paradigmas comparados*

<b>Paradigmas comparados</b>	
<b>El Paradigma Burocrático</b>	<b>El Paradigma Pos burocrático</b>
Interés público definido por los expertos	Resultados valorados por los ciudadanos
Eficiencia	Calidad y valor
Administración	Producción
Control	Apego al espíritu de las normas
Especificar funciones	Identificar misión, servicios
Autoridad y estructura	Clientes y resultados
Justificar costos	Entregar valor (valor público)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construir la rendición de cuentas</li> <li>• Fortalecer las relaciones de trabajo</li> </ul>
Implantar responsabilidad	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entender y aplicar normas</li> <li>• Identificar y resolver problema</li> <li>• Mejora continua de procesos</li> </ul>
Seguir reglas y procedimientos	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Separar el servicio del control</li> <li>• Lograr apoyo para las normas</li> <li>• Ampliar las opciones del cliente</li> <li>• Alentar la acción colectiva</li> <li>• Ofrecer incentivos</li> <li>• Evaluar y analizar resultados</li> <li>• Practicar la retroalimentación</li> </ul>
Operar sistemas administrativos	

Fuente: (Bastidas & Pisconte, 2009, P.18)

Bastidas & Pisconte, (2009), señalaron que “el paradigma post-burocrático genera conocimientos basados en la práctica. De allí nace el concepto de la nueva gestión pública (NGP) que implica un giro sustancial en el ejercicio del gobierno y la gestión pública” (p.18).

### **c) El modelo de la nueva gestión pública (NGP)**

La nueva gestión pública, busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos, realizando una gestión pública eficiente y eficaz. Para este modelo, es primordial el desarrollo de los servicios, demostrando calidad, enmarcados por un sistema de control, que permitan la transparencia en los procesos de planes y resultados; así también permite la participación ciudadana; es este paradigma que establecen cambios en las organizaciones y en las administraciones públicas. Lo que busca principalmente este enfoque, es la incorporación de algunas políticas, elementos del ámbito privado a las organizaciones públicas. Además, la NGP, busca que los líderes públicos elegidos deben resolver los diferentes problemas, incertidumbres y conflictos basándose en las políticas públicas. (Bastidas & Pisconte, 2009, P.18)

Bastidas & Pisconte (2009), señalaron que la Nueva Gestión Pública está fundamentada en:

- La formulación estratégica de políticas de desarrollo y gestión.
- Sustituir el modelo burocrático por una gestión por resultados.
- Generar el valor público.
- En el desarrollo y crecimiento de las instituciones y la organización adecuada del Estado
- Lograr el crecimiento económico y fortalecer el sistema social.

La nueva gestión pública, tiene dos ámbitos. En su etapa de desarrollo vigente, la del Desarrollo Contractual, a diferencia del enfoque tradicional, un gobierno es eficiente no solo por los instrumentos administrativos utilizados, sino en la importancia que tienen en plena escena política. La Nueva Gestión Pública principalmente busca, aplicar los principios de la gestión privada al sector público,

con la finalidad de mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios públicos, básicamente aumentar la satisfacción de los ciudadanos. (Bastidas & Pisconte, 2009, P.19)

#### **d) La Gestión Pública por Resultados (GpR)**

La gestión pública por resultados, es un proceso estratégico, político y técnico, que parte del principio del “Estado contractual” en el marco de la Nueva Gestión, es decir la relación y vínculo formal que se da entre la sociedad y el gobierno, en el cual ambas partes persiguen los mismos resultados con la finalidad de crear valor público. (Bastidas & Pisconte, 2009, P.19)

La gestión por resultados, busca desarrollar la administración de las organizaciones públicas y en lo que se tiene que centrar es en acciones estratégicas de evaluación, desarrolladas en un plan de gobierno y un plan de desarrollo. El desarrollo de un proceso de Modernización de la Gestión Pública, es la incorporación, de nuevos modelos de carácter empresarial, como la reingeniería, el benchmarking, el outsourcing, etc. la modernización de lleva a cabo con la finalidad de suprimir la administración burocrática, que describía a los países menos desarrollados. (Bastidas & Pisconte, 2009, p.20)

Bastidas & Pisconte (2009), señalan que el proceso de Modernización de la Gestión Pública, se realizó con la finalidad de elevar las competencias, tener la capacidad de distribuir los recursos públicos de manera más eficiente, con el fin de satisfacer los requerimientos y necesidades de la sociedad. La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Peruano, tiene como finalidad fundamental, que el aparato estatal tenga altos estándares de eficiencia, por ende,

mejorar la atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

Para Bastidas & Pisconte (2009), señalan que al modernizar un estado el objetivo es alcanzar un estado:

- Al servicio de la ciudadanía. El trabajo del estado es que las actividades que realicen beneficien a la población generando oportunidades para el desarrollo y bienestar.

- Con canales efectivos de participación ciudadana. El estado debe de establecer canales de comunicación para escuchar y recoger las propuestas de los ciudadanos, a la vez, establecer alianzas público privadas en todos los niveles del gobierno.

- Descentralizado y desconcentrado. El poder se desarrolla de manera descentralizada, armónica y capacidad de colaboración entre los diferentes niveles de gobierno.

- Transparente en su gestión. La población debe tener conocimiento de manera periódica sobre las acciones y actividades de gobierno a través de los diferentes medios de rendición de cuentas.

- Con servidores públicos competentes y debidamente remunerados. Los servidores deben de estar debidamente capacitados, con remuneraciones justas en función de su desempeño y calificación, a la vez se debe realizar incentivos a cambio de su productividad, a su eficiencia y eficacia.

#### **2.4.2.2. Definición de gestión pública**

Bolívar & Garcia (2014), “la gestión pública es el proceso de articular estratégicamente las acciones de una organización estatal a su misión y objetivos, de acuerdo con las prioridades fijadas en el Plan Nacional de Desarrollo, con el propósito de garantizar la mayor coincidencia entre las decisiones derivadas de la planeación y las acciones que se reflejan en el presupuesto aprobado para la respectiva vigencia fiscal”.

(p. 9)

La gestión pública municipal promueve una administración responsable, es decir, trabajar en los gobiernos locales, a través de políticas, planes de interés público vecinal. La gestión pública municipal es definida como “la actividad de administrar el patrimonio municipal, planificando y ejecutando proyectos parte de la administración pública a favor de los vecinos de la jurisdicción territorial de las municipalidades”.

(Pacori, 2023)

Para Guerrero (2019), la administración pública, “consiste esencialmente en una capacidad del Estado para producir dicha utilidad, que a partir del siglo XVIII se proyectó en el impulso del desarrollo de la sociedad” (p. 40).

Para Gonzales (2004), la administración pública “constituye el enlace entre el Estado y la sociedad, que es a través de ella, como el Estado entra en contacto con la sociedad para ejercer la dirección y el dominio” (p. 169).

Tal como mencionan los autores antes mencionados, la gestión pública, es una rama de la administración. Está definido, como el conjunto de herramientas, procesos y acciones, mediante las cuales las instituciones públicas tienden al logro de sus fines, metas y objetivos, regidas por las políticas gubernamentales. También se entiende, que

es la correcta administración de los recursos del estado, para satisfacer las necesidades de la población peruana.

### **2.4.2.3.Principios de gestión pública**

Bastidas & Pisconte (2009), señala que existen seis principios muy importantes en la gestión pública.

- Principio de Legalidad: señala que las autoridades, funcionarios y servidores del Estado están regidas a las normas del ordenamiento jurídico de la gestión pública (p.22).

- Principio de servicio al ciudadano: todas las acciones del gobierno se encuentran al servicio de los ciudadanos y de la sociedad; cubren las necesidades e intereses de la nación; se debe asegurar que todas las acciones y actividades del estado se presten con eficacia, eficiencia, simplicidad, sostenibilidad, veracidad, continuidad, rendición de cuentas, prevención, celeridad y oportunidad (p.22).

- Principio de Inclusión y Equidad: el estado aprueba los derechos fundamentales de las personas y el cumplimiento de sus deberes. A través, de la inclusión, se promoverá la incorporación económica, social, política y cultural de aquellos grupos sociales excluidos y vulnerables, así como también incluir a todas aquellas personas con discapacidad de cualquier tipo, que impida su desempeño y participación activa en la sociedad. A través de la equidad, todas las personas tendrán las mismas oportunidades en la prestación y beneficios de los servicios públicos (p.22).

- Principio de participación y transparencia: todas las personas y la sociedad tienen derecho a participar y supervisar la gestión del Poder Ejecutivo, de esa manera dar cumplimiento a los procedimientos establecidos por la ley; es por

ello, que todas las entidades permiten a la población a tener acceso a la información (p.22).

- Principio de organización, integración y cooperación: están organizados de manera jerárquica y descentralizada, siguiendo las funciones y poderes de las instituciones, que limiten las funciones dentro de las leyes relevantes, que eviten la duplicidad y la superposición (p.22).

- Principio de Competencia: los tres niveles existentes de gobierno deben ejercer sus actividades y competencias principales de manera esencial, evitando la vulnerabilidad entre ellas, a la vez, las se debe ejecutar las competencias compartidas de manera articulada, cumpliendo el principio de subsidiaridad (p.22).

#### **2.4.2.4.Sistemas de la gestión pública**

Bastidas & Pisconte (2009), señala que la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, define a los sistemas como el “conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la Gestión Pública, para que las entidades gubernamentales ejerzan sus competencias y atribuciones” (p.23).

##### **a. Los Sistemas funcionales.**

Bastidas & Pisconte (2009), los sistemas funcionales tienen como objetivo, ver que se cumplan las políticas públicas que soliciten la participación los entes y niveles de gobierno (p.23).

##### **b. Los Sistemas Administrativos.**

Bastidas & Pisconte (2009), los sistemas administrativos, tienen por finalidad la regulación de todos los recursos de las entidades de la gestión pública, de tal manera que los recursos sean usados de manera eficiente.

**Tabla 2**

*Sistemas Administrativos de aplicación Nacional*

<b>Sistemas Administrativos</b>	
Planeamiento Estratégico	Defensa Judicial del Estado
Presupuesto Público	Abastecimiento
Inversión Pública	Tesorería
Endeudamiento Público	Contabilidad
Modernización de la Gestión Pública	Control
Gestión de Recursos Humanos	

Fuente: (Bastidas & Pisconte, 2009, p.24)

### **c. Los gestores públicos**

Para Bastidas & Pisconte (2009), los gestores públicos son aquellas autoridades y servidores públicos que sumen la responsabilidad y atribuciones de acuerdo al cargo que ocupan según se les asigne. Las autoridades políticas, en su rol decisor y el servidor público como ejecutante, tienen que actuar de manera articulada y complementaria, dentro del cargo que se les asigna la organización.

#### **2.4.2.5. Dimensiones de la gestión pública**

##### **a. Administración eficiente de procesos y recursos**

Para medir la dimensión de eficiencia, se incluyen cuatro categorías de indicadores:

- Acceso a internet y tecnologías de la información: se subdivide en dos indicadores como el acceso a internet y la implementación de sistemas informáticos para los procesos de gestión deberían ser piezas centrales en el manejo eficiente de recursos (Castillo, 2023).

- Habilidad de sus recursos humanos: una administración eficiente requiere contar con capital humano capaz de manejar los procesos y recursos que requiere la gestión pública (Castillo, 2023).

- Planificación: la administración eficiente de recursos requiere del uso de planes estratégicos, uso de instrumentos de desarrollo urbano y rural, uso de instrumentos de gestión de recursos humanos y otros instrumentos de planeación para generar correspondencia entre los objetivos del gobierno, sus procesos y políticas (Castillo, 2023).

#### **b. Capacidad de la gestión**

Se incluyen cuatro categorías de indicadores:

- Procedimientos administrativos: una gestión municipal capaz facilitaría a sus ciudadanos la realización de los procedimientos administrativos requeridos para sus proyectos personales. Comprende la implementación del Texto único de Procedimientos Administrativos, ratio de aprobación de solicitudes administrativas, plazo de atención para atender solicitudes administrativas y el número de canales de atención disponibles (Castillo, 2023).

- Servicios públicos: la provisión de servicios de recojo de residuos sólidos y de seguridad es una señal de la capacidad de gestión municipal (Castillo, 2023).

- Monitoreo y fiscalización: una gestión capaz debería poder monitorear y fiscalizar las normas y regulaciones vigentes. Es decir, contar con operativos de control realizados por la municipalidad (Castillo, 2023).

- Ejecución del presupuesto: la ejecución del presupuesto asignado muestra la capacidad de la entidad para gastar y, por ende, de ejecutar sus políticas y planes (Castillo, 2023).

## 2.5. Definición de términos básicos

- **Administración:** conjunto de procesos estrechamente relacionados, incluye aspectos que la organización por sí sola no abarcaría, como planeación, dirección y control (Chiavenato, 2006, p.71).
- **Administración pública:** La administración pública se encarga de la gestión humana y del manejo adecuado de los recursos físicos, materiales, técnicos y financieros que emplea el Estado para el cumplimiento de sus fines, de acuerdo con las normas constitucionales y legales que orientan la actividad gubernamental (Bolívar & Garcia, 2014, p. 32).
- **Ejecución:** consiste en llevar a cabo las actividades establecidas en el Plan de Acción, desarrollando los programas y proyectos y aplicando, de manera lógica y secuencial los recursos (Castilla, 2002, p. 6).
- **Evaluación:** determina si las acciones ejecutadas permitieron o no cumplir con las metas definidas para los distintos programas y proyectos y con los objetivos del plan de desarrollo (Castilla, 2002, p. 7).
- **Gestión:** es un conjunto de procesos y/o actividades conducentes al logro de un propósito, que implica un proceso permanente de planeación, ejecución y evaluación de la acción, en función de los objetivos y metas del plan de desarrollo de la entidad (Castilla, 2002, p. 6).
- **Gestión pública:** se enfoca en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, con la finalidad de satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país.

- **Gobierno Digital:** es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. (Decreto Legislativo N° 1440, 2018).

- **Planeación:** es un proceso para seleccionar, diseñar y ordenar acciones en forma lógica y coherente con miras a lograr determinado propósito, procurando una utilización racional y eficiente de los recursos disponibles y/o necesarios (Castilla, 2002, p. 6).

- **Plan de desarrollo:** Es el instrumento utilizado por la administración municipal para dirigir sus acciones hacia una mejora de la calidad de vida de la población (Castilla, 2002, p. 8).

- **Presupuesto:** es la estimación de los ingresos que se recaudarán durante la vigencia fiscal y de los gastos de funcionamiento, deuda e inversión que se pueden programar con base en ellos (Castilla, 2002, p. 16).

## CAPÍTULO III

### PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. *Hipótesis General:*

- El gobierno digital se relaciona positiva y significativamente con la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2024.

##### 3.1.2. *Hipótesis específicas*

- El gobierno digital se relaciona positiva y significativamente con la administración eficiente de recursos de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.

- El gobierno digital se relaciona positiva y significativamente con la capacidad de gestión de la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.

#### 3.2. Variables

Variable 1: Gobierno digital

Variable 2: Gestión pública

### 3.3. Operacionalización de variables

**Tabla 3**

*Operacionalización de variables*

<b>TÍTULO: Gobierno digital y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2024</b>				
<b>Hipótesis</b>	<b>Definición conceptual de variables</b>	<b>Definición operacional de las variables/categorías</b>		
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
			<b>Fuente o recolección de datos</b>	
<p><b>Hipótesis general</b> El gobierno digital se relaciona directa y significativamente con la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas 1</b> El gobierno digital se relaciona directa y significativamente con la administración eficiente de recursos de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas 2</b> El gobierno digital se relaciona directa y significativamente con la dimensión capacidad de gestión de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.</p>	<p><b>Variable 1</b> <b>Gobierno digital</b></p> <p>“El uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos con el fin de crear valor público”. (Naser, 2021, p.15)</p> <p><b>Variable 2</b> <b>Gestión pública</b></p> <p>Es el conjunto de procesos y acciones que los funcionarios llevan a cabo, para la correcta administración de los recursos públicos de la entidad en la que laboran y a través de ello puedan cumplir con las metas institucionales. (HEGEL, 2021)</p>	Tecnologías digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura tecnológica</li> <li>• Servicio de internet</li> </ul>	Encuesta por cuestionario
		Canal digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos institucionales</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Canales de comunicación</li> </ul>	
		Servicio digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de partes digital.</li> <li>• Portal web.</li> <li>• Portal de transparencia.</li> <li>• Modelo de Gestión Documental.</li> </ul>	
		Seguridad digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenamiento</li> <li>• Confianza digital</li> <li>• Protocolos de seguridad</li> </ul>	
		Administración eficiente de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a tecnologías de información</li> <li>• Habilidades de los recursos humanos</li> <li>• Planificación</li> </ul>	
		Capacidad de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos administrativos</li> <li>• Servicios públicos</li> <li>• Monitoreo y fiscalización</li> <li>• Ejecución del presupuesto</li> </ul>	

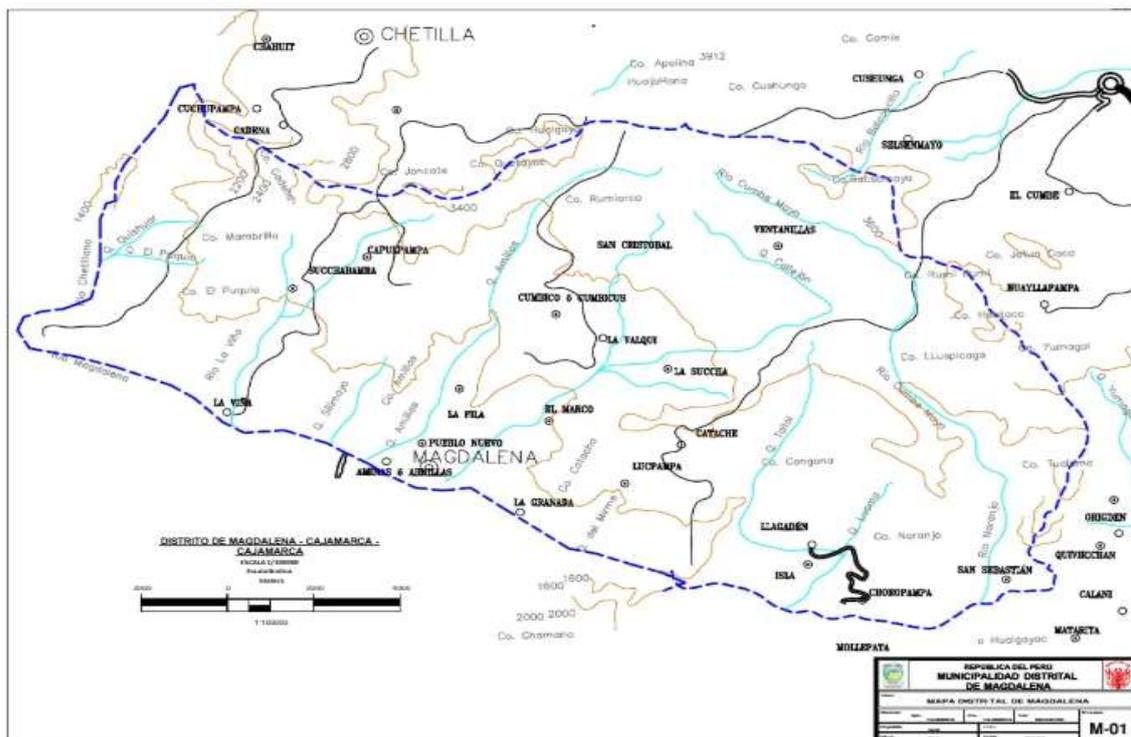
## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. Ubicación geográfica

Figura 1

*Ubicación geográfica Distrito de Magdalena*



Nota: (Lobato, s.f.)

El Gobierno Regional de Cajamarca (2019), detalló que el distrito de Magdalena es uno de los 12 distritos de la provincia de Cajamarca, limita por el Sur con los distritos de Contumazá y Asunción, ubicado en el sector suroeste, a 91 kilómetros de la Ciudad del Cumbe y a la altura del kilómetro 115 de la carretera Ciudad de Dios.

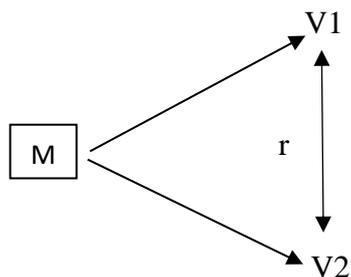
#### 4.2. Diseño de la investigación

**Diseño de la investigación:** la investigación fue de diseño no experimental, se define como “aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Al realizar

una investigación no experimental solo se observa los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, finalmente se analizan (Fuentes et al., 2020, p. 59). Es decir, no se manipuló ninguna variable, solo se observó los fenómenos en su contexto natural.

## Figura 2

*Representación del diseño de investigación*



Donde:

M: Muestra: Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena

V1: Gobierno digital.

V2: Gestión pública.

r: Coeficiente de correlación.

**Nivel de la investigación:** Responde al alcance correlacional, lo cual “permite al investigador conocer el grado en que un aspecto varía en relación a otro u otros aspectos”(Vieytes, 2004, p. 94).

**Enfoque de la investigación:** Su enfoque es cuantitativo, lo cual “busca un conocimiento sistemático, comprobable y comparable, medible cuantitativamente y replicable, procura la explicación de los fenómenos y eventos del mundo natural y social” (Vieytes, 2004, p. 42).

**Según su temporalidad:** transversal, puesto que la información se recopiló en un periodo de tiempo determinado, es decir; este estudio se realizará en el año 2023.

### **4.3. Métodos de investigación**

- **Método hipotético – deductivo:** porque partir de la hipótesis planteada donde que, el gobierno digital se relacionó positiva y significativamente con la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena, se afirmó con los resultados y elaboró conclusiones.

- **Método analítico:** el estudio permitió analizar e identificar las dimensiones del gobierno digital y como influyen en la gestión pública, a la vez como éstos se relacionan.

- **Método sintético:** porque a partir del análisis, se obtuvieron conclusiones que nos permitieron establecer y exponer el nivel de relación y asociación entre la gestión pública y la variable gobierno digital.

- **Método inductivo:** este trabajo de investigación, comenzó al observar las particularidades y rasgos de la variable de gestión pública y gobierno digital, para alcanzar premisas y conclusiones de tipo general.

- **Método deductivo:** el trabajo de investigación, fue iniciada con el aprendizaje teórico de la variable gobierno digital y gestión pública, con el fin de alcanzar conclusiones y premisas de carácter específico.

### **4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación**

#### **4.4.1. Población**

El ámbito de estudio fue, la Municipalidad Distrital de Magdalena y la población estuvo constituida por el personal administrativo en su totalidad, conformado por (37) colaboradores administrativos.

#### **4.4.2. Muestra**

La muestra fue no probabilística. Como la población es pequeña, se optó por elegir a todos los 37 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Magdalena como muestra; en otras palabras, se realizó un censo.

#### **4.4.3. Unidad de análisis**

La unidad de análisis “es el elemento mínimo de estudio observable en relación con un conjunto de otros elementos que son de su mismo tipo”, es decir ¿quiénes van a ser medidos? Para ser más claros, qué o quiénes serán nuestras fuentes de información. (Vieytes, 2004, pág. 391)

Esta investigación tuvo como unidad de análisis a la Municipalidad Distrital de Magdalena, es decir, dicha institución fue la fuente de información.

#### **4.4.4. Unidades de observación**

Para Vieytes (2004), “la unidad de observación es conformada por los sujetos que estudiamos y medimos y los que realmente observamos” (p. 392).

La unidad de observación para esta investigación, fueron los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Magdalena.

### **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

#### **4.5.1. Técnicas de recolección de datos**

Para este trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, y su instrumento el cuestionario, la cual se aplicó a cada uno de los colaboradores administrativos, integrantes de la muestra, de manera directa y presencial por el autor; de esa forma se ha podido recoger la información necesaria para procesar los datos y llegar a conclusiones.

#### **4.5.2. Instrumentos**

Los instrumentos son definidos como “es cualquier recurso, documento o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información y está conformado por un conjunto de ítems ordenados de una manera específica” (Fuentes et al., 2020, p. 65).

Se utilizó un solo instrumento dividido en preguntas para cada variable.

El cuestionario de gobierno digital y gestión pública, fue elaborado teniendo en cuenta las dimensiones de la variable en estudio, constó de 35 ítems, dosificados en dimensiones, cada dimensión estuvo conformada por ítems.

La escala de valoración responde a cinco opciones, escala de Likert, las puntuaciones son:

5: Siempre

4: Casi siempre

3: A veces

2: Casi nunca

1: Nunca

El instrumento fue validado por Juicio de Expertos. A la vez se determinó el nivel de confiabilidad, este nivel es definido como “la capacidad que tiene el instrumento de aportar siempre los mismos resultados cada vez que se aplica a la misma unidad de observación de igual manera, hace referencia a la repetitividad de la medición y a la consistencia de los resultados obtenidos”. (Fuentes et al., 2020, p. 65). Se llevó a cabo, a través del alfa de Cronbach.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

La información recopilada en dicha entidad, fue analizada y procesada, mediante varios programas, incluyendo la hoja de cálculo de Excel y el software estadístico SPSS, además, para verificar la hipótesis, se llevó a cabo una prueba de normalidad, para establecer el estadígrafo a utilizar. Se empleó, además, la estadística descriptiva e inferencial, la cual nos permitió analizar y describir los rasgos del gobierno digital y de la gestión pública, así como sacar conclusiones.

#### **4.7. Matriz de consistencia metodológica**

**Tabla 4**

*Matriz de consistencia metodológica*

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores/cualidades	Metodología	Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena-Cajamarca, 2024?</p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Cuál es la situación actual del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es la situación actual de la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la administración eficiente de recursos en la Municipalidad Distrital de Magdalena – Cajamarca 2024?</p> <p><b>Problema específico 4</b></p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena – Cajamarca, 2024.</p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar el nivel de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar el nivel de la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar la relación entre el gobierno digital y la administración eficiente de recursos en la Municipalidad</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El gobierno digital se relaciona positiva y significativamente con la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> El gobierno digital se relaciona positiva y significativamente con la administración eficiente de recursos de la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.</p> <p><b>Hipótesis específica 4</b> El gobierno digital se relaciona positiva y significativamente con la capacidad de gestión de la gestión pública de la Municipalidad Distrital de</p>	<p>V1: Gobierno Digital</p>	<p>1.Tecnologías digitales</p> <p>2.Canal digital</p> <p>3.Servicio digital</p> <p>4.Seguridad digital</p> <p>1.Administración eficiente de recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura tecnológica.</li> <li>Servicio de internet</li> <li>Correos institucionales</li> <li>Redes sociales</li> <li>Canales de comunicación</li> <li>Mesa de partes digital.</li> <li>Portal web.</li> <li>Portal de transparencia.</li> <li>Modelo de Gestión Documental.</li> <li>Almacenamiento</li> <li>Confianza digital</li> <li>Protocolos de seguridad</li> <li>Soporte digital</li> <li>Acceso a tecnologías de información: Acceso a internet, uso de sistemas informáticos implementados por la Municipalidad.</li> <li>Habilidades de los recursos humanos: Solicitudes de asistencia técnica.</li> <li>Planificación: Uso de planes estratégicos, uso de</li> </ul>	<p>Tipo de investigación: aplicativa</p> <p>a. Según su enfoque: cuantitativo</p> <p>b. Según su alcance: de análisis de descriptivo – correlacional.</p> <p>c. Según su diseño: No experimental</p> <p>d. Según su temporalidad: transversal</p> <p>Unidad de análisis: Población: 37 Muestra: 37 Técnica e instrumentos; encuesta – cuestionario</p> <p>Procesamiento de la información: Excel, SPSS V. 26.</p> <p>Analizar la información: Estadística descriptiva: tablas de frecuencias, promedios y porcentajes</p>	<p>Encuesta por cuestionario</p>

<p>¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la capacidad de gestión en la Municipalidad Distrital de Magdalena – Cajamarca 2024?</p>	<p>Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b> Determinar la relación entre el gobierno digital y la capacidad de gestión en la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.</p>	<p>Magdalena - Cajamarca, 2024.</p>	<p>V2: Gestión pública</p>	<p>2.Capacidad de gestión</p>	<p>instrumentos de desarrollo urbano y/o rural, uso de instrumentos de gestión de recursos humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos administrativos: Implementación del Texto Único de Procedimientos Administrativos, ratio de aprobación de solicitudes administrativas, plazo de atención para atender solicitudes administrativas, número de canales de atención disponibles al ciudadano.</li> <li>• Servicios públicos: Frecuencia de recojo de residuos sólidos en el distrito, cobertura del servicio de recojo de residuos sólidos, prestación de servicios de Serenazgo.</li> <li>• Monitoreo y fiscalización: Operativos de control realizados por la municipalidad (higiene, transporte urbano, licencias de funcionamiento, etc.)</li> <li>• Ejecución del presupuesto: Ejecución del presupuesto de la municipalidad</li> </ul>	<p>Estadística inferencias: contrastación de hipótesis: Prueba de normalidad</p> <p>Forma de presentación de los datos: Tablas y figuras.</p>
--	---	-------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	---	---

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Presentación de resultados

##### 4.7.1. Gobierno digital

**Tabla 5**

*Gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena - 2024.*

<b>Gobierno</b>			
<b>Digital</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	
Tecnologías digitales	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	9	24.3%
	A veces	18	48.6%
	Casi siempre	9	24.3%
	Siempre	1	2.7%
	Total	37	100.0%
Canal digital	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	13	35.1%
	A veces	19	51.4%
	Casi siempre	5	13.5%
	Siempre	0	0.0%
	Total	37	100.0%
Servicio Digital	Nunca	5	13.5%
	Casi nunca	13	35.1%
	A veces	12	32.4%
	Casi siempre	7	18.9%
	Siempre	0	0.0%
	Total	37	100.0%
Seguridad digital	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	10	27.0%
	A veces	13	35.1%
	Casi siempre	14	37.8%
	Siempre	0	0.0%
	Total	37	100.0%

*Nota.* Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena- 2024.

## **Interpretación**

De los 37 colaboradores encuestados el 48.6% señalaron que solo a veces la Municipalidad Distrital de Magdalena, tiene tecnologías digitales para el desarrollo de las funciones, sin embargo, el 24.3% señalaron que casi nunca y finalmente el 24.3% casi siempre. Estas tecnologías digitales hacen mención a la infraestructura tecnológica y al servicio de internet. Esta situación quiere decir, que la municipalidad no tiene una buena infraestructura tecnológica (máquinas actualizadas, impresoras, etc.), no siempre tienen una buena señal de internet; es importante contar con este servicio, ya que facilita la comunicación interna y externa, permitiendo la gestión eficiente de servicios públicos.

De los 37 colaboradores encuestados, el 51.4% señalaron que a veces se presentó el canal digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2024. Este canal digital hace mención a los correos institucionales, a las redes sociales y a canales de comunicación. Esta situación quiere decir, la institución sí otorga un correo institucional a los colaboradores, sin embargo, no lo utilizan constantemente, en cuanto a redes sociales, no siempre le utilizan para transmitir información y mantener comunicación continua con la ciudadanía; finalmente solo a veces utilizan y están activos los canales de comunicación (teléfono, whatsapp).

De los 37 colaboradores encuestados, el 35.1% señalaron que casi nunca se presentó el servicio digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2024; sin embargo, el 32.4% señalaron que a veces, el 18.9% casi siempre y el 13.5% nunca. Este servicio digital hace referencia a la mesa de partes digital, portal web, portal de transparencia y modelo de gestión documental digital. Esta situación quiere decir, la institución sí cuenta con una mesa de partes digital, pero está desactualizada y no es muy utilizado por la población para realizar sus trámites. Es común que las personas de

las zonas rurales tengan dificultades para utilizar la mesa de partes digital, debido a la falta de acceso a internet, la poca familiaridad con las tecnologías y a la vez se han acostumbrado a realizar trámites de manera presencial, lo cual les resultaba más familiar; en lo que refiere al portal web, la municipalidad no actualiza su página web, no brinda acceso a la información acerca de la misión, visión, valores y proyectos más importantes; en cuanto al portal de transparencia, hay información que no se presenta e información desactualizada, como el organigrama, personal, registro de visitas, contratación de bienes, servicios y acceso a la información; finalmente la municipalidad no cuenta con una plataforma digital de gestión documental, que permita una mejor gestión documental y por ende la simplificación de procesos.

De los 37 colaboradores encuestado, el 37.8% señalaron que, casi siempre la municipalidad Distrital de Magdalena, presentó la seguridad digital, sin embargo, el 35.1% señalaron a veces y el 27% casi nunca. La seguridad digital hace referencia al almacenamiento, confianza digital, protocolos de seguridad y soporte digital. Esta situación quiere decir, que la municipalidad, si cuenta con un adecuado almacenamiento en la nube, lo cual evita la pérdida de datos, también realiza mantenimiento informático a sus ordenadores, fotocopiadores, etc., asegurando el correcto funcionamiento de los equipos; además, cuenta con programas de antivirus para proteger a las computadoras de posibles ataques de softwares maliciosos. Además. La municipalidad, protege su información y los sistemas informáticos brindando un estado de confianza a los usuarios, y para ello cada usuario tiene su clave de acceso a la información.

**Tabla 6**

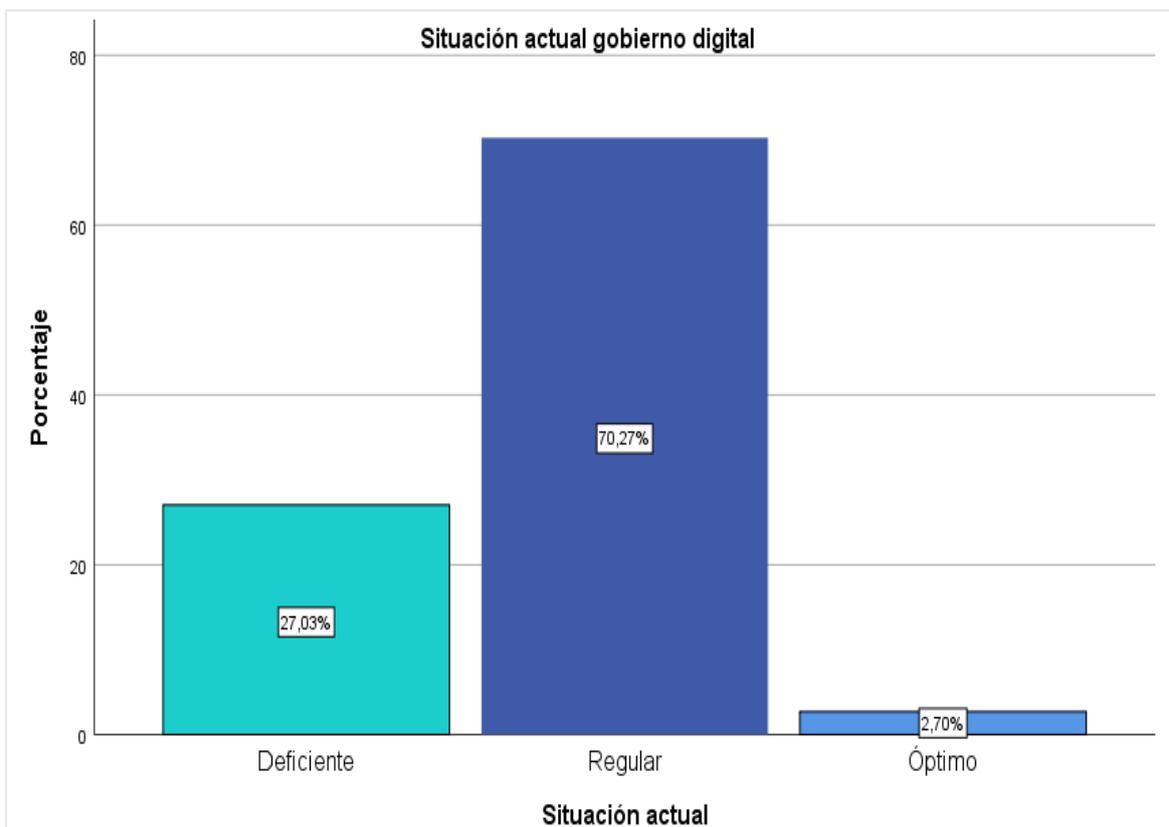
*Situación actual Gobierno Digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena - 2024*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	27,0
Regular	26	70,3
Óptimo	1	2,7
Total	37	100%

*Nota.* Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena- 2024.

**Figura 3**

*Situación actual - Gobierno Digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena - 2024.*



*Nota.* Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena- 2024.

### **Interpretación:**

De los 37 colaboradores encuestados, el 70% señalaron que la situación actual del gobierno digital es “regular”, el 27, 03% señalaron que es deficiente y el 2.70% óptimo. Esta situación se presenta, debido a la escasa implementación de tecnologías digitales, al poco uso de canales digitales, ya que a través de los canales los ciudadanos pueden acceder a información y servicios de la entidad; al limitado servicio digital que brinda la entidad, este servicio hace referencia las plataformas digitales, es importante contar con ellas, ya que, facilita la interacción entre la entidad y los ciudadanos, mejorando la eficiencia y sobre todo la transparencia; además los servicios digitales permiten acceder a los servicios públicos de una manera más rápida, permitiendo la simplificación administrativa de procesos y finalmente la municipalidad si protege sus datos, sistemas informáticos frente a amenazas y riesgos en el entorno digital.

#### **4.7.2. Gestión pública**

**Tabla 7**

*Gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024.*

<b>Gestión Pública</b>		<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Administración eficiente de recursos</b>	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	11	29.7%
	A veces	22	59.5%
	Casi siempre	4	10.8%
	Siempre	0	0.0%
	Total	37	100.0%
<b>Capacidad de Gestión</b>	Nunca	1	2.7%
	Casi nunca	18	48.6%
	A veces	15	40.5%
	Casi siempre	3	8.1%
	Siempre	0	0.0%
	Total	37	100.0%

*Nota.* Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena- 2024.

**Interpretación:**

De los 37 colaboradores encuestados, el 49% señalaron que la Municipalidad Distrital de Magdalena, solo a veces realiza una adecuada administración eficiente de recursos, sin embargo, el 29.7% señalaron que casi nunca y el 10.8% señalaron que casi siempre. La administración eficiente hace referencia al acceso a tecnología de información, habilidades de los recursos humanos y planificación. Esta situación quiere decir, que la Municipalidad Distrital de Magdalena, le falta implementar nuevas tecnologías de información, debe brindar todos los recursos suficientes para el desarrollo de sus actividades operativas y administrativas, debe poner más énfasis en las capacitaciones al personal, principalmente en lo que se refiere a uso de sistemas, ya que, un compromiso importante de las instituciones es la formación continua del personal y capacitarlos para alcanzar las metas institucionales y mejorar la gestión, por ende, brindar un servicio de calidad a la población.

En lo que refiere a planificación, la Municipalidad recién lo está elaborando su Plan de Desarrollo Concertado, es necesario su elaboración, para lograr una gestión planificada, además debe de actualizar su Plan Estratégico Institucional, a la vez debe de incluir en este plan la transformación digital, ya que, es una herramienta clave para la toma de decisiones y para tener en claro sus metas y objetivos bien definidos. También debe implementar planes de desarrollo urbano y rural; a la vez debe de elaborar un plan de gestión de recursos humanos actualizado, que detalle todos los perfiles necesarios para cubrir un puesto.

De los 37 colaboradores encuestado, el 48.6% señalaron que la Municipalidad Distrital de Magdalena, casi nunca, tiene una buena capacidad de gestión; sin embargo, el 40.5% señalaron que solo a veces, el 8.1% casi siempre y el 2.7% nunca. La capacidad de gestión hace referencia a los procedimientos administrativos, servicios

públicos, monitoreo y fiscalización y a la ejecución de presupuesto. Esta percepción se asocia con la necesidad de actualizar los procedimientos administrativos, mejorar la calidad de los servicios públicos, así como fortalecer las actividades de monitoreo y fiscalización en aspectos como higiene, transporte urbano y licencias de funcionamiento. En lo que se refiere a canales de comunicación, la institución debe de utilizar más seguido los canales de comunicación para simplificar procesos, a la vez debe de implementar más canales que comunicación para mejorar la atención ciudadana. En cuanto a la limpieza pública, a veces si tiene una buena organización en cuanto a limpieza pública, operativos de control y seguridad. En cuanto al POI, si realiza control a través de este plan, y lo en realidad preocupa, es que no tiene implementado el órgano de control institucional. En temas de presupuesto, la institución ha señalado que su techo presupuestal no es suficiente.

### **Tabla 8**

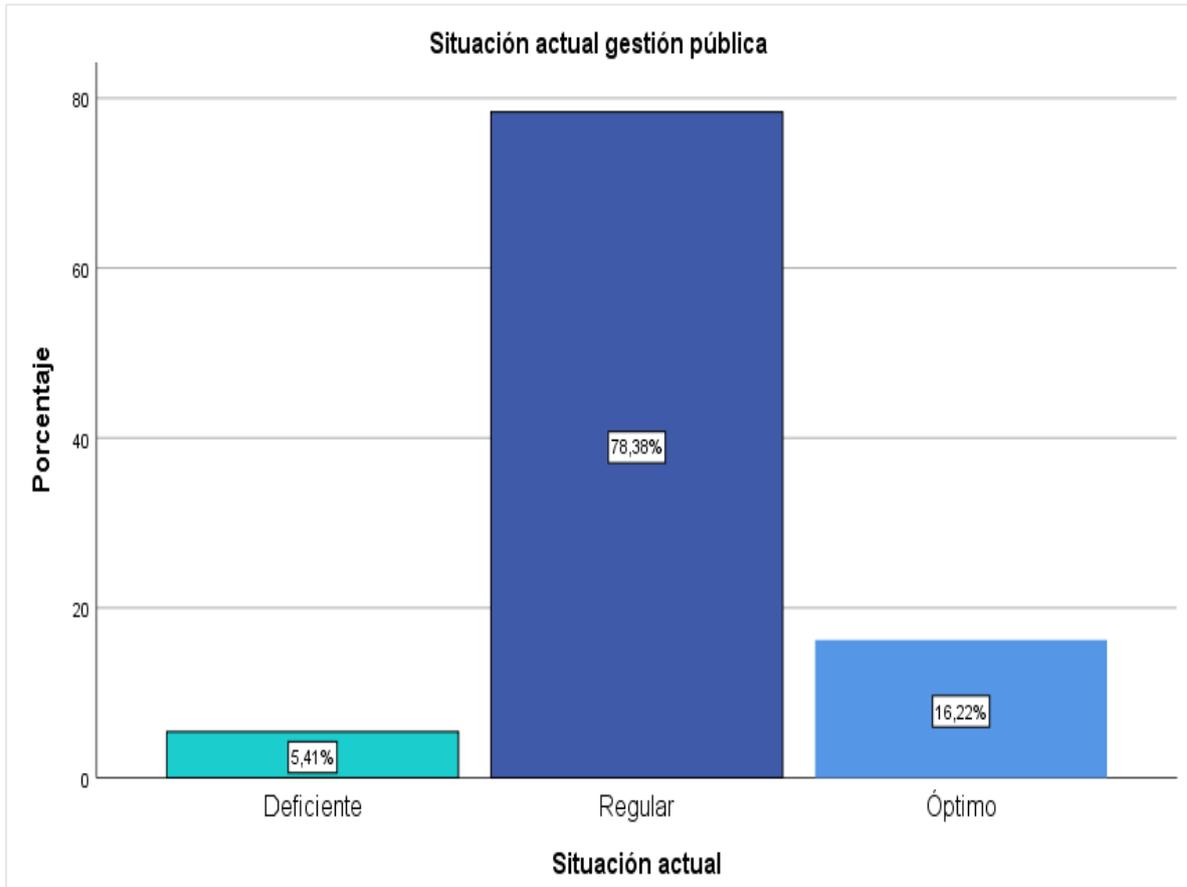
*Situación actual - gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena - 2024.*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	5,4
Regular	29	78,4
Óptimo	6	16,2
Total	37	100%

*Nota.* Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena- 2024.

**Figura 4**

*Situación actual - gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2024.*



*Nota.* Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena- 2024.

**Interpretación:**

De los 37 colaboradores encuestados, el 78,38% señalaron que la situación de la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena es “regular”, el 5,41% señalaron que es deficiente y el 16,22% óptimo. Esta situación quiere decir que la situación actual de la gestión pública es regular, debido a que no hay una adecuada administración de recursos y una capacidad de gestión por mejorar, esta situación quiere decir, que se tiene que mejorar el acceso a internet y la implementación de sistemas informáticos, ya que es pieza clave para el manejo eficiente de recursos; además, debe

de contar con un capital humano capaz y preparado para el manejo de los procesos y recursos que requiere la gestión pública; en cuanto a su planificación, los planes están por actualizar, ya que, una buena administración de recursos requiere del uso de planes estratégicos y otros instrumentos de planeación para generar alineación entre objetivos, políticas, planes y procesos. Finalmente, la capacidad de gestión, implica mejorar los procedimientos administrativos, tener una buena organización en cuanto a servicios públicos, monitorear y fiscalizar las actividades según las normas y regulaciones vigentes y por último es muy importante la municipalidad distribuya adecuadamente sus recursos financieros.

#### ***4.7.3. Gobierno digital y gestión pública***

**Tabla 9***Gobierno digital y gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena - 2024.*

Gestión Pública	Gobierno Digital											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	7	18.9%	7	18.9%	0	0.0%	0	0.0%	14	37.8%
A veces	0	0.0%	3	8.1%	11	29.7%	5	13.5%	0	0.0%	19	51.4%
Casi siempre	0	0.0%	1	2.7%	2	5.4%	1	2.7%	0	0.0%	4	10.8%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	11	29.7%	20	54.1%	6	16.2%	0	0.0%	37	100.0%

*Nota.* Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena- 2024.

### **Interpretación:**

De los 37 colaboradores encuestados, el 51.4% manifestó que la gestión pública se presenta solo ocasionalmente. Esta percepción se atribuye a una administración de recursos que no siempre resulta eficiente y a una limitada capacidad de gestión. Dentro de este grupo, el 29.7% indicó que la implementación del gobierno digital ocurre solo a veces, el 13.5% señaló que sucede casi siempre, mientras que el 8.1% afirmó que ocurre casi nunca. Estas respuestas reflejan una deficiente incorporación de tecnologías, canales y servicios digitales en la entidad. En contraste, el 10.8% de los encuestados percibió que la gestión pública se realiza casi siempre. De estos, el 5.4% considera que el gobierno digital se aplica a veces, el 2.7% opina que se implementa casi siempre y otro 2.7% sostiene que se aplica casi nunca.

#### ***4.7.4. Tablas Variables y Dimensiones***

**Tabla 10***Gobierno digital y administración eficiente de la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024.*

Administración eficiente de recursos	Gobierno Digital											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	7	18.9%	4	10.8%	0	0.0%	0	0.0%	11	29.7%
A veces	0	0.0%	3	8.1%	13	35.1%	6	16.2%	0	0.0%	22	59.5%
Casi siempre	0	0.0%	1	2.7%	3	8.1%	0	0.0%	0	0.0%	4	10.8%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	11	29.7%	20	54.1%	6	16.2%	0	0.0%	37	100.0%

*Nota.* Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena- 2024.

### **Interpretación:**

De los 37 colaboradores encuestados, el 59.5% indicó que la administración eficiente de recursos se realiza solo ocasionalmente. Esta percepción se relaciona con limitaciones en el acceso a nuevas tecnologías, insuficientes competencias del personal, así como con la falta de actualización y formulación de planes institucionales. Dentro de este grupo, el 35.1% señaló que el gobierno digital se implementa solo a veces, el 16.2% manifestó que se aplica casi siempre y el 8.1% opinó que se lleva a cabo casi nunca. Esta situación evidencia carencias en la implementación de tecnologías digitales, así como en el desarrollo de canales y servicios digitales. En contraste, el 10.8% de los encuestados afirmó que la gestión pública se ejecuta casi siempre; de este subgrupo, el 8.1% considera que el gobierno digital se aplica a veces, mientras que el 2.7% sostiene que se implementa casi nunca.

**Tabla 11***Gobierno digital y la capacidad de gestión de la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024.*

Capacidad de Gestión	Gobierno Digital											
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%
Casi nunca	0	0.0%	9	24.3%	9	24.3%	0	0.0%	0	0.0%	18	48.6%
A veces	0	0.0%	1	2.7%	10	27.0%	4	10.8%	0	0.0%	15	40.5%
Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%	2	5.4%	0	0.0%	3	8.1%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	11	29.7%	20	54.1%	6	16.2%	0	0.0%	37	100.0%

*Nota.* Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena- 2024.

## **Interpretación:**

De los 37 colaboradores encuestados, el 48.6% manifestó que casi nunca se evidencia una buena capacidad de gestión. Esta percepción se asocia con la necesidad de actualizar los procedimientos administrativos, mejorar la calidad de los servicios públicos, así como fortalecer las actividades de monitoreo y fiscalización en aspectos como higiene, transporte urbano y licencias de funcionamiento. Dentro de este grupo, el 24.3% señaló que el gobierno digital se implementa solo ocasionalmente, mientras que otro 24.3% indicó que su aplicación ocurre a veces. Esta situación refleja una limitada incorporación de tecnologías digitales, así como la escasa disponibilidad de canales y servicios digitales en la entidad.

## **5.2. Discusión de resultados**

La presente investigación buscó determinar, *la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena – Cajamarca, 2024*, y se planteó como hipótesis principal, que el gobierno digital tiene relación directa y significativa con la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024, los mismos que fueron contrastados con los resultados. Se demuestra con el coeficiente de correlación de Pearson, con un valor de 0,664; es decir, existe una correlación positiva moderada entre el gobierno digital y la gestión pública. Esto quiere decir que, a mayor implementación del gobierno digital, mejor será la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena, Cajamarca – 2024. En cuanto a la situación actual del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena - 2024, es regular. Esto es debido a la escasa implementación de tecnologías digitales, al poco uso de canales digitales, al limitado servicio digital; pero es necesario saber que al actualizar e implementar las tecnologías digitales, permitirá la simplificación de procesos administrativos, a la vez la población podrá acceder a los

servicios públicos de una manera más rápida, eficiente y transparente. La situación actual de la gestión pública es regular, debido a la poca administración eficiente de recursos, pues a la institución le falta implementar tecnologías de información, realizar más asistencias técnicas (capacitaciones al recurso humano), actualizar sus planes de gestión. Finalmente, la capacidad de gestión, implica mejorar los procedimientos administrativos, tener una buena organización en cuanto a servicios públicos, monitorear y fiscalizar las actividades según las normas y regulaciones vigentes y por último es muy importante la municipalidad distribuya adecuadamente sus recursos financieros.

Los resultados se asemejan con los resultados de Veas (2024), en su investigación titulada *“Incidencia del Gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón Quevedo, año 2022”*. En el sentido de que la implementación del gobierno electrónico ayuda y facilita el acceso a los servicios públicos, mejora la eficiencia operativa, y al utilizar las plataformas digitales en la municipalidad, la experiencia de los trabajadores ha sido positiva, ya que, con ello se logra brindar un servicio de calidad, además ha sido un grado de éxito facilitar el acceso a los servicios públicos, promoviendo la transparencia y la participación ciudadana. En este caso, guarda semejanza, con esta investigación, ya que, al identificar la situación actual del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena, es necesario también utilizar plataformas digitales para brindar un servicio de calidad y promover la transparencia y la participación ciudadana. La investigación de Veas no llega a correlación sus variables, por lo que, no se pueden hacer comparaciones con la presente investigación.

De igual manera se asemejan con el trabajo de investigación de Gallegos (2023), en su investigación titulada “*Transformación en el Sector Público: El desafío de la implementación. Análisis de la Dirección del Trabajo*”, en el sentido en que la Dirección del Trabajo, para mejorar la prestación de servicios, debe realizar la digitalización de trámites, por ende mejorar la comunicación con la ciudadanía, este caso ejemplifica como la transformación digital puede generar un impacto significativo en la gestión eficiente y en la toma de decisiones de una institución, en este caso, guarda semejanza, con esta investigación, ya que, al identificar la situación actual del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena, se encontró que para mejorar la gestión pública, se debe mejorar la infraestructura tecnológica, dar mayor uso e importancia a los canales digitales, mejorar el servicio digital, en este caso actualizar la mesa de partes digital. Seguir brindando confianza digital mediante la seguridad digital, es necesario lograr todos los factores mencionados para tener una mayor eficiencia, transparencia y participación ciudadana, así como una mejor prestación de servicios públicos. La investigación de Gallegos no llega a correlación sus variables, por lo que, no se pueden hacer comparaciones con la presente investigación.

De igual manera, coinciden con los resultados de Contreras (2023), en su investigación titulada “*Gobierno digital y gestión pública en la municipalidad provincial de Chachapoyas, Amazonas – 2022*”, en el sentido que se encontró una correlación de  $r = 0,691$ ; es decir, existe una correlación positiva moderada entre el gobierno digital y la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, Amazonas – 2022, por ello afirma que, a mayor gobierno digital, mejor es la gestión pública. Coincide con la presente investigación donde se obtuvo resultados similares, en la correlación Rho de Pearson de Gobierno Digital y gestión pública se obtuvo  $0,664$ ; lo

cual indica que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre el gobierno digital y la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024.

De igual manera, coinciden con los resultados de Magallanes (2023), en su investigación titulada “*Gobierno digital y modernización de la gestión pública en una entidad peruana ejecutora y financiadora de obras, 2023*”, en el sentido que se encontró una correlación de 0,450; es decir, existe una correlación significativa positiva moderada entre el gobierno digital y la modernización de la gestión pública, por ende a mayor nivel de utilización de tecnologías digitales se tiene mayor nivel de modernización de la gestión pública. Coincide con la presente investigación donde se obtuvo resultados similares, en la correlación Rho de Pearson de gobierno digital y gestión pública se obtuvo 0,664; lo cual indica que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre el gobierno digital y la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024.

De igual manera, coinciden con los resultados de Guimaray (2022) en su investigación titulada “*Gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022*”, en el sentido que se encontró una correlación positiva de 0,760; entre el gobierno digital y la gestión municipal, es decir, el gobierno digital se relaciona directa y significativamente con la gestión municipal. Coincide con la presente investigación, donde se obtuvo resultados similares, en la correlación Rho de Pearson de gobierno digital y gestión pública se obtuvo 0,664; lo cual indica que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre el gobierno digital y la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024.

De igual manera, coinciden con los resultados de Gallardo (2023), en su investigación titulada, “*Gestión municipal y gobierno digital en una municipalidad*

*provincial en Cajamarca, 2023*”, en el sentido que se encontró una correlación, positiva y directa de 0,546; entre la variable gestión municipal y gobierno digital; es decir, la gestión municipal se relaciona directa y significativamente con el gobierno digital. Esto coincide con la presente investigación donde se obtuvo resultados similares, en la correlación Rho de Pearson de Gobierno Digital y gestión pública se obtuvo 0,664; lo cual indica que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre el gobierno digital y la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024.

Finalmente, se asemeja con los resultados de Sánchez (2023), en su investigación titulada “*Gobierno digital y satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021*”, en el sentido que se encontró una correlación de 0,613; que demuestra la relación entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana. Se asemeja con la presente investigación, donde se obtuvo resultados similares, se obtuvo una correlación de 0,664; lo cual indica que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre el gobierno digital y la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024.

### **5.3. Contrastación de hipótesis**

#### **5.3.1. Hipótesis General**

##### **a) Formulación de hipótesis**

**H<sub>0</sub>:  $\rho = 0$ :** El gobierno digital no tiene relación positiva y significativamente con la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.

**H<sub>1</sub>:  $\rho \neq 0$ :** El gobierno digital tiene relación positiva y significativamente con la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.

**b) Nivel de significancia**

$$\alpha = 0.05$$

**c) Estadístico de Prueba**

Se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk y se determinó que los datos provienen de una distribución normal, por lo que se utilizó la prueba de Pearson.

**Tabla 12**

*Correlación del gobierno digital y gestión pública*

<b>Correlaciones</b>			
		Gobierno Digital	Gestión Pública
Gobierno Digital	Correlación de Pearson	1	,664**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
Gestión Pública	Correlación de Pearson	,664**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

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

**Interpretación:**

En la tabla se presenta los resultados para el análisis de correlación entre las variables gobierno digital y gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena, Cajamarca – 2024; se observó que la significancia (Sig. = 0,000) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1).

Lo que indica que hay una correlación positiva, moderada y significativa entre el gobierno digital y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena, dado que el coeficiente de correlación obtenido fue de 0,664.

Los dos \*\* indican la significación estadística de la relación entre la variable gobierno digital y gestión pública.

### 5.3.2. Hipótesis Específica 1

**H<sub>0</sub>:  $\rho = 0$ :** El gobierno digital no se relaciona positiva y significativamente con la administración eficiente de recursos de la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.

**H<sub>1</sub>:  $\rho \neq 0$ :** El gobierno digital se relaciona positiva y significativamente con la administración eficiente de recursos de la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.

**Tabla 13**

*Correlación del gobierno digital y la administración eficiente*

		<b>Correlaciones</b>	
		Gobierno Digital	Administración eficiente de recursos
Gobierno Digital	Correlación de Pearson	1	,573**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
Administración eficiente de recursos	Correlación de Pearson	,573**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

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

#### **Interpretación:**

En la tabla se presenta los resultados para el análisis de correlación entre el gobierno digital y la administración eficiente de recursos en la Municipalidad Distrital de Magdalena, Cajamarca – 2024, se observó que la significancia (Sig. = 0,000) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula

(H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>). Lo que indica que hay una correlación positiva, moderada y significativa entre el gobierno digital y la administración eficiente de recursos de la Municipalidad Distrital de Magdalena, dado que el coeficiente de correlación obtenido fue de 0,573. Esta situación quiere decir, que, a mayor implementación del gobierno digital, se tendrá una mejor administración de los recursos.

### 5.3.3. Hipótesis Específica 2

**H<sub>0</sub>:  $\rho = 0$ :** El gobierno digital no se relaciona positiva y significativamente con la capacidad de gestión de la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.

**H<sub>1</sub>:  $\rho \neq 0$ :** El gobierno digital se relaciona positiva y significativamente con la capacidad de gestión de la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena - Cajamarca, 2024.

**Tabla 14**

*Correlación del gobierno digital y la capacidad de gestión*

		<b>Correlaciones</b>	
		Gobierno Digital	Capacidad de Gestión
Gobierno Digital	Correlación de Pearson	1	,602**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
Capacidad de Gestión	Correlación de Pearson	,602**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

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

### **Interpretación:**

En la tabla se presenta los resultados para el análisis de correlación entre el gobierno digital y capacidad de gestión de la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena, Cajamarca – 2024, se observó que la significancia (Sig. = 0,000) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Lo que indica que hay una correlación positiva, moderada y significativa entre el gobierno digital y la capacidad de gestión de la Municipalidad Distrital de Magdalena, dado que el coeficiente de correlación obtenido fue de 0,602. Esta situación quiere decir, que, a mayor implementación del gobierno digital, mejor será la capacidad de gestión, es decir coordinar recursos humanos, financieros, tecnológicos, etc.

## CONCLUSIONES

1. El gobierno digital se relaciona positiva y significativamente con la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena, Cajamarca -2024, puesto que, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,663, con un p – valor de 0.000, lo que confirmó su significancia; ello quiere decir, que existe una relación positiva, moderada y significativa entre ambas variables, resultado obtenido al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson; por ende, la variable gobierno digital tiene relación con la variable gestión pública, es decir, a una mayor implementación del gobierno digital, mejor será la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena, mejorando significativamente la eficiencia y transparencia de la gestión pública, así como la calidad de los servicios a la ciudadanía.

2. El 70% de la población encuestada consideraron que la situación actual del gobierno digital de la Municipalidad Distrital de Magdalena es “regular”, el 27,03% le consideraron como “deficiente” y el 2.70% le consideraron como “óptimo”. Situación que indica que la situación actual del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena - 2024, es regular. Si bien se ha logrado algunos avances en la digitalización de los servicios públicos, pero aún, subsisten algunas carencias, como la escasa implementación de tecnologías digitales (equipos tecnológicos), el poco uso de canales digitales (correos institucionales, redes sociales y canales de comunicación), lo cual son los canales de comunicación que permiten a la población mantenerse informados de los diferentes servicios que ofrece la entidad. Además, no presenta sus servicios digitales actualizados como la mesa de partes digitales, portal web (falta información como la visión, misión, valores y proyectos más importantes,

a la vez le falta actualizar su portal de transparencia, publicando su organigrama, personal, registro de visitas y la contratación de bienes y servicios. Con lo que no cuenta la municipalidad es con una plataforma digital de gestión documental. Sin embargo, lo que realiza la entidad es proteger su información mediante la seguridad digital (brinda un buen almacenamiento, confianza a los usuarios, implementa protocolos de seguridad); como hemos podido ver, es muy importante implementación de manera completa el gobierno digital, para dar mayor transparencia a la gestión pública; ya que, la implementación permite simplificar trámites administrativos, acceder a información de forma más fácil y rápida, y mejorar la comunicación entre la municipalidad y los ciudadanos.

3. El 78,38% de los colaboradores encuestados, señalaron que la situación actual de la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena es “regular”, el 5,41% señalaron que es deficiente y el 16,22% óptimo. Situación que indica que la situación actual de la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena - 2024, es regular; debido a que la institución no implementa constantemente tecnologías de información y comunicación, le falta implementar más sistemas administrativos, para tener una administración eficiente de los recursos. Realiza reducidas asistencias técnicas (capacitaciones) especialmente para el uso de herramientas administrativas e informáticas, no cuenta con su plan de recursos humanos actualizado, especificando los perfiles de puestos, perfil que permitirá la designación de personas que tengan las competencias profesionales y éticas para ejercer el cargo; además es necesario que la institución actualice e implemente todos los planes institucionales. También presentó una capacidad de gestión regular, por la falta de actualización de sus planes de gestión, falta de mejoras en su organización en cuanto limpieza

pública, falta de organización en cuanto a servicios públicos. Finalmente mejorar su monitoreo y fiscalización, que las actividades sean realizadas según las normas y regulaciones vigentes.

4. El gobierno digital se relaciona positiva y significativamente con el uso eficiente de recursos de la Municipalidad Distrital de Magdalena, Cajamarca – 2024, esta relación se demostró utilizando el coeficiente de Pearson, el cual presentó un valor de 0,573; lo cual es una correlación positiva, moderada y significativa; ello implica que, a una mejor implementación del gobierno digital, mejor será la administración de recursos, ya que, una utilización estratégica de tecnologías digitales y datos en la administración pública crea valor público, mejorará la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios públicos.

5. El gobierno digital se relaciona positiva y significativamente con la capacidad de gestión de la Municipalidad Distrital de Magdalena, Cajamarca – 2024, esta relación se demostró utilizando el coeficiente de Pearson, el cual presentó un valor de 0,602; es una correlación positiva, moderada y significativa; ello implica, que, a mayor implementación del gobierno digital, mejor será la capacidad de gestión en la municipalidad. Como el gobierno digital involucra el uso de la tecnología para mejorar la gestión pública, ello tiene un impacto positivo en la capacidad de gestión, ya que, el gobierno digital permite la automatización de procesos, el acceso a información en tiempo real, la transparencia en la gestión y mejora la comunicación con los ciudadanos, y entre otros beneficios.

## SUGERENCIAS

1. Al gerente de la Municipalidad Distrital de Magdalena, se sugiere que, a través del área de abastecimientos, se pueda hacer el requerimiento de un presupuesto para mejorar la infraestructura tecnológica, es decir, seguir incorporando más tecnologías que faciliten el acceso a la información pública, asimismo, mejorar su canal y servicio digital, actualizar su mesa de partes digital, su portal de transparencia, implementar sistemas de gestión documental digital para agilizar los trámites y reducir la dependencia del papel, esto ayudará a tener una mejor comunicación entre municipalidad y población.

2. Al gerente de la Municipalidad Distrital de Magdalena, se sugiere que, a través de la Oficina de Administración, se actualice su portal web, mostrando su misión, visión valores y proyectos más importantes; asimismo actualizar su portal de transparencia, mostrando su registro de visitas, organigrama, personal y la contratación de bienes y servicios, de esta manera mostrar transparencia y fortalecer la relación entre municipalidad y población.

3. Al gerente de la Municipalidad Distrital de Magdalena, se sugiere que, a través de la Oficina General de Administración, crear e implementar estrategias para fortalecer el gobierno digital, y recomendar al responsable del área de recursos humanos, realiza asistencias técnicas, es decir capacitar al recurso humano para el manejo de nuevos sistemas, aplicativos entre otros para mejor la atención en la institución.

4. Al gerente de la Municipalidad Distrital de Magdalena, se sugiere que, a través de la Unidad de Patrimonio y Archivo central, implementar el Módulo de Gestión Documental, que permita a la municipalidad almacenar, organizar y

automatizar el ciclo de vida de los documentos, desde su creación hasta su archivo correspondiente.

5. Al encargado de Desarrollo social de la Municipalidad Distrital de Magdalena, se sugiere crear herramientas como aplicaciones móviles, portales web, plataformas de encuestas en línea y votación, foros de discusión y consultas públicas para mejorar la difusión de información, que permitan a los ciudadanos participar en la toma de decisiones públicas.

6. Al gerente de la Municipalidad Distrital de Magdalena, se sugiere que, a través del área de Desarrollo Social, se elabore un plan de capacitación para la población, según sus necesidades, para que conozcan el manejo de las tecnologías de información, para ello, asegurarse que todas las zonas más alejadas de la ciudad cuenten con señal de internet.

7. Al gerente de la Municipalidad Distrital de Magdalena, Se sugiere a través de la Oficina General de Administración, actualizar sus planes de gestión, monitorear y fiscalizar sus procesos administrativos, ya que, al actualizarlos, garantizará la eficiencia, transparencia y adaptación a los cambios de las leyes, políticas, tecnologías, y lograr que los colaboradores trabajen de acuerdo con las regulaciones vigentes.

## REFERENCIAS

- Actualidad Gubernamental (2024). Datos importantes sobre la nueva ley General de Contrataciones Públicas. Revista de Gobierno & Políticas Públicas. n° 189
- Bastidas Villanes, D., & Pisconte Ramos, J. (2009). Gestión Pública. Material de Trabajo. Instituto Para La Democracia y La Asistencia Electoral - IDEA Internacional, 2008.1-140.
- Bolívar Ramírez , J. E., & Garcia Galindo , G. (2014). Fundamentos de Gestión Pública. Hacia un estado eficiente. Dirección Gestión del Conocimiento EAN.
- Castilla, M. M. (2002). Observatorios de Políticas Públicas: Conceptos de Gestión Pública Municipal. Bogotá, Colombia.
- Castillo, L. E. (2023). Índice de Calidad de Gestión Pública de Municipalidades. Perú: Banco Central de Reserva del Perú.
- Cejudo, G. (2013). Nueva Gestión Pública. Una introducción al concepto y a la práctica. In Nueva gestión pública.  
[https://www.researchgate.net/publication/272814906\\_La\\_nueva\\_gestion\\_publica](https://www.researchgate.net/publication/272814906_La_nueva_gestion_publica)
- Contreras Portocarrero, J. (2023). Gobierno digital y gestión pública en la municipalidad provincial de Chachapoyas, Amazonas, 2022. [Tesis de Posgrado]. Universidad César Vallejo. Lima , Perú.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/128149>
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. McGRAW-HILL.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)

Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM. (19 de febrero de 2021). Normas legales N.º 15888. Diario Oficial El Peruano.

Decreto Legislativo N.º 1412. Ley del Gobierno digital. (13 de setiembre de 2018). Normas legales N.º 15888. Diario Oficial El Peruano.

Decreto de Urgencia N.º 006 – 2020. (9 de enero de 2020). Normas legales N.º 15888. Diario Oficial El Peruano.

Decreto de Urgencia N.º 007 – 2020. (9 de enero de 2020). Normas legales N.º 15888. Diario Oficial El Peruano.

Decreto Legislativo N.º 1440. Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público. (16 de setiembre de 2018). Normas Legales N.º 14650. Diario Oficial El Peruano.

Decreto Legislativo N.º 1088. Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (27 de junio de 2008). <https://www.gob.pe/institucion/minjus/normas-legales/1933828-1088>

Decreto Legislativo N.º 27785. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. (23 de julio del 2022). Diario Oficial El Peruano.

Decreto Legislativo N.º 033-2018-PCM. Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el

- desarrollo del Gobierno Digital. (23 de marzo del 2018). Diario Oficial El Peruano.
- Deza, E. F. (2015). Los alcances de la democracia digital. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
- Escuela Nacional de Administración Pública (2023). Transformación Digital en el Perú. Primera edición electrónica.
- Fuentes Doria, D. D., Toscano Hernández, A. E., Malvaceda Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. Medellín: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Galindo Camacho, M. (2000). Teoría de la Administración Pública. México: EDITORIAL PORRÚA, S. A. DE C.V.-S.
- Gallardo Aguirre, A. Y. (2023). Gestión municipal y gobierno digital en una municipalidad provincial de Cajamarca, 2023. [Tesis de Posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/136582>
- Gallegos, M. A. (2023). Transformación digital en el sector público: El desafío de la implementación, análisis de la dirección del trabajo. Santiago de Chile.
- Garrido García, J. (2012). La Nueva Gestión Pública: el nuevo modelo de administración pública. En Nuevos tiempos, nuevos retos, nuevas sociologías (pp. 678-688). Toledo: Asociación castellano manchega de sociología.
- Gonzales, J. C. (2004). La Administración Pública como ciencia: una aproximación a su objeto de estudio. México: Universidad Autónoma de México.

GORECAJ. (20 de Octubre de 2021). Cajamarca es ejemplo en transformación digital para las demás regiones del país, afirman especialistas. Gobierno Regional de Cajamarca.

GORECAJ. (2022). Política Regional 2019 - 2022. Transformación Digital desde Cajamarca. Gobierno Regional de Cajamarca.

GORECAJ. (2019). Magdalena, paraíso de dulzura y sabor.

<https://www.regioncajamarca.gob.pe/portal/noticias/det/293>

Gob.pe. (20 de febrero del 2025). Plataforma Digital Única del Estado Peruano.

<https://www.gob.pe/62915-el-sistema-de-gestion-documental-sgd>

Guerrero, O. (2019). Principios de la Administración Pública (Primera edición INAP ed.). Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.

Guimaray, A. P. (2022). Gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022. [Tesis de Posgrado]. Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional:.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97274>

Instituto De Ciencias HEGEL. (11 de Enero de 2021). Gestión pública. Gestión pública en Perú: Qué es, como se compone, importancia, etc.

<https://hegel.edu.pe/blog/gestion-publica-en-peru-que-es-como-se-compone-importancia-etc/>

La República. (25 de Octubre de 2023). Modelo de Gobierno digital, por Mesias Guevara. <https://larepublica.pe/opinion/2023/10/25/modelo-de-gobierno-digital-por-mesias-guevara-371304>

La Constitución Política del Perú. (29 de diciembre de 1993).

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/198518/Constitucion\\_Politica\\_d el\\_Peru\\_1993.pdf?v=1594239946](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/198518/Constitucion_Politica_d el_Peru_1993.pdf?v=1594239946)

Ley N° 31449. Ley que fortalece el laboratorio de gobierno y transformación digital del estado para el impulso de la innovación en el ámbito público. (13 de abril de 2022). Normas legales N° 15888. Diario Oficial El Peruano.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3339724-31449>

Ley N°27972. Ley Orgánica de Municipalidades. (27 de mayo de 2003). Normas legales N° 8373. Diario Oficial El Peruano.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5478501/4886882-ley-organica-de-municipalidades.pdf?v=1700857701>

Ley N° 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado 17238. (11 de mayo del 2023). Normas Legales N°17239. Diario Oficial El Peruano.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/861199/-455746778136619647320200617-18907-1xj6tyx.pdf?v=1592448918>

Lopez, Y. (31 de Julio de 2016). *Slideshare a Scribd Company*.

<https://es.slideshare.net/slideshow/coeficiente-de-corelacio-de-pearson-y-spearman/64560587#5>

Lobato, N. (s.f.). Límites Geográficos de Magdalena.

<https://es.scribd.com/document/513397445/Limites-Geograficos-de-Magdalena>

Magallanes Luján, Á. (2023). Gobierno digital y modernización de la gestión pública en una entidad peruana ejecutora y financiadora de obras, 2023. [Tesis de

Posgrado]. Academia Diplomática del Perú. Javier Pérez de Cuéllar.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122643>

Mesa, C, T. (2015). Gestión de las redes sociales en la administración pública del Perú: espacio de innovación para una mejor relación Estado-ciudadano. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú.

Ministerio del Interior, s.f. Mesa de Partes Digital MPD – MININTER. Guía para la presentación online de documentos.

<https://mpd.policia.gob.pe/mesadepartesdigital/guia-usuario>

Naser, A. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental. Una guía para su implementación.

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6a12e389-3dcb-4cba-830a-99f038835423/content>

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. (2023). OECD Digital Government Index. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/5172485-indice-de-gobierno-digital-dgi-ocde-2023>

Pacori, J. M. (24 de Enero de 2023). Pasión por el Derecho. <https://lpderecho.pe/que-es-gestion-publica-municipal/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica%20municipal%20es%20la%20actividad%20de%20administrar%20el,jurisdicci%C3%B3n%20territorial%20de%20las%20municipalidades.>

Presidencia del Consejo de Ministros. (17 de enero del 2022). Política de almacenamiento en la nube. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2654654-politica-de-almacenamiento-en-la-nube>

Presidencia del Consejo de Ministros . (9 de Febrero de 2024). Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/904373-peru-se-posiciona-entre-los-lideres-en-gobierno-digital-segun-el-indice-de-la-ocde-2023>

Sánchez Chunque, J. (2023). Gobierno Digital y satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021. [Tesis de Posgrado]. Universidad Nacional de Cajamarca.  
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/6681>

Santos, J. (30 de noviembre del 2023). *Protocolos de seguridad informática*. Delta Protec. <https://www.deltaprotect.com/blog/protocolos-seguridad-informatica>

Tuapanta, J., Duque, M., Mena, A. (2017). *Alfa de Cronbach para validar un Cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios*. Revista mktDescubre. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>

Universidad Europea (2023). Características principales del gobierno digital. Empresa y Tecnología. <https://universidadeuropea.com/blog/gobierno-digital/>

Valentín, V. (2023). Canales de Comunicación. Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica. Instituto Politécnico Nacional. <https://www.nursinghero.com/study-files/15406146>

Veas, A. L. (2024). Incidencia del Gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón Quevedo, año 2022. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades.

Vieytes, R. (2004). Metodología de la Investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad. Buenos Aires : Editorial de las Ciencias.

## APÉNDICE

### Apéndice A: Cuestionario sobre gobierno digital – gestión pública



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

UNIDAD DE POSGRADO

MENCION: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAGDALENA- CAJAMARCA

#### INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, la presente investigación es de carácter académico, cuya finalidad es conocer su opinión de los colaboradores respecto al gobierno digital y gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2024.

Agradecemos su disponibilidad y sinceridad al responder este cuestionario. Los fines de este estudio son netamente académicos.

La información obtenida es anónima, por lo que solicito responda todas las preguntas

**Instrucciones:** lea detenidamente cada uno de los siguientes criterios y marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

Escala de valoración				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

#### 1. Gobierno digital

Dimensión 1: Tecnología Digital		1	2	3	4	5
1	Usted considera que la Municipalidad Distrital de Magdalena cuenta con equipos tecnológicos adecuados para ofrecer un buen servicio al ciudadano.					
2	Usted considera que la Municipalidad Distrital de Magdalena está equipada adecuadamente en cuanto al acceso a internet. (Ancho de banda y puntos de acceso).					

<b>Dimensión 2: Canal Digital</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	Usted considera que la Municipalidad Distrital de Magdalena proporciona a todos sus colaboradores un correo corporativo institucional y lo utilizan constantemente.					
4	Usted considera que la Municipalidad Distrital de Magdalena hace uso de sus redes sociales que proporcione información y comunicación continua al ciudadano.					
5	Usted considera que la Municipalidad Distrital de Magdalena pone a disposición sus canales de comunicación hacia la ciudadanía como whatsapp, teléfono, etc. y están activos para brindar información constante.					
<b>Dimensión 3: Servicio digital</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Usted considera que la Municipalidad Distrital de Magdalena cuenta con una mesa de partes digital actualizada y notificaciones electrónicas al servicio de la ciudadanía.					
7	El enlace del portal web de la Municipalidad Distrital de Magdalena brinda información como la visión, misión, valores y algunas noticias referidas a proyectos e iniciativas locales.					
8	La Municipalidad Distrital de Magdalena actualiza su portal de transparencia constantemente.					
9	La Municipalidad Distrital de Magdalena cuenta con el Modelo de Gestión Documental.					
10	La municipalidad Distrital de Magdalena difunde información que instruya al usuario en el manejo de herramientas digitales.					
<b>Dimensión 4: Seguridad digital</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

11	La Municipalidad Distrital de Magdalena cuenta con un adecuado almacenamiento en la nube para proteger la información.					
12	Usted considera que la Municipalidad Distrital de Magdalena realiza seguimiento y mantenimiento informático.					
13	La Municipalidad Distrital de Magdalena protege los datos, información, ordenadores y otros dispositivos través de programas de antivirus.					
14	Usted considera que la Municipalidad Distrital de Magdalena a través de la seguridad digital brinda un estado de confianza a los usuarios.					
15	La Municipalidad Distrital de Magdalena asigna alguna clave al usuario para proteger la información del área.					
16	La Municipalidad Distrital de Magdalena cuenta con un área de soporte digital debidamente implementado.					

## 2. Gestión pública

<b>Dimensión 1: Administración eficiente de recursos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Acceso a tecnologías de información</b>						
1	Usted considera que la Municipalidad Distrital de Magdalena le falta implementar nuevas tecnologías de información (herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, etc.).					
2	Usted considera que la Municipalidad Distrital de Magdalena provee todos los recursos suficientes para ejecutar las actividades operativas y administrativas.					

3	La Municipalidad Distrital de Magdalena cuenta con sistemas digitales implementados al servicio de los colaboradores y usuarios.					
<b>Habilidades de los recursos humanos</b>						
4	La Municipalidad Distrital de Magdalena realiza requerimientos de asistencia técnica (capacitaciones) dirigido al personal que labora en la municipalidad.					
<b>Planificación</b>						
5	La Municipalidad Distrital de Magdalena tiene o lo están realizando su Plan de Desarrollo concertado – Presupuesto Participativo.					
6	La Municipalidad Distrital de Magdalena tiene un plan estratégico institucional que esté acorde con las políticas nacionales.					
7	La Municipalidad Distrital de Magdalena realiza planes actualizados de desarrollo urbano y rural.					
8	La Municipalidad Distrital de Magdalena cuenta con un plan de gestión de recursos humanos actualizado.					
9	La Municipalidad Distrital de Magdalena cuenta con un Manual de Perfiles de Puestos					
<b>Dimensión 2: Capacidad de gestión</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Procedimientos administrativos</b>						
10	La Municipalidad Distrital de Magdalena cuenta con el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) actualizado.					
11	La Municipalidad Distrital de Magdalena responde la solicitud de expedición de copias certificadas de partida de nacimiento, defunción y matrimonio con prontitud.					

12	La Municipalidad Distrital de Magdalena responde la solicitud de expedición de licencias, autorizaciones y otras solicitudes con prontitud.					
13	La Municipalidad Distrital de Magdalena cuenta con diferentes canales de atención disponibles al ciudadano (mesa de partes digital).					
	<b>Servicios públicos</b>					
14	La Municipalidad Distrital de Magdalena se organiza para la limpieza pública, operativos de control y seguridad ciudadana.					
	<b>Monitoreo y fiscalización</b>					
15	La Municipalidad Distrital de Magdalena a través del Plan Operativo Institucional (POI) realiza monitoreo y evalúa sus actividades programadas.					
16	La Municipalidad Distrital de Magdalena tiene implementado el órgano de control institucional.					
	<b>Ejecución de presupuesto</b>					
17	La Municipalidad Distrital de Magdalena cuenta con planes y presupuestos aprobados.					
18	Considera que el techo presupuestal asignado a la Municipalidad Distrital de Magdalena es suficiente.					
19	La Municipalidad Distrital de Magdalena distribuye y asigna adecuadamente sus recursos financieros.					

Gracias por su colaboración

## **Apéndice B: Validación del instrumento por Alfa de Cronbach**

### **Estadísticas de fiabilidad – Total**

#### **Tabla B1**

##### *Estadísticas de fiabilidad – Total*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,856	35

Nota. El valor del alfa de Cronbach de 0,856; indica que es “muy bueno” para su aplicación. El número de elementos (35) es la cantidad de ítems de las variables gobierno digital y gestión pública de las encuestas aplicadas.

### **Estadísticas de fiabilidad – Gobierno digital**

#### **Tabla B2**

##### *Estadísticas de fiabilidad – Gobierno digital*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,823	16

Nota. El valor del alfa de Cronbach de 0,823; indica que es “muy bueno” para su aplicación. El número de elementos (16) es la cantidad de ítems de la variable gobierno digital de las encuestas aplicadas.

## Estadísticas de fiabilidad – Gestión pública

**Tabla B3**

*Estadística de fiabilidad – Gestión Pública*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	19

Nota. El valor del alfa de Cronbach de 0,823; indica que es “muy bueno” para su aplicación. El número de elementos (19) es la cantidad de ítems de la variable gestión pública de las encuestas aplicadas.

### Apéndice C: Prueba de normalidad

#### 1. Formulación de hipótesis

**H<sub>0</sub>**: Los datos siguen una distribución normal  $\sim N(\mu, \sigma)$

**H<sub>1</sub>**: Los datos no siguen una distribución normal  $\sim N(\mu, \sigma)$

#### 2. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

#### 3. Estadístico de prueba

Como el tamaño de la muestra es menor que 50 ( $n < 50$ ), se utilizó Shapiro-Wilk.

**Tabla C1**

*Prueba de normalidad del gobierno digital y gestión pública*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gobierno Digital	,951	37	,103
Gestión Pública	,956	37	,151

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2024.

Con la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se observó que los valores sigs. (0,103 y 0,151) son mayores a 0.05; lo que indica que rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_1$ . Es decir, los datos siguen una distribución normal, por lo tanto, se utilizó una prueba paramétrica, por ende, para las contrastaciones de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson.

## **Apéndice D: Escala de valoración**

### **1. VARIABLE 1: Gobierno digital**

La escala de valoración para la identificación de la situación actual del gobierno digital, fue elaborada con baremos o punto de corte:

#Ítems:	16
X mínimo:	16
X máximo:	80
Rango:	64
N Intervalos:	3
Amplitud:	21

#### **Tabla D1**

#### **Escala de valoración – situación del gobierno actual**

<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Óptimo</b>
16 – 37	37 – 58	58 - 80

*Nota:* Valores asignados para identificar la situación actual del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024. El nivel “deficiente” oscila de 16 a 37, el nivel “regular” oscila entre 37 a 58 y el nivel “óptimo” de 58 a 80 puntos.

Con esta escala se trabajó en el programa estadístico SPSS.

### 1.1.DIMENSIÓN 1: Infraestructura tecnológica

#Items	2
X mínimo	2
X máximo	10
Rango	8
N Intervalos	5
Amplitud	1.6

#### Tabla D2

*Escala de valoración de la infraestructura tecnológica*

Intervalos	
Nunca	[2 4>
Casi nunca	<4 6>
A veces	<6 8>
Casi siempre	<8 10>
Siempre	<10 12]

*Nota.* Valores asignados para medir la dimensión infraestructura tecnológica en la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024.

### 1.2.DIMENSIÓN 2: Canal digital

#Ítems	3
X mínimo	3
X máximo	15
Rango	12
N Intervalos	5
Amplitud	2.4

**Tabla D3***Escala de valoración del canal digital*

	Intervalos
Nunca	[3 6>
Casi nunca	<6 9>
A veces	<9 12>
Casi siempre	<12 15>
Siempre	<15 18]

*Nota.* Valores asignados para medir la dimensión canal digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024.

### 1.3.DIMENSIÓN 3: Servicio digital

#Ítems:	5
X mínimo:	5
X máximo:	25
Rango:	20
N Intervalos:	5
Amplitud:	4

**Tabla D4***Escala de valoración del servicio digital*

	Intervalos
Nunca	[5 9>
Casi nunca	<9 13>
A veces	<13 17>
Casi siempre	<17 21>
Siempre	<21 25]

*Nota.* Valores asignados para medir la dimensión servicio digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024.

#### 1.4.DIMENSIÓN 4: Seguridad digital

#Ítems	6
X mínimo	6
X máximo	30
Rango	24
N Intervalos	5
Amplitud	4.8

**Tabla D5**

*Escala de valoración de seguridad digital*

	Intervalos	
Nunca	[6	11>
Casi nunca	<11	16>
A veces	<16	21>
Casi siempre	<21	26>
Siempre	<26	31]

*Nota.* Valores asignados para medir la dimensión seguridad digital en la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024.

#### 2. VARIABLE 2: Gestión pública

La escala de valoración para la identificación de la situación actual de la gestión pública fue elaborada con baremos o punto de corte:

#Ítems	19
X mínimo	19
X máximo	95
Rango	76
N Intervalos	5

Amplitud 25

**Tabla D6**

**Escala de valoración – Gestión pública**

<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Óptimo</b>
[19 – 44>	45 – 70>	<71 – 95]

*Nota:* Valores asignados para medir el nivel de gestión pública en la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024. El nivel “deficiente” oscila de 19 a 44, el nivel “regular” oscila entre 45 a 70 y el nivel “óptimo” de 71 a 95 puntos.

Con esta escala se trabajó en el programa estadístico SPSS.

**2.1.DIMENSIÓN 1: Uso eficiente de recursos**

#Ítems	9
X mínimo	9
X máximo	45
Rango	36
N° de Intervalos	5
Amplitud	8

**Tabla D7**

*Escala de valoración de uso eficiente de recursos*

	Intervalos	
Nunca	[9	17>
Casi nunca	<17	25>
A veces	<25	33>
Casi siempre	<33	41>
Siempre	<41	49]

*Nota.* Valores asignados para medir la dimensión uso eficiente de recursos en la Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024.

## 2.2.DIMENSIÓN 2: Capacidad de gestión

#Ítems	10
X mínimo	10
X máximo	50
Rango	40
N° de Intervalos	5
Amplitud	8

**Tabla D8**

*Escala de valoración de capacidad de gestión*

	Intervalos	
Nunca	[10	18>
Casi nunca	<18	26>
A veces	<26	34>
Casi siempre	<34	42>
Siempre	<42	50]

*Nota.* Valores asignados para medir la dimensión capacidad de gestión en la

Municipalidad Distrital de Magdalena – 2024

## Apéndice E: Validación de Instrumentos por Expertos

### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	LENNIN RODRIGUEZ CASTILLO
Grado Académico Profesional	DOCTOR
Profesión o especialidad	CONTADOR PÚBLICO
Cargo Actual	DIR. ASIST.
Institución donde labora	UNC
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor del instrumento	Susy Janeth Diaz Huaman
Lugar y fecha	Cajamarca - UNC - 2018 - CECA
TÍTULO: Relación del Gobierno Digital con la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena Cajamarca, 2024.	

### FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.		X			
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.		X			
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se desea evaluar.		X			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactados utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			
SUBTOTALES			05	30	0	0	0

Coefficiente de valoración porcentual de	Valoración global
0.00 0.82	BUENO

Observaciones:

---



---



---

OPINIÓN: Apto para su aplicación (X) No apto para su aplicación ( )

Firma:

DNI:

  
16673225

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Rosendo Andrade Huamán
Grado Académico Profesional	Doctor en Ciencias Económicas
Profesión o especialidad	Contador Público
Cargo Actual	Director Contabilidad U.N.C.
Institución donde labora	U.N.C.
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor del instrumento	Susy Janeth Diaz Huamán
Lugar y fecha	UNC-205M 03-10-2024
TÍTULO:	Relación del Gobierno Digital con la Gestión Pública de la Municipalidad de Magdalena - Cajamarca, 2024.

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.		X			
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.		X			
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se desea evaluar.		X			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Indicador	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			
SUB-TOTALES			0	40	0	0	0

Coefficiente de valoración porcentual ce	Valoración global
0.80	Buena

Observaciones:

\_\_\_\_\_

OPINIÓN: Apto para su aplicación ( X ) No apto para su aplicación ( )

Firma:

DNI: 26682310

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS**

Nombre del Juez	<i>Alejandra Vazquez</i>
Grado Académico Profesional	<i>Doctor</i>
Profesión o especialidad	<i>Licenciada en Administración</i>
Cargo Actual	<i>Directora de Administración</i>
Institución donde labora	<i>U.N.C.</i>
Tipo de Instrumento	<i>Cuestionario</i>
Autor del Instrumento	<i>Suay Janeth Díaz Huamani</i>
Lugar y fecha	<i>Cajamarca 27 Agosto 2024</i>
TÍTULO: Relación del Gobierno Digital con la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Magdalena Cajamarca, 2024.	

**FICHA DE EVALUACIÓN**

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Buena	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.		X			
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.		X			
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se desea evaluar.		X			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		X			
SUBTOTALES			0	0	0	0	0

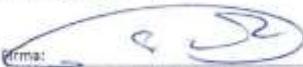
Coefficiente de valoración porcentual =	Valoración global
<b>0.80</b>	<i>Buena</i>

Observaciones:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

OPINIÓN: Apto para su aplicación ( X ) No apto para su aplicación ( )

Firma: 

DNI: *17824300*

## ANEXOS

### Anexo A: Escala de coeficiente de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta

Nota : (Lopez, 2016)

### Anexo B: Escala de valoración del Alfa de Cronbach

Valor	Significado
]0.9 - 1]	Excelente
]0,7 - 0,9]	Muy bueno
]0,5 - 0,7]	Bueno
]0.3 - 0.5]	Regular
[0 - 0.3]	Deficiente

Nota: (Tuapanta et al., 2017)

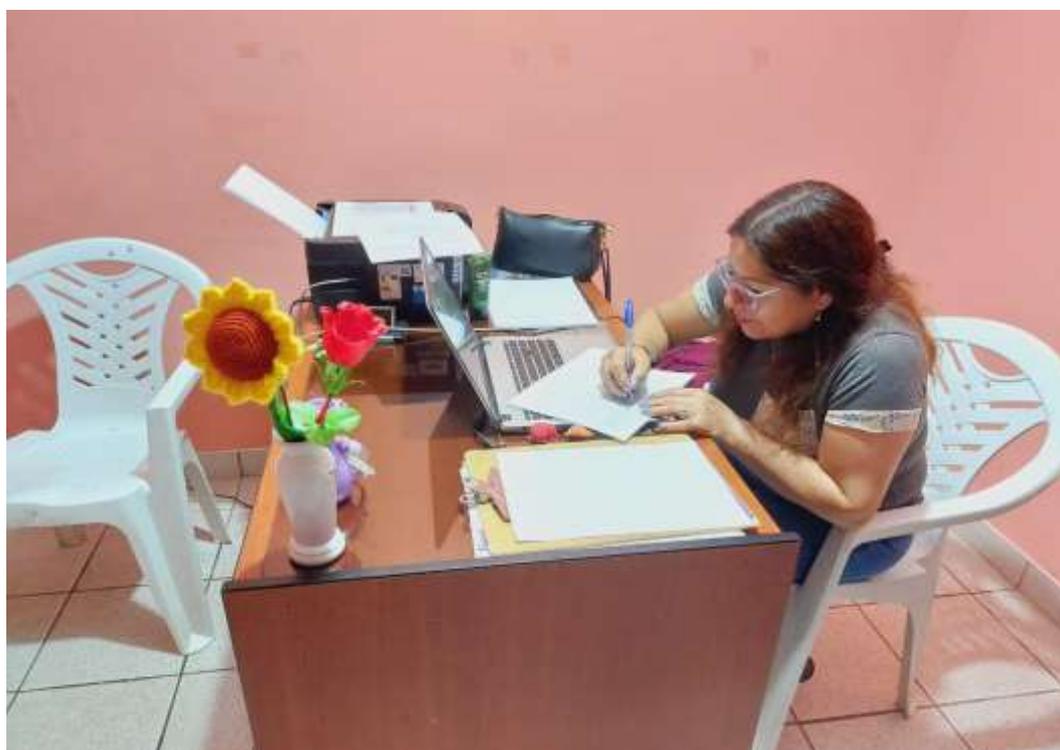


## Anexo D: Personal llenando la encuesta

### Anexo D1



### Anexo D2



**Anexo D3**



**Anexo D4**

