

# **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:**

**GOBIERNO DIGITAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2024**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**SANDRA ROXANA LEÓN QUIROZ**

Asesora:

**Dra. REYNA LÓPEZ DÍAZ**

Cajamarca, Perú

2025

### CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:  
Sandra Roxana León Quiroz  
DNI: 40507021  
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): Dra. REYNA LÓPEZ DÍAZ
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:  
  
Gobierno Digital y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de  
Cajamarca, 2024
6. Fecha de evaluación: **12/01/2026**
7. Software antiplagio:      ☒ TURNITIN      ☐ URKUND (ORIGINAL) (\*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **10%**
9. Código Documento: **3117:545584514**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
☒ **APROBADO**      ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **27/01/2026**

*Firma y/o Sello  
Emisor Constancia*

  
Dra. REYNA LÓPEZ DÍAZ  
DNI: 26710444

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

COPYRIGHT © 2025 BY  
**SANDRA ROXANA LEÓN QUIROZ**  
Todos los derechos reservados



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



## PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS


### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:00 horas del día 31 de octubre de dos mil veinticinco, reunidos en el Aula 1Q-205 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. MARCO ANTONIO PAJARES ARANA**, el **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO**, el **Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**, y en calidad de Asesor la **Dra. REYNA LÓPEZ DÍAZ**. 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: **"GOBIERNO DIGITAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2024"**; presentada por la **Bachiller en Industrias Alimentarias SANDRA ROXANA LEÓN QUIROZ**.


Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... APROBAR... con la calificación de 17 (diecisiete) excelente... la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Industrias Alimentarias SANDRA ROXANA LEÓN QUIROZ**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo 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 11:15 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

  
.....  
**Dra. Reyna Lopez Díaz**  
Asesor

  
.....  
**Dr. Marco Antonio Pajares Arana**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Lennin Rodríguez Castillo**  
Jurado Evaluador

**A:**

Dios, por darme la fuerza y sabiduría para alcanzar esta meta.

Mis padres y hermanos, por su amor y respaldo constante.

Mi esposo, por su comprensión y compañía incondicional.

Y mis hijos, Aarón y Jimena mi mayor motivación e inspiración.

***Sandra***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por brindarme salud, sabiduría y fortaleza para culminar esta etapa académica.

Agradezco a la Universidad Nacional de Cajamarca, por brindarme la formación académica, el acompañamiento y las herramientas necesarias para mi desarrollo profesional.

A mis docentes y asesora Dra. Reyna López Díaz, gracias por compartir su conocimiento y guía académica con compromiso y exigencia.

A todos quienes, de alguna forma, contribuyeron a que este proyecto sea posible.

**La autora**

La tecnología digital puede ser una fuerza para la inclusión y la transparencia, pero solo si se pone al servicio de la participación ciudadana.

**Antonio Guterres.**

Secretario General ONU

**INDICE GENERAL**

ÍNDICE DE TABLAS	xii
INDICE DE FIGURAS	xiii
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS	xiv
GLOSARIO O DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	xv
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
CAPITULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del problema.	2
1.1.3. Formulación del problema	4
1.2. Justificación e Importancia	5
1.2.1. Justificación científica	5
1.2.2. Justificación técnica-práctica	6
1.2.3. Justificación institucional y personal.	6
1.3. Delimitación de la investigación	7
1.3.1. Delimitación Espacial	7
1.3.2. Delimitación Temporal	7
1.4. Objetivos	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos	7



CAPITULO II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Marco Legal	8
2.2. Antecedentes de la Investigación	10
2.2.1. Antecedentes Internacionales	10
2.2.2. Antecedentes Nacionales	12
2.2.3. Antecedentes Locales	15
2.3. Marco doctrinal	19
2.3.1. Teorías y Enfoques de Gobierno Digital	19
2.3.2. Teorías y Enfoques de Participación Ciudadana	20
2.4. Marco conceptual	22
2.4.1. Gobierno Digital	22
2.4.3. Definición de términos básicos	27
CAPITULO III. PLANTEAMIENTO DE LA(S) HIPÓTESIS Y VARIABLES	29
3.1. Hipótesis	29
3.1.1. Hipótesis general	29
3.2. Variables	29
3.2.1. Variable 1	29
3.2.2. Variable 2	30

CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO	33
4.1. Ubicación geográfica	33
4.2. Diseño de la investigación	34
4.3. Métodos de investigación	35
4.3.1. Método Descriptivo	35
4.4.1. Población.	35
4.4.2. Muestra.	36
4.4.3. Unidad de Análisis	36
4.4.4. Unidades de Observación.	36
4.5.1. Técnica de Recolección de Datos	36
4.5.2. Instrumento de Recolección de Datos.	37
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	37
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.	37
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
5.1. Presentación, Análisis, Interpretación de Resultados	40
5.1.1. <i>Gobierno Digital</i>	41
5.1.1.1. Dimensión: Accesibilidad.	41
5.1.1.2. Dimensión: Servicios Digitales	44
5.1.1.3. Dimensión: Tecnologías Digitales	47
5.1.2. Participación Ciudadana	50
5.1.2.1. Dimensión: Participación en las Decisiones	50

5.1.2.2. Dimensión: Interés de la ciudadanía	53
5.1.3. Normalidad	56
5.2. Discusión de resultados	58
5.3.1. Hipótesis General.	60
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
APÉNDICES	72
CUESTIONARIO	72
ANEXOS	75

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> Operacionalización	31
<b>TABLA 2</b> El Gobierno Digital y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca – 2024	38
<b>TABLA 3</b> Prueba de Normalidad	56
<b>TABLA 4</b> Confiabilidad del Instrumento	57

**INDICE DE FIGURAS**

FIGURA 1. COMITÉ DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	4
FIGURA 2. MAPA DE CAJAMARCA	33
FIGURA 3. ACCESO A INTERNET	41
FIGURA 4. NÚMERO DE SERVICIOS DISPONIBLES	42
FIGURA 5. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	44
FIGURA 6. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	45
FIGURA 7. SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES	47
FIGURA 8. DATOS ABIERTOS	48
FIGURA 9. GRADO DE SATISFACCIÓN	50
FIGURA 10. CALIDAD DE SERVICIO	52
FIGURA 11. TRANSPARENCIA	53
FIGURA 12. ACCESO A LOS DATOS	55

## LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

**DL** - Decreto Legislativo

**MPC** - Municipalidad Provincial de Cajamarca

**PCM** - Presidencia del Consejo de Ministros

**PNTD** - Política Nacional de Transformación Digital

**SEGDI** - Secretaría de Gobierno y Transformación Digital

**TIC** - Tecnologías de la Información y la Comunicación

**GEL** - Gobierno electrónico en línea

**AGA** - Alianza de gobierno abierto

**CADE** - Conferencia anual de ejecutivos

**SPSS** - Statistical Package for the Social Sciences

## GLOSARIO O DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Acceso a la información.** Derecho de toda persona a solicitar y acceder a la información creada u obtenida por la entidad pública. Excepto de carácter reservada.

**Ciudadanía.** Es la cualidad y derecho de un ciudadano(a) o conjunto de ciudadanos (as) que tienen el pleno derecho que le permite “formar parte y tomar parte” en su comunidad, distrito o en una nación, de manera activa y responsable.

**Capacitación.** Es una actividad que busca mejorar el conocimiento y habilidades de la persona; es fundamental para el logro de tareas e interactuar en el entorno laboral.

**Conocimiento.** Es comprender de algo o de alguien por medio de la razón las cualidades, motivo o circunstancia que se da.

**Centro de datos (Data center).** Es el espacio donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información de una organización.

**Conectividad.** Son aquellos elementos o conjuntos de elementos que nos permiten acceder a las redes de transmisión de información, pudiendo ser estas, de carácter personal o corporativo.

**Concertado.** Es una decisión de manera conjunta para establecer la acción necesarios para lograr un propósito.

**Espacios de información.** El espacio de información es en el que se encuentran los diversos tipos de insumos para procesar y la sensibilización es la concienciación de las personas, mediante diferentes acciones como: charlas, conferencia, acciones directas en las calles, etc.

**Gestión por procesos.** Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas, que transforman unas entradas en salidas deseadas, añadiendo valor. Estas actividades tienen un orden o secuencia.

**Gobierno.** Es la autoridad que gobierna, que tiene la misión de dirigir, controlar y administrar las instituciones del Estado.

**Gobierno electrónico.** Es el uso de las tecnologías de información y la comunicación por parte del estado, para brindar los servicios e información a los ciudadanos, aumentando la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia.

**Gobernanza digital.** Es el conjunto de procesos, estructuras, herramientas y normas que nos permiten dirigir, evaluar y supervisar el uso y adopción de las tecnologías digitales en la organización.

**Gobierno digital.** Es el uso de las tecnologías digitales, como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos, para crear valor público.

**Identidad digital.** Es el conjunto de atributos que permite la autenticación e identificación del ciudadano en el entorno digital.

**Marco normativo.** Es el conjunto de leyes, normas y reglamentos que establecen la forma en que se deben realizar actividades de un Estado, para alcanzar los objetivos propuestos.



## RESUMEN

Esta investigación tuvo por objetivo general analizar la situación actual del Gobierno Digital y la Participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca durante el año 2024. Determinando el nivel de implementación de tecnologías digitales, identificar los canales y plataformas digitales utilizadas, y evaluar las estrategias implementadas para fomentar la participación ciudadana. Como metodología de investigación se utilizó un diseño no experimental, transversal y descriptivo con enfoque cuantitativo. Se recopilaron datos mediante encuestas, y se utilizó una muestra no probabilística por conveniencia y está formada por 23 colaboradores que se encuentran en la oficina de Tecnologías de la Información de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, validadas con un alfa de Cronbach de 0.966, los datos fueron procesados mediante análisis estadísticos. Los resultados muestran avances significativos en la adopción de herramientas digitales como la Mesa de Partes Virtual y el Seguimiento de Trámites, mejorando la eficiencia operativa y la transparencia. Además, se identificó existencia del comité de Transformación Digital, que ha promovido capacitaciones y campañas informativas. Concluimos diciendo que, aunque se ha logrado avances significativos, aún existen desafíos en inclusión digital, accesibilidad y calidad de servicios. Es necesario fortalecer la infraestructura tecnológica y las estrategias de participación ciudadana.

**Palabras Clave:** Gobierno Digital, Participación Ciudadana, Tecnologías Digitales, Transparencia, Inclusión Digital, Transformación digital, Accesibilidad, Modernización Administrativa.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to analyze the current situation of Digital Government and Citizen Participation in the Provincial Municipality of Cajamarca during the year 2024. It determined the level of implementation of digital technologies, identified the digital channels and platforms used, and evaluated the strategies implemented to promote citizen participation. A non-experimental, cross-sectional, and descriptive design with a quantitative approach was used as the research methodology. Data were collected through surveys, using a non-probability convenience sample consisting of 23 collaborators based in the Information Technology office of the Provincial Municipality of Cajamarca. Data were validated with a Cronbach's alpha of 0.966. The data were processed through statistical analysis. The results show significant progress in the adoption of digital tools such as the Virtual Parts Desk and Procedure Tracking, improving operational efficiency and transparency. Furthermore, the existence of a Digital Transformation Committee was identified, which has promoted training and information campaigns. We conclude by stating that, although significant progress has been made, challenges remain in digital inclusion, accessibility, and service quality. It is necessary to strengthen technological infrastructure and citizen participation strategies.

**Keywords:** Digital Government, Citizen Participation, Digital Technologies, Transparency, Digital Inclusion, Digital Transformation, Accessibility, Administrative Modernization.

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

##### **1.1.1. Contextualización**

En el mundo globalizado, las relaciones entre la administración y los usuarios, cada vez está siendo más directa, eliminándose los trámites burocráticos, siendo reemplazados estos, por plataformas digitales de interacción, conllevando a que la administración estatal se constituya en un gobierno digital; es en ese sentido que, debemos entender por gobierno digital, el uso de Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC), orientadas a la difusión y prestación de servicios públicos. La implantación del Gobierno Digital aporta beneficios a todos los ciudadanos. Esto se debe a que el concepto va más allá de la simple digitalización de los servicios y consiste en añadir valor a la gestión y a los servicios públicos (Araújo, B, 2023).

A nivel mundial, el desarrollo del Gobierno Digital ha avanzado de manera significativa. Según el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) de las Naciones Unidas (2022), el 90 % de los países miembros ya cuentan con estrategias nacionales de gobierno digital, y más del 70 % ofrecen portales únicos de atención ciudadana en línea. Estas cifras reflejan un compromiso global con la transformación digital de las administraciones públicas y la mejora de la relación entre el Estado y la ciudadanía (United Nations, 2022).

En América Latina y el Caribe, la adopción del gobierno digital también ha mostrado progresos relevantes. De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2023), el 94 % de los países de la región han implementado estrategias nacionales de gobierno digital.

En el Perú, a pesar de los avances normativos, los niveles de implementación aún son bajos: de los 4 535 procedimientos del Gobierno Central, solo el 15,1 % pueden iniciarse en línea y apenas el 4 % pueden completarse totalmente de manera digital (OECD, 2019).

La implementación del gobierno digital y la participación ciudadana representa una oportunidad significativa para promover la eficiencia administrativa, fortalecer la democracia local y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. El gobierno digital y la participación ciudadana son elementos cruciales en el mundo contemporáneo, ya que ofrecen una amplia gama de beneficios tanto para los gobiernos como para los ciudadanos, tales como eficiencia y mejora de servicios, transparencia y rendición de cuentas, participación ciudadana lo que permite que los ciudadanos expresen sus opiniones, propongan ideas y participen activamente en la toma de decisiones que afectan sus vidas y comunidades. El gobierno digital contribuye a reducir la brecha digital y promover la inclusión social. Esto garantiza que todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación geográfica o nivel socioeconómico, puedan beneficiarse de los servicios públicos.

En resumen, el gobierno digital y la participación ciudadana son fundamentales para promover la eficiencia, la transparencia, la participación y la innovación en la gestión gubernamental en todo el mundo. Estas iniciativas son esenciales para construir sociedades más justas, democráticas y orientadas al ciudadano.

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

En el Perú, el proceso de modernización del Estado se inició en el año 2002 con la promulgación de la Ley N.º 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, cuyo propósito fue fortalecer la gestión pública y consolidar un Estado democrático, descentralizado y eficiente, orientado al servicio de la ciudadanía. A partir de este marco

legal, se han emitido diversas normativas que han impulsado la transformación digital del estado, como es el Decreto Supremo N.º 081-2013-PCM; la Ley N.º 1412 de 2018 y el Decreto de Urgencia N.º 006-2020, que establecen los lineamientos para la digitalización de la administración pública peruana.

En este contexto, el Gobierno Digital, busca optimizar la gestión pública, automatizar procesos y acercar los servicios del Estado al ciudadano mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación, promoviendo una atención más rápida, eficiente y transparente (Lau, E, 2023).

No obstante, la implementación eficaz del Gobierno digital y la participación ciudadana enfrenta dificultades de carácter estructural, social y tecnológico. Entre las principales causas se encuentran la deficiente infraestructura tecnológica, ausencia de personal capacitado en asuntos de transformación digital, falta de servicios digitales adecuados y la escasa difusión y orientación a la ciudadanía sobre el uso de estos servicios. Estas limitaciones dificultan el acceso equitativo a los servicios digitales, retardan el proceso de transformación digital, limitan la participación activa de la ciudadanía y generan desconfianza en los ciudadanos.

En respuesta a estas limitaciones, el Estado Peruano, a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SEGDI), impulsa una política nacional de transformación digital para fortalecer la gestión pública. (Superintendencia de Banca, 2022).

En la provincia de Cajamarca, la Municipalidad Provincial conformó su comité de Gobierno Digital mediante Resolución de Alcaldía N° 198-2020-A-MPC, reconfirmado posteriormente mediante Resolución N° 136-2023-A-MPC. Sin embargo, la implementación del Gobierno Digital enfrenta aún limitaciones en infraestructura, capacitación y participación ciudadana.

**Figura 1**

*Comité de Transformación Digital Municipalidad Provincial de Cajamarca*

NOMBRES Y APELLIDOS	MIEMBROS
Ing. Wilder Max Narro Martos Gerente Municipal	Titular de la Entidad o su representante
Ing. Jorge Rodrigo Lezama Bazán Jefe de la Unidad de Informática Sistemas	Líder de Gobierno y Transformación Digital
Ing. Alejandro Hugo Pérez Quiroz Jefe del Centro de Atención al Ciudadano	Jefe de Atención al Ciudadano
Abg. Carmen Ruth Hurtado Ramos Director de la OGRRHH	Oficina General de Gestión de Recursos Humanos
Abg. Víctor Alberto Huamán Rojas Director de la OGAJ	Oficina General de Asesoría Jurídica
Econ. Jhonatan Luis Paredes Arroyo Director de la OGPP	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

Fuente: Resolución de Alcaldía N° 136-2023-A- MPC

En virtud a la situación antes descrita es que, surge la necesidad de desarrollar el presente trabajo de investigación con el propósito de llegar a conocer la situación actual de la implementación, funcionamiento y beneficios que brinda el Gobierno Digital y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca durante el año 2024. Además, esta investigación busca aportar información actualizada, identificando desafíos y proponiendo lineamientos que contribuyan para mejorar la gestión local.

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

Pregunta General.

- ¿Cuál es la situación actual del Gobierno Digital y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca al 2024?

Preguntas Auxiliares.

- ¿Cuál es el nivel de implementación y adopción de tecnologías digitales en la Municipalidad Provincial de Cajamarca al 2024?
- ¿Cuáles son los canales y plataformas digitales utilizadas por la Municipalidad Provincial de Cajamarca para la interacción con los ciudadanos?

- ¿Qué estrategias digitales se han implementado en la Municipalidad Provincial de Cajamarca al 2024 para promover la Participación Ciudadana en el Gobierno Digital?

## **1.2. Justificación e Importancia**

### **1.2.1. Justificación científica**

Esta investigación se fundamenta en los enfoques teóricos de ***Transformación del Gobierno Electrónico, Gobierno Abierto*** y el enfoque de participación ciudadana de Marshall y se realizó con el propósito de aportar información actualizada y cubrir vacíos sobre el estado de implementación del Gobierno Digital y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024, en el marco de lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 085 – 2023 – PCM el mismo que está orientado a promover la transparencia, participación ciudadana y la innovación en la prestación de servicios públicos para mejorar la calidad de servicios prestados a los ciudadanos; buscando de esta manera fortalecer la relación Estado-Ciudadano y generar espacios colaborativos con las personas en los procesos de creación y de toma de decisiones, que se busca en un gobierno abierto.

Diversos estudios sostienen que los factores que favorecen a la participación ciudadana son el acceso a la información, la confianza institucional, la alfabetización digital y la cultura democrática. Cuando la entidad pública brinda canales digitales seguros, transparentes y accesibles, los ciudadanos se sienten confiados para contribuir a mejorar la gestión pública y fortalecer la gobernanza local.

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

Los resultados de la presente investigación permitirán conocer la situación actual del Gobierno Digital y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024 lo cual permitirá implementar acciones para optimizar los recursos públicos en el desarrollo de una mejor y oportuna atención al ciudadano de los procesos administrativos a cargo de la entidad, y mejorar la accesibilidad a los servicios gubernamentales, automatizar procesos administrativos, facilitar la interacción ciudadana, promover la transparencia mediante datos abiertos y garantizar la seguridad y privacidad de la información de los ciudadanos.

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

Esta investigación coadyuvará al fortalecimiento de la labor investigativa de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, contribuyendo de este modo a la identificación de la situación actual respecto al Gobierno Digital y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024. Lo que permitirá modernizar la Municipalidad Provincial de Cajamarca, promover la transparencia y la eficiencia administrativa, y empoderar a los ciudadanos para participar activamente y contribuir al desarrollo de la sociedad.



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

#### **1.3.1. *Delimitación Espacial***

La presente investigación se realizó en el ámbito de la Provincia de Cajamarca, Municipalidad Provincial de Cajamarca.

#### **1.3.2. *Delimitación Temporal***

Los datos compren el periodo 2024.

### **1.4. Objetivos**

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

Analizar la situación actual del Gobierno digital y de Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024.

#### **1.4.2. *Objetivos Específicos***

- Determinar el nivel de implementación y adopción de tecnologías digitales en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024.
- Identificar los canales y plataformas digitales utilizadas por la Municipalidad Provincial de Cajamarca para la interacción con los ciudadanos.
- Identificar estrategias digitales que se han implementado en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024 para promover la Participación Ciudadana en el Gobierno Digital

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Marco Legal**

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (2002). Diario oficial El Peruano, 17 de enero de 2002.
- Decreto Legislativo N° 1310, dispone medidas adicionales de simplificación administrativa y determina la integración de los Sistemas de Trámite Documentario (2016). Diario oficial El Peruano, 30 de diciembre de 2016.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°001-2017-PCM/SEGDI, aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310 (2017). Diario oficial El Peruano, 09 de agosto de 2017.
- Decreto Supremo N°033-2018-PCM, crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital y crea el rol de Líder de Transformación Digital (2018). Diario oficial El Peruano, 23 de marzo 2018.
- Decreto Supremo N°050-2018-PCM, establece la definición de Seguridad Digital. Diario oficial El Peruano ,14 de mayo de 2018
- Decreto Legislativo N°1412-2018, aprueba la Ley de Gobierno Digital. Diario oficial El Peruano, 13 de setiembre 2018.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°003-2018-PCM/SEGDI, modifica el artículo 4 de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI referente al Modelo de Gestión Documental. Diario oficial El Peruano, 21 setiembre 2018.
- Decreto Supremo N°118-2018-PCM, declaran de interés nacional el desarrollo del

Gobierno Digital. Diario Oficial El Peruano, 30 de noviembre 2018.

- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°004-2018-PCM/SEGDI, aprueba lo lineamientos del Líder de Gobierno Digital. Diario Oficial El Peruano, 22 de diciembre 2018
- Decreto Legislativo N°1412-2018, aprueba la Ley de Gobierno Digital. Diario Oficial El Peruano, 13 de setiembre 2018,
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°003-2018-PCM/SEGDI, modifica el artículo 4 de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI referente al Modelo de Gestión Documental. Diario Oficial El Peruano, 21 setiembre 2018.
- Decreto Supremo N°118-2018-PCM, declaran de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital. Diario Oficial El Peruano, 30 de noviembre 2018.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°004-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los lineamientos del Líder de Gobierno Digital. Diario Oficial El Peruano, 22 de diciembre 2018.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°005-2018-PCM/SEGDI, aprueba los lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital. Diario Oficial El Peruano, 22 de diciembre 2018.
- Resolución Ministerial N°087-2019-PCM, aprueba disposiciones sobre la conformación y funcionamiento del Comité de Gobierno Digital. Diario Oficial El Peruano, 19 de marzo 2019.
- Decreto de Urgencia N°006-2020, crea el Sistema Nacional de Transformación Digital. Diario Oficial El Peruano, 9 de enero de 2020.
- Decreto de Urgencia N°007-2020, aprueba el marco de confianza digital. Diario Oficial El Peruano, 9 de enero de 2020.

- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°001-2021-PCM/SEGDI, lineamientos para la conversión integral de procedimientos administrativos a plataformas o servicios digitales. Diario Oficial El Peruano, 30 de noviembre 2018.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital y Transformación Digital N°002-2021-PCM/SEGDI, generación y uso del código de verificación digital en las entidades públicas. Diario Oficial El Peruano, 17 de setiembre de 2021.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital y Transformación Digital N°002-2022-PCM/SEGDI, aprueban la guía para el uso e integración de la plataforma nacional de firma digital en las entidades de la administración pública. Diario Oficial El Peruano, 24 setiembre de 2022.
- Decreto Supremo N° 085-2023- PCM, aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. Diario Oficial El Peruano, 28 de julio de 2023.
- Resolución de Alcaldía N° 136-2023-A- Municipalidad Provincial de Cajamarca, 20 de marzo 2023.

## **2.2. Antecedentes de la Investigación**

### **2.2.1. Antecedentes Internacionales**

(Cabrera, 2021) en su tesis titulada: *Gobierno electrónico un camino hacia la participación ciudadana, realidades y perspectivas 2017 - 2018. Caso gobernación de Nariño, Colombia*, tuvo como objetivo establecer la clase de participación ciudadana que corresponde al diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño Colombia, 2017-2018. La investigación sigue un diseño metodológico mixto en tanto su fin es: aproximarse a los mecanismos de participación ciudadana del portal electrónico de la gobernación de Nariño, Colombia a partir de documentos, estadísticas descriptivas, el desarrollo de entrevistas y grupos focales dirigidos a actores claves. El uso de técnicas mixtas en la recolección de información es de gran importancia puesto que permite profundizar en el

caso de estudio de forma contextualizada. Se ha llegado a la conclusión que el portal electrónico de la gobernación de Nariño se encuentra en desarrollo, canales de rendición de cuentas y comunicación entre ciudadanos y gobernantes están pendientes. El desarrollo de información de los gobiernos es unidireccional y el papel ciudadano se mantiene inactivo.

(Tello, 2020) en su tesis titulada: *Implementación del gobierno electrónico en tres municipios de sexta categoría en Colombia. Un estudio de caso*, tuvo como objetivo general identificar los factores que han facilitado u obstaculizado la implementación del componente de Gobierno Abierto de la Estrategia de Gobierno en Línea en tres municipios de sexta categoría, con base en un estudio de caso. Se precisó una metodología que se dividió en tres fases. Se realizó inicialmente un estudio cuantitativo – descriptivo, que comprendió un análisis estadístico para identificar y clasificar la evolución que han tenido los municipios de sexta categoría en la implementación del componente de Gobierno Abierto. A partir de estos datos, se seleccionaron los tres municipios, cuyo puntaje en el Índice GEL es un valor igual o cercano al promedio de cada uno de los niveles de implementación identificados. Posteriormente, se realizó un análisis cualitativo - explicativo para cada una de las entidades territoriales seleccionadas. La investigación ha concluido permitió identificar que, desafortunadamente, son más los factores que han obstaculizado que los que han facilitado la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en algunos municipios de sexta categoría en Colombia.

(Gallardo, 2021) en su tesis titulada: *Portal único del gobierno: un análisis del grado de la participación ciudadana en México*, tuvo como objetivo analizar cuál es el grado de profundización de la participación ciudadana de las diversas herramientas digitales que se encuentran en el Portal Único del gobierno. Se precisó una metodología en donde se expondrán las características y elementos del funcionamiento de la participación

ciudadana, el Gobierno Abierto y las TICs en la gestión gubernamental. El alcance descriptivo permitirá contrastar la teoría existente con la práctica efectiva de las herramientas digitales de participación ciudadana en el Portal Único del gobierno. La investigación ha concluido que en las democracias modernas la búsqueda de mecanismos más eficaces y eficientes para participar, rendir cuentas, informar, y atender las necesidades y demandas de los ciudadanos es un constante desafío. Los retos que aparecen en las sociedades modernas se encuentran en constante cambio y movimiento, el Estado y quienes lo administran deben asumir la responsabilidad de adaptación para solventar estas demandas. Los gobiernos están obligados a fomentar consenso y el diálogo con los ciudadanos y no sólo informar del resultado de bienes y servicios producto de la toma de decisiones unilateral.

Según lo estudiado en los antecedentes internacionales, podemos evidenciar que diversos países han desarrollado políticas integrales de gobierno digital orientadas a brindar servicios en línea eficientes, así tenemos por ejemplo Estonia que es considerada un referente mundial, al ofrecer más del 95% de sus servicios públicos en línea.

### **2.2.2. Antecedentes Nacionales**

(Ventura, 2022) en su tesis *Gobierno digital y participación ciudadana en la municipalidad distrital de Ichuña provincia de General Sánchez Cerro, departamento de Moquegua, periodo 2021*, tuvo como objetivo la determinación de nivel de relación entre el Gobierno Digital y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Ichuña, 2021. La metodología es de tipo aplicada, debido que la formulación del problema comenzó directamente identificando una solución a una necesidad concreta de la actual situación de gobierno digital en asuntos de gobierno, además su finalidad ha sido tratar de analizar y explicar hechos para desarrollar, reforzar, rechazar o modificar teorías ya existentes, y así incrementar conocimientos (Muñoz Razo, 2011, pág. 25). La investigación ha llegado a las

siguientes conclusiones primera conforme a los hallazgos encontrados nos permite llegar a una conclusión que existe una relación positiva entre las variables de gobierno digital y la participación ciudadana en la municipalidad distrital de Ichuaña, tal como se demostró según la prueba de correlación de Rho Spearman que el coeficiente es de 0,627. Es decir que, a mayor desarrollo de gobierno digital, mayor es la participación ciudadana. Del mismo modo los resultados indican que el 48,4% de los encuestados considera como regular desarrollo de gobierno digital, segunda, Asimismo, se concluye que existe relación positiva media, entre el gobierno digital y el acceso a la información en la municipalidad distrital de Ichuaña, 2021. De manera que, se demostró mediante la prueba de correlación de Rho Spearman con un coeficiente de 0,552, con un valor de significancia de 0,000. Los datos obtenidos de total de 93 integrantes de la muestra, solo 15 encuestados que representa el 16.1% considera como alto nivel de acceso a la información, la percepción de los demás es de regular para bajo. Estos resultados se deben a que no se ha capacitado a los gestores públicos de la MDI en materia de gobierno digital, y a su vez, el sitio web de la municipalidad se encuentra con una información básica y desactualizada. Lo cual, dificulta el acceso a la información a los ciudadanos y usuarios en general. En ese sentido, necesariamente se trasladan los usuarios a las instalaciones de la municipalidad para solicitar información; pero que esto a su vez en varias ocasiones no son atendidas durante varios meses.

(Cosquillo, 2022) en su tesis *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020*, tuvo como objetivo determinar en qué medida el Gobierno Digital afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020. El diseño de la investigación es no experimental, transversal, analítico, descriptivo y correlacional. Es no experimental porque mide las variables sin buscar que manipularla, es transversal porque

se enfoca en un momento dado 111 de tiempo, es analítico porque los investigadores pueden comprender y resolver los problemas investigando casos similares en diferentes ámbitos, es a su vez descriptivo porque puede explicar el fenómeno a modo de declaración, pero no tiene control sobre las variables, se caracteriza por el intento de determinar, describir o identificar lo que es, dirigida a temas actuales por medio de la recolección de datos y es también correlacional porque mide el nivel de relación entre dos variables, es decir, de la variable independiente sobre la dependiente, es descriptivo porque pretende explicar las características de las variables y es correlacional porque mide el grado de relación entre de Gobierno Digital y gestión municipal. Concluimos entonces que el Gobierno Digital si afecta La Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma –Junín en el periodo 2019 – 2020, siendo el coeficiente Chi X2 que demuestra la elección altera el de 398.95. Los datos nos han permitido concluir que gobierno regional aumenta el uso de los servicios digitales, los mismos que son fáciles de entenderlos de parte de los usuarios y con ello aumenta la interacción muy por encima del uso de burocracia sostenida en papel impreso. Concluimos también que la transparencia del Gobierno Digital si afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 – 2020, siendo el coeficiente Chi X2 que demuestra la elección altera el de 13.42, los ciudadanos señalan que están en mejor comunicación y más informados de las novedades que la institución ofrece además del control de su documentación.

(Infante, 2019) en su tesis *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del Reniec*, tuvo como objetivo determinar cómo el Gobierno Electrónico se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC Lima. La metodología de investigación básico, diseño no experimental transversal, población 55 y muestra 48 individuos. La



presente investigación utilizó como instrumentos de recolección de datos de acuerdo a los autores Hernández, Méndez, Mendoza, y Cuevas (2017). El procesamiento de datos es mediante cuestionario y observación cuantitativa. La investigación ha llegado a la siguiente conclusión que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.882, lo que el SPSS- 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: El Gobierno Electrónico se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC - Lima.

En el ámbito nacional, podemos ver que en el proceso de digitalización existen normas, que establecen las bases, para la transformación digital de las instituciones públicas, promoviendo la simplificación administrativa, la mejora de servicios y la transparencia. Planteando un enfoque inclusivo y sostenible en el desarrollo digital del país.

### **2.2.3. Antecedentes Locales**

(Picon, 2022), en su tesis *Fortalecimiento de competencias digitales para el gobierno digital en una municipalidad provincial de la región Cajamarca*, tuvo como objetivo diseñar estrategias de competencias digitales para fortalecer las habilidades de los funcionarios públicos en entornos digitales. Capacitar a los funcionarios en el desarrollo de competencias referidas a la gestión de la información digital comunicación e interacción colaborativa, seguridad y protección digital, creación de contenidos, y resolución de problemas técnicos que apoyen a la mejora del gobierno digital. La metodología utilizada se ha desarrollado bajo el tipo aplicado, ya que Hernández y Mendoza (2018) indican que cuando se trabaja con esta perspectiva lo que se pretende es proponer aspectos de mejora, que contribuyan al tema que se está investigando generando un alto valor al

conocimiento, en este caso, acerca del gobierno digital. Asimismo, fue de enfoque cuantitativo, porque según lo planteado por Cohen y Gómez (2019) para encontrar los resultados se tiene que hacer usos de la estadística; es decir de parámetro números. Asimismo, en relación al nivel fue descriptivo-propositivo, porque según lo que plantea Baena (2017) tiene como finalidad proponer acciones que contribuyan a la mejora de la realidad analizada; por lo tanto; se elaboró una propuesta basada en las competencias digitales, el cual busca mejorar el gobierno digital para una mejor atención al ciudadano. La investigación ha llegado a las siguientes conclusiones: se ha planteado una propuesta denominada “Plan de fortalecimiento de competencias digitales para la mejora del gobierno digital en una municipalidad provincial de la Región Cajamarca”. Con relación al gobierno digital, se ha determinado, que se encuentra en un nivel deficiente; debido a que, que no se está implementando el uso de las TIC’s en dicho municipio, además los funcionarios públicos no cuentan con las competencias necesarias para brindarles la información necesaria a los ciudadanos para que hagan uso de las plataformas digitales. Las estrategias diseñadas para las competencias digitales son: Gestión de la información digital, comunicación e interacción colaborativa, creación de contenido, protección y seguridad digital y resolución de problemas técnicos. La presente propuesta relacionada a las competencias digitales, es viable, porque los expertos validadores de dicho plan han emitido su viabilidad y conformidad, manifestado bajo un criterio de congruencia y pertinencia, para ser aplicado en un futuro y sirva como plan de mejora en dicho ente público.

(Lopez, 2023) en su tesis: *Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de Cajamarca de la región Cajamarca*, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca. La metodología del presente trabajo de

investigación es de tipo básico. La recolección de datos ocurre durante un tiempo determinado, por ello se utiliza como diseño no experimental para tener en cuenta datos transversales. La investigación ha llegado a las siguientes conclusiones: Los prestadores de servicios de una entidad pública en una provincia de la región Cajamarca, consideran regular y eficiente la implementación del gobierno electrónico. Por lo que, se concluye que en la entidad aún falta implementación en ese sentido debido a la importancia que tiene esta acción para conectarse con los servidores. Por otro lado, la eficacia de los servicios de una entidad pública en una provincia de la región Cajamarca, es percibida fundamentalmente como regular y eficiente ello debido a que falta una parte de servidores que no han alcanzado dicha eficacia en el uso del gobierno electrónico. Las dimensiones externa, interna, relacional y de promoción del e-gobierno, presentan relación positiva, alta y significativa, por lo que se consuma la importancia que se presentan en interacción, uso de canales de comunicación, mejoras en el acceso a la información y la transparencia en la percepción de la eficacia. La implementación del e-gobierno y la eficacia de una entidad pública en una provincia de la región Cajamarca, se encuentran relacionados de manera positiva y en gran intensidad, conjuntamente dicha relación se muestra estadísticamente significativa. Lo encontrado confirma la hipótesis, donde dicha correlación, adquiere un respaldó teórico, contribuyendo a dicha formalidad en el acervo de la cultura científica mediante el abordaje de dicho fenómeno.

(Nuñez, 2023) en su tesis: *Estrategias de Implementación de Gobierno Digital para la Modernización de la Administración Pública en una Gerencia Sub Regional De Cajamarca*, tiene como objetivo proponer estrategias de implementación de gobierno digital que contribuyan a la modernización de la administración pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca. La metodología utilizada es de tipo básica, diseño no experimental con enfoque cuantitativo, mediante una muestra de 3 gobiernos locales, y utilizaron como

técnicas, las entrevistas. La investigación ha llegado a las siguientes conclusiones: Se identifico el nivel de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca, el cual fue bajo en 83.1%, debido a que la entidad presenta una infraestructura tecnológica deficiente, no cuenta con personal especializado ni brinda capacitaciones al personal con temas relacionados a la transformación digital y escasos servicios digitales. El nivel de modernización de la administración pública es bajo en 90.8%, a causa de que la atención a los ciudadanos a través de las plataformas digitales no es oportuna, la cual presenta retrasos y consumen recursos que no contribuyen a cubrir las expectativas de los usuarios ni a aportar valor público. Se elaboro la propuesta de estrategias de implementación de gobierno digital en una Gerencia Sub Regional, en la cual se implementan actividades de coordinación con el Gobierno Regional y el sector privado, creación de una Oficina de tecnologías de la información, rediseñar los servicios digitales, brindar las capacitaciones adecuadas a los servidores públicos y promover el uso de los servicios digitales a través de campañas de orientación a los ciudadanos, y de este modo, lograr una apropiada implementación de gobierno digital que contribuya con la modernización de la administración pública. La propuesta fue validada a través del juicio de tres expertos con el fin de asegurar que sea viable para la Gerencia Sub Regional de Cajamarca.

La Municipalidad Provincial de Cajamarca, ha iniciado acciones para adecuarse a la Política Nacional de Transformación Digital. Estas medidas buscan fortalecer la gestión pública mediante el uso de herramientas digitales, la simplificación de procedimientos y la mejora de la atención a la ciudadanía. Esto evidencia el interés de los gobiernos locales por alinearse a las estrategias de modernización.

## 2.3. Marco doctrinal

### 2.3.1. *Teorías y Enfoques de Gobierno Digital*

El gobierno digital es una evolución del gobierno electrónico, orientada a transformar la gestión pública mediante el uso estratégico de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para ofrecer servicios más eficientes, transparentes y centrados en el ciudadano. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2018), el gobierno digital se basa en la utilización intensiva de los datos y las tecnologías para diseñar políticas públicas, mejorar la prestación de servicios y fortalecer la participación ciudadana.

Autores como Tapscott (2014) sostienen que la digitalización gubernamental no solo moderniza los procesos administrativos, sino que también redefine la relación entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo la confianza y la rendición de cuentas. Por su parte, Castells (2009) afirma que la era digital implica una reorganización estructural de las instituciones públicas, que deben adaptarse a la lógica de la conectividad, la inmediatez y la transparencia. De igual modo, la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital del Perú (SEGDI, 2021) plantea que la madurez digital de las entidades públicas se mide por su capacidad para brindar servicios interoperables, accesibles y seguros.

**2.3.1.1. Transformación del Gobierno Electrónico.** *Es un marco teórico y conceptual que se utiliza para evaluar el nivel de desarrollo y madurez del gobierno electrónico en un determinado país o jurisdicción. Este modelo se centra en analizar cómo los servicios gubernamentales electrónicos impactan en la calidad de vida de los ciudadanos y en la eficiencia gubernamental. Es una herramienta valiosa para evaluar y planificar la evolución*

*de los servicios gubernamentales electrónicos. Al dividir el proceso en fases y considerar múltiples dimensiones, el modelo ayuda a los gobiernos a identificar áreas de enfoque y mejorar su capacidad para de los ciudadanos de manera eficiente (Heeks, 2005).*

**2.3.1.1. Gobierno Abierto.** El Gobierno Abierto es una forma diferente de hacer gestión pública, que busca fortalecer la relación Estado-Ciudadano y generar espacios colaborativos con las personas en los procesos de creación y de toma de decisiones. Desde hace 10 años, con la iniciativa de ser parte de la Alianza de Gobierno Abierto (AGA), la Secretaría de Gestión Pública promueve la incorporación de sus principios en el quehacer de las entidades públicas, a fin de lograr una administración transparente, participativa, íntegra y que rinde cuentas a los ciudadanos (Gobierno Abierto , 2023).

El estudio de este marco doctrinal aporta a la comprensión del gobierno digital como un fenómeno de transformación institucional no solamente tecnológico, sino como un proceso institucional de modernización administrativa, facilitando la evaluación de las dimensiones. A partir de los enfoques y los lineamientos, se estableció que el gobierno digital implica la incorporación estratégica de tecnologías de la información y comunicación en la gestión pública, con el propósito de fortalecer la accesibilidad y la calidad de los servicios al ciudadano.

### **2.3.2. Teorías y Enfoques de Participación Ciudadana**

(Botero, P, Torres, J, Alvarado, S., 2008), dicen que Marshall, que ha estudiado la ciudadanía desde una perspectiva histórica, la define como un "status asignado a todos aquellos que son miembros plenos de una comunidad. Todos los que posean dicho status son iguales con respecto a derechos y deberes". Por tanto, la noción de participación en interacción con la noción de ciudadanía, se relaciona directamente con la discusión suscitada en el siglo XX sobre la consecución de los derechos políticos, civiles y sociales

expresados en tres modelos privilegiados: participar de una ciudadanía civil que hace a los sujetos hijos de nación; participar de una ciudadanía política, la cual privilegia el poder de participación ligado al problema electoral y la representación para la toma de decisiones en el país; y, finalmente, ser partícipe de una ciudadanía social en pro de gozar o luchar por los derechos sociales como garantías fundamentales del Estado de bienestar. De otro lado la participación podría ser vista como cambio de actitud de los ciudadanos y ciudadanas también como un cambio de actitud del Estado.

En el Perú, la participación de la sociedad civil en los asuntos públicos, es un derecho fundamental reconocido por los tratados y pactos internacionales suscritos por el Estado, los cuales establecen que toda persona tiene derecho a participar en los asuntos públicos de su país. La Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que toda persona tiene derecho a participar en el gobierno del país directamente o por medio de representantes libremente elegidos (Del Carpio, 2013).

**2.3.2.1. Derechos, democracia y participación.** La participación ciudadana es un derecho y una condición de legitimidad democrática. La participación implica deliberación, dialogo público y capacidad de incidencia real en decisiones colectivas. Un estudio sobre participación ciudadana y gestión pública en Perú (2020 – 2024), encontró que los canales digitales tienden a replicar brechas tradicionales si no se acompañan de capacidad institucional y normativas claras (Impulso, 2024).

**2.3.2.2. Democracia digital y ciudadanía digital.** Este enfoque señala que para que la participación ciudadana sea efectiva, los ciudadanos deben tener acceso no sólo a las tecnologías, sino las competencias para utilizarlas críticamente. La ciudadanía digital implica derechos, obligaciones y capacidades institucionales para asegurar que las tecnologías no solo estén disponibles, sino que generen espacios de deliberación, control social y rendición de cuentas (Rojas, 2024).

Las teorías y enfoques de la participación ciudadana, aportó fundamentos teóricos que permitieron entender el proceso de interacción del estado y la sociedad. También nos permitió reconocer la influencia de las condiciones institucionales (capacidad técnica, cultura organizacional, normativas de participación y el interés de la ciudadanía).

## **2.4. Marco conceptual**

### **2.4.1. Gobierno Digital**

**Definición.** El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital. Comprende el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos. (El Peruano, 2023).

**Accesibilidad.** Conjunto de pautas y características que deben cumplir los servicios digitales, herramientas y dispositivos para ser usados de manera cómoda, eficaz y segura por todos los ciudadanos sin excepción (Gob.pe, 2023).

**Servicios Digitales.** Es aquel servicio entregado de forma total o parcial a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general. Además, es aquel que responde a la necesidad del usuario (ciudadano o interno) y que utiliza medios digitales para atenderlo (Gob.pe, 2023).



**Tecnologías Digitales.** Se refieren a las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, incluidos Internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital, incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones aplicables a la materia de gobierno digital (SYDLE, 2023).

**Acceso a Internet.** La “Digital Technology Development in Latin American Countries: Challenges, Drivers, and Future Directions” (2025), identifica el acceso a Internet como uno de los factores críticos en la evaluación de la preparación digital nacional/regional, y lo coloca como prerrequisito para la adopción de servicios digitales y participación ciudadana (da Silva, 2023).

**Número de Servicios Disponibles.** Como indicador en gobierno digital, se refiere a cuántos trámites, procedimientos o servicios públicos han sido digitalizados o puestos a disposición de los ciudadanos mediante plataformas digitales que permiten hacer el trámite total o parcialmente en línea. Este indicador es una medida de la *amplitud* de la oferta digital del gobierno local y de la institucionalidad para digitalizar procesos.

**Disponibilidad del servicio.** La disponibilidad el servicio en el ámbito de gobierno digital se refiere a la existencia y operatividad de servicios públicos, accesibles en línea para los ciudadanos, así como la capacidad técnica y organizativa para mantener dichos servicios activos y actualizados. Se considera necesaria para que las entidades puedan ofrecer interacción digital y promover la participación ciudadana a través de canales electrónicos (Capgemini, 2023)

**Satisfacción del cliente.** La satisfacción del cliente es una métrica que indica qué tan felices están los consumidores con los productos y servicios de una empresa, considerando factores como agilidad, precisión y amabilidad (Zendesk, 2023).

**Servicios públicos digitales.** Desde la teoría de gobierno digital, los servicios digitales representan uno de los principales medios para modernizar la gestión pública, incrementar la eficiencia administrativa, acortar tiempos, reducir burocracia, y fortalecer la relación Estado-ciudadanía mediante mayor transparencia y oportunidades de participación (Popescu, M, 2024)

**Datos abiertos.** aquellos datos digitales que son puestos a disposición con las características técnicas y jurídicas necesarias para que puedan ser usados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona, en cualquier momento y en cualquier lugar (Palomino, N, 2019).

#### **2.4.2. Participación Ciudadana**

**Definición.** Conjunto de sistemas o mecanismos por medio de los cuales los ciudadanos, es decir, la sociedad civil en su conjunto, pueden tomar parte de las decisiones públicas, o incidir en las mismas, buscando que dichas decisiones representen sus intereses, ya sea de ellos como particulares o como un grupo social (Valdiviezo, M, 2013).

La Constitución Política del Perú de 1993 reconoce los derechos de los ciudadanos a participar en los asuntos públicos del Estado. Es por ello que, a lo largo de los años, se han venido instituyendo y regulando diversos mecanismos o instituciones para que las personas puedan participar en la toma de decisiones del Estado (Valdiviezo, M, 2013)

**Importancia de la Participación Ciudadana.** La participación ciudadana es importante porque al traer la voz de los actores más allá del Estado, permite anticipar posibles conflictos y cuellos de botellas que se puedan presentar más adelante. Es mejor conocer anticipadamente, qué problemas; qué conflictos; qué críticas; qué propuestas, tiene la gente respecto a las políticas públicas sobre participación ciudadana y no luego una vez que se está implementando. A la vez permite tener diálogo y decisión e integrar

asuntos como conflictos, interés y críticas lo más tempranamente posible (Naciones Unidas - CEPAL, 2018)

La participación ciudadana tiene como objetivo, buscar el desarrollo de la ciudad. Una participación que se desarrolla con una conducta dialogante, permite el mejor entendimiento entre el estado y la sociedad civil.

**Participación en las decisiones.** La participación de los ciudadanos depende de una serie de medidas e iniciativas para promover la prosperidad social, la población y la democracia; "La participación, que tiene un valor de diferentes niveles jurídicos, reglamentarios y culturales, crea relaciones que permiten la actividad de los sectores sociales en busca de respuestas satisfactorias a sus demandas". Propicia que las personas participen de forma activa en esta transformación de mejoramiento del acceso a los servicios, ello construirá direcciones mejores en el interés social (Gallo, 2006). La ciudadanía que usualmente utilizan los medios virtuales como parte de su día a día para acceder a servicios públicos es sin duda la nueva sociedad de la información del siglo 21, ello hace posible que los enfoques de ideas cambien la óptica de analizar a la sociedad con respecto con otras sociedades anteriores, ya que cada persona se vuelve miembro activo de los medios visibles (Abad, 2005).

**Interés de la ciudadanía.** El interés de la ciudadanía en asuntos públicos digitales se refiere al grado de motivación, curiosidad o compromiso que tienen los ciudadanos para involucrarse en los servicios digitales del Estado, participar en canales digitales de opinión, seguimiento, consulta o control, y hacer uso de las plataformas disponibles. Este interés no es solo pasivo; involucra expectativas, disposición a informarse, usar canales digitales y contribuir cuando existen mecanismos.

**Grado de satisfacción.** Pham (2023) demostró que la calidad, el valor y la confianza de un servicio si están directamente relacionados con la satisfacción ciudadana

en servicios digitales gubernamentales. Ye, Su (2023) en su estudio *Study on Digital Government Service Quality Based on Citizen Feedback*, evidencia que eficiencia, cumplimiento y actitud del personal son factores que más influyen en la satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios digitales.

**Calidad de servicio.** Es la medida en que un proveedor de servicios cumple con las expectativas y necesidades de sus clientes. Es una evaluación de la excelencia y la satisfacción que los consumidores experimentan al utilizar un determinado servicio (Hammond, M, 2023)

**Transparencia.** Una Gestión Transparente, se refiere a la honestidad, ética y responsabilidad que deben tener los gobiernos y los entes públicos, a fin de dar a conocer a los ciudadanos cuáles son las gestiones y actividades en las que se realizan inversiones económicas de importancia social. A través de la implementación del Gobierno Digital se impulsa una gestión transparente y efectiva en el Organismo Ejecutivo, aprovechando que los servicios digitales, son más rápidos, son más baratos de prestar, y limitan las oportunidades de corrupción; con lo cual, también se mejorará la percepción y confianza de los ciudadanos (Gobierno Electronico, 2023).

La transparencia a menudo se considera una herramienta poderosa para transformar el gobierno. A menudo llevada a cabo a través de políticas de datos abiertos que busca alzar la confianza cívica, evitar corrupción, desempeño mediocre, poca responsabilidad y abuso de poder civiles. servidores. Las políticas de datos abiertos abordan estas enfermedades "exponiendo los asuntos estatales a todos (Sistemas de Informacion, 2023) .

**Acceso a los datos.** Se refiere a la gestión del acceso a los activos de datos de su organización y los procesos, políticas y controles para garantizar la calidad, integridad, disponibilidad y seguridad de los datos. Implica definir los roles, las responsabilidades y los

procesos relacionados con la gestión de datos, incluida la recopilación, el almacenamiento, el uso, el acceso y la eliminación de datos (SafePaas, 2023).

### **2.4.3. Definición de términos básicos**

**Accesibilidad digital.** Característica de los servicios digitales públicos que permite su uso por todas las personas independientemente de sus condiciones físicas, cognitivas, geográficas o socioeconómicas, garantizando interfaces usables, soporte para personas con discapacidad, opciones de acceso remoto, y lenguajes comprensibles (Techopedia, 2024).

**Alfabetización digital.** Conjunto de competencias que permiten a las personas acceder, comprender, evaluar y usar tecnologías digitales, así como interpretar críticamente la información en línea, participar en entornos digitales, proteger su identidad digital y contribuir con contenido digital. No se limita al uso funcional de herramientas, sino que incluye análisis, juicio crítico y participación social (Techopedia, 2024).

**Ciudadanía.** Condición que se otorga a una persona por ser miembro de un país, lo cual le impone derechos políticos y sociales sustentados en el principio constitucional de igualdad, que permite la participación activa y pacífica en la vida política de un país y que se relaciona fundamentalmente con las libertades políticas esenciales (Diccionario panhispánico del español jurídico, 2023).

**Disponibilidad.** La capacidad de un elemento de encontrarse en un estado para desarrollar una función requerida bajo unas condiciones determinadas en un instante dado, asumiendo que se proveen los recursos externos requeridos (AEC, 2015).

**Gestión pública digital.** Describe la adaptación institucional del Estado para integrar tecnologías en la gestión interna y en la prestación de servicios. Permite analizar la eficiencia y la modernización del gobierno local (Heeks, 2005).

**Gobernanza de datos.** Conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de gestión que aseguran que los datos públicos cumplan con los estándares de calidad, sean accesibles, reutilizables, seguros y correctamente documentados, así como que existan responsables institucionales que legitimen su publicación y uso (Datos Abiertos, 2024).

**Participación Ciudadana.** Se entiende por participación ciudadana en la gestión pública el proceso de construcción social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas (Cartas Iberoamericanas, 2009).

**Transformación digital.** Proceso mediante el cual las entidades públicas cambian su estructura, cultura, normativa, procedimientos y recursos tecnológicos para integrar las TIC en todos los niveles de su gestión, de modo que los servicios digitales sean sostenibles, eficientes y respondan a las necesidades ciudadanas (Gobierno del Perú, 2024)

## CAPITULO III.

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

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. *Hipótesis general*

- En la Municipalidad Provincial de Cajamarca al 2024, se viene dando una implementación y adopción de tecnologías digitales progresiva del Gobierno Digital y la Participación Ciudadana

#### 3.2. Variables

##### 3.2.1. *Variable 1*

**Gobierno Digital.** Aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los diferentes ámbitos que conforman la gestión pública. El Gobierno Digital es una nueva forma de hacer gestión pública, utilizando plataformas tecnológicas para ofrecer más servicios a los ciudadanos. El llamado Gobierno Digital está mejorando la calidad de los procesos, a la vez que acerca las administraciones públicas a la sociedad. La implantación de las nuevas tecnologías en la administración pública democratiza el acceso a los servicios, agiliza la respuesta a las demandas y hace más transparente la información, con beneficios para ciudadanos, trabajadores y gobernantes (Araujo, B., 2024).

### 3.2.2. Variable 2

**Participación Ciudadana.** La participación ciudadana se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular. El término participación ciudadana puede ser conceptualizada desde diferentes perspectivas teóricas, así puede referirse a los modos de fundamentar la legitimidad y el consenso de una determinada población, por ejemplo, participación democrática o también puede referirse a los modos de luchar contra las condiciones de desigualdad social y para cuya superación se necesita impulsar la participación. Desde una perspectiva colectiva, el concepto participación aparece como aquella intervención que requiere de un cierto número de personas cuyos comportamientos se determinan recíprocamente. De acuerdo a esto, participar es sinónimo de intervención colectiva (***La Participación Ciudadana, 2017***).



### 3.3. Operacionalización

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables*

Título: GOBIERNO DIGITAL Y LA PARTICIPACION CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2024					
HIPOTESIS	Definicion Conceptual de las variables/ categorias	Definicion operacional de las variables/ categorias			
		Variables	Dimensiones	Indicadores / Subdimensiones	Fuente o instrumento de recoleccion de datos
<b>Hipótesis General:</b> En la Municipalidad Provincial de Cajamarca al 2024, se viene dando una implementación y adopción de tecnologías digitales progresiva del Gobierno Digital y la Participación Ciudadana	<b>V1: GOBIERNO DIGITAL:</b> Es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital. (El Peruano, 2023)	<b>Variable 1:</b> Gobierno Digital	ACCESIBILIDAD	ACCESO A INTERNET	APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS
				NUMERO DE SERVICIOS DISPONIBLES	
			SERVICIOS DIGITALES	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	
				SATISFACCION DEL CLIENTE	
			TECNOLOGIAS DIGITALES	SERVICIOS PUBLICOS DIGITALES	
				DATOS ABIERTOS	

Título: GOBIERNO DIGITAL Y LA PARTICIPACION CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2024					
HIPOTESIS	Definicion Conceptual de las variables/ categorias	Definicion operacional de las variables/ categorias			
		Variables	Dimensiones	Indicadores / Subdimensiones	Fuente o instrumento de recoleccion de datos
<b>Hipótesis General:</b> Se viene dando una implementación y adopción de tecnologías digitales progresiva del Gobierno Digital y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024.	<b>V2: PARTICIPACION CIUDADANA:</b> Es definida como un conjunto de sistemas o mecanismos por medio de los cuales los ciudadanos, es decir, la sociedad civil en su conjunto, pueden tomar parte de las decisiones públicas, o incidir en las mismas, buscando que dichas decisiones representen sus intereses, ya sea de ellos como particulares o como un grupo social. (congreso.gob.pe, 2013)	<b>Variable 2:</b> Participacion Ciudadana	PARTICIPACION EN LAS DESICIONES	GRADO DE SATISFACCION	APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS
				CALIDAD DE SERVICIO	
			INTERESES DE LA CIUDADANIA	TRANSPARENCIA	
				ACCESO A LOS DATOS	

## CAPITULO IV.

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. Ubicación geográfica

La presente investigación se realizó en el ámbito de la Provincia de Cajamarca, Municipalidad Provincial de Cajamarca, durante el periodo año 2024.

La provincia de Cajamarca es una de las trece provincias que conforman el departamento de Cajamarca. Limita por el norte con la provincia de Hualgayoc; por el este con las provincias de Celendín, San Marcos y Cajabamba; por el sur con el departamento de La Libertad, y por el oeste con las provincias de Contumazá y San Pablo. Y pertenece a la Macrorregión Norte del Perú. Está ubicada en la región Quechua a 2.720 m s. n. m., en la margen este de la cadena oriental de la Cordillera de los Andes. El clima es templado, seco y soleado en el día y frío en la noche (Wikipedia, 2023).

#### ***Figura 2***

##### *Mapa de Cajamarca*



Fuente: [wikipedia.org/wiki/Provincia de Cajamarca](https://wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Cajamarca)

#### 4.2. Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación es no experimental, de corte transversal de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, ya que permitió analizar la situación actual del Gobierno Digital y la participación ciudadana de la Municipalidad Provincial de Cajamarca al 2024, sin manipulación deliberada de ninguna de las variables. Una investigación de nivel descriptivo es un tipo de estudio que se enfoca en describir características, comportamientos o fenómenos en un momento específico en el tiempo, sin buscar establecer relaciones causales.

*La investigación No experimental.* Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos (Dzul, 2023).

Carlos Sabino define a la investigación de corte transversal de nivel descriptiva en su obra *El proceso de investigación* (1992) como “el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes” (Guevara, G., 2020). En tal sentido se determinará las características principales del Gobierno Digital y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024.

*Enfoque Cuantitativo.* El método cuantitativo es un conjunto de estrategias científicas que se usan en investigación para obtener información expresada en datos numéricos. De esta forma, se puede analizar un tema o un objeto de estudio teniendo en cuenta sus características medibles, es decir, aquellas que se pueden expresar mediante números (Enciclopedia concepto, 2023).

### **4.3. Métodos de investigación**

#### **4.3.1. Método Descriptivo**

Tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes” (Guevara, G., 2020). En tal sentido se determinará las características como el acceso, la disponibilidad del servicio, satisfacción del cliente entre otros del Gobierno Digital y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024.

#### **4.3.2. Método Cuantitativo**

El método cuantitativo es un conjunto de estrategias científicas que se usan en investigación para obtener información expresada en datos numéricos. De esta forma, se puede analizar un tema o un objeto de estudio teniendo en cuenta sus características medibles, es decir, aquellas que se pueden expresar mediante números (Enciclopedia concepto, 2023). Este método nos permitió obtener datos objetivos sobre el nivel de implementación tecnológica, grado de participación, accesibilidad y satisfacción, facilitando el análisis estadístico. Esto fortaleció las conclusiones con evidencia tangible.

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

#### **4.4.1. Población.**

La población de la presente investigación estuvo constituida por 23 colaboradores pertenecientes a la Oficina de Tecnologías de la Información de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

#### **4.4.2. Muestra.**

Se utilizó una muestra no probabilística por conveniencia; donde las personas elegidas en la muestra, son todos los que conforman la población, es decir, los 23 colaboradores pertenecientes a la Oficina de Tecnologías de la Información de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

#### **4.4.3. Unidad de Análisis.**

Las unidades de análisis son elementos concretos sobre los cuales se recaban datos y se realizan observaciones para responder a las preguntas de estudio y alcanzar los objetivos propuestos (Arias y Covinos, 2021).

La unidad de Análisis del presente trabajo de investigación fue la Municipalidad Provincial de Cajamarca Periodo 2024, específicamente los trabajadores de la Oficina de tecnologías de la información, área encargada de la implementación del Gobierno Digital y la Participación ciudadana.

#### **4.4.4. Unidades de Observación.**

Es la fuente de la información que se analizará". (Atlasti, 2025, párr. 8).

Las unidades de Observación del presente proyecto de investigación fueron los trabajadores de la oficina de Tecnologías de la Información de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, por su participación directa en la planificación, desarrollo y gestión de los servicios digitales, así como por su conocimiento técnico. Su aporte permitió obtener información confiable, fundamental para cumplir los objetivos de la investigación.

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

#### **4.5.1. Técnica de Recolección de Datos**

La presente investigación utilizó la encuesta, "técnica en la cual se plantea un listado de preguntas cerradas para obtener datos precisos" (Lifeder, 2021).

#### **4.5.2. Instrumento de Recolección de Datos.**

Se utilizó el cuestionario, el cual es una herramienta de recopilación de información, es decir, un tipo de encuesta, que consiste en una serie sucesiva y organizada de preguntas. Su nombre proviene del latín quaestionarius, que significa “lista de preguntas” (Gilberto Farías, 2024).

El cuestionario se elaboró como instrumento principal para la obtención de datos, su elaboración se basó en las variables, dimensiones e indicadores de la matriz de operacionalización.

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

Con los datos recopilados a través del cuestionario aplicado, se procedió al procesamiento y análisis de la información. Para ello se utilizó base de datos en el programa estadístico SPSS versión 27, herramienta utilizada en investigaciones por su capacidad de organizar, codificar y analizar datos de manera eficiente, este programa nos permitió realizar análisis estadísticos y pruebas de normalidad.

#### **4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.**

- Papel bond
- Memoria
- Tinta
- Útiles de escritorio,
- Internet
- Computadora

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2

Matriz de consistencia metodológica

Título: Gobierno Digital y Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024.								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables/ categorías	Dimensiones	Indicadores / Subdimensiones	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
Pregunta general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gobierno Digital	Accesibilidad	Acceso a Internet	Cuestionario	Se usó el método de investigación nivel no experimental descriptivo – transversal de enfoque cuantitativo	Funcionarios del Comité de Transformación Digital de la Municipalidad Provincial de Cajamarca
¿Cuál es la situación actual del Gobierno Digital y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024?	Analizar la situación actual del Gobierno digital y de Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024.	En la Municipalidad Provincial de Cajamarca al 2024, se viene dando una implementación y adopción de tecnologías digitales progresiva del Gobierno Digital y la Participación Ciudadana			Numero de Servicios Disponibles			
				Servicios Digitales	Disponibilidad del Servicio			
					Satisfacción del Cliente			
				Tecnologías Digitales	Servicios Públicos Digitales			
					Datos Abiertos			



Título: Gobierno Digital y Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024.							
Formulación del problema	Objetivos	Variables/ categorías	Dimensiones	Indicadores / Subdimensiones	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
<b>Preguntas auxiliares:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>			Nivel de Participación			
PE 1: ¿Cuál es el nivel de implementación y adopción de tecnologías digitales en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024?	OE 1: Determinar el grado de implementación y adopción de tecnologías digitales en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024.		Participación en las Decisiones	Grado de Satisfacción			
		<b>Variable 2:</b> Participación Ciudadana		Calidad del Servicio	Cuestionario	Se usó el método de investigación nivel no experimental descriptivo – transversal de enfoque cuantitativo	Funcionarios del Comité de Transformación Digital de la Municipalidad Provincial de Cajamarca
PE 2: ¿Cuáles son los canales y plataformas digitales utilizadas por la Municipalidad Provincial de Cajamarca para la interacción con los ciudadanos?	OE 2: Identificar los canales y plataformas digitales utilizadas por la Municipalidad Provincial de Cajamarca para la interacción con los ciudadanos.			Transparencia			
PE 3: ¿Qué estrategias digitales se han implementado en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024 para promover la Participación Ciudadana en el Gobierno Digital?	OE 3: Identificar las estrategias digitales que se han implementado en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024 para promover la Participación Ciudadana en el Gobierno Digital.		Interés de la Ciudadanía	Acceso a los Datos			

## **CAPÍTULO V.**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **5.1. Presentación, Análisis, Interpretación de Resultados**

En la presente investigación que tuvo como objetivo analizar la situación actual del Gobierno Digital y de la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca en el año 2024, se empleó la técnica de la encuesta, la cual se aplicó a un total de 23 colaboradores de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

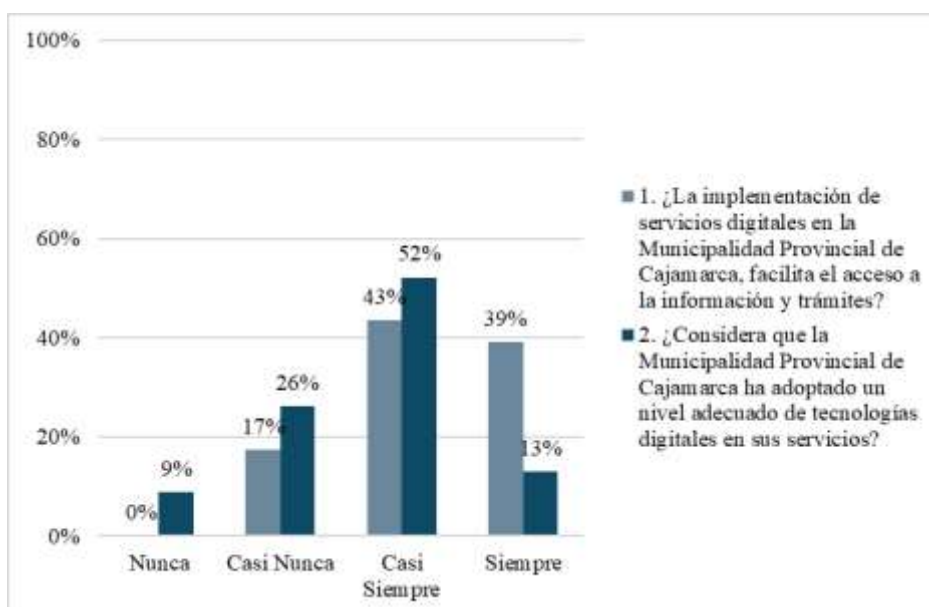
El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario, compuesto por un conjunto de preguntas estructuradas en relación con las variables analizadas. Asimismo, el procesamiento y análisis de la información recopilada se realizó empleando Microsoft Excel, a través del cual se generaron tablas y gráficos que facilitaron la interpretación de los resultados.

### 5.1.1. Gobierno Digital

#### 5.1.1.1. Dimensión: Accesibilidad.

**Figura 3**

*Acceso a Internet*

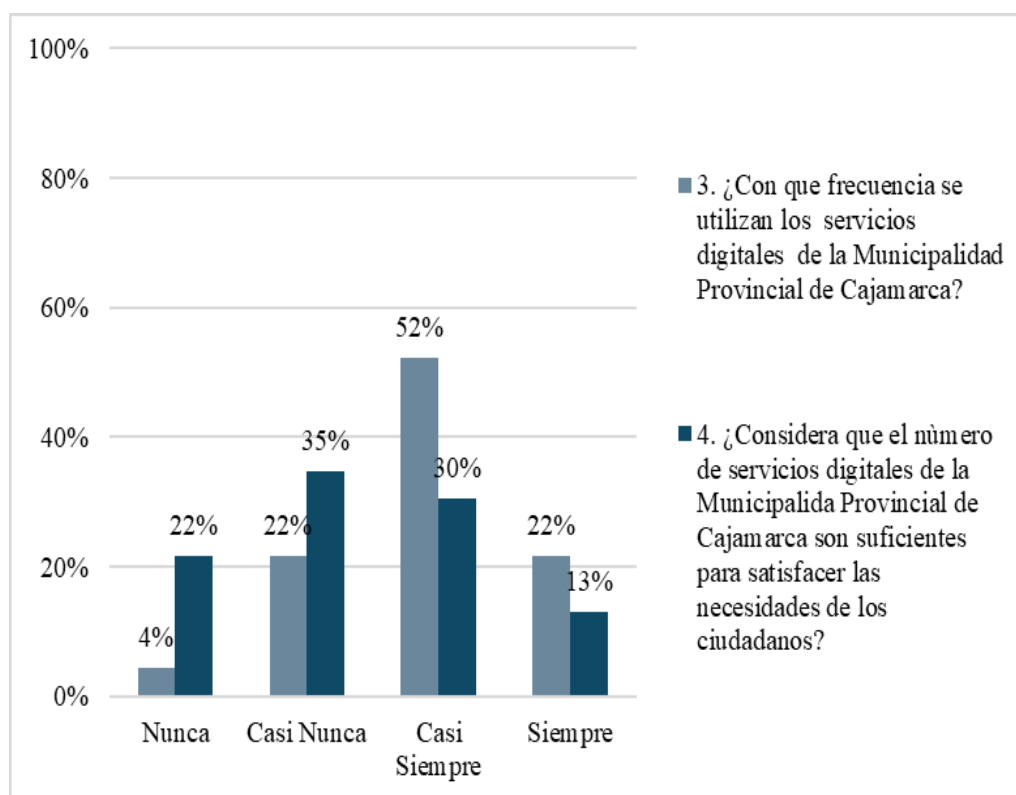


En la figura 3, los resultados de la encuesta aplicada a los 23 colaboradores de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Municipalidad Provincial de Cajamarca revelan una tendencia positiva mayoritaria, con un 43% (10) y 39% (9) a favor, indicando que la implementación de servicios digitales en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, casi siempre y siempre facilita el acceso a la información y trámites. No obstante, un 17% (4) de los encuestados expresó que la implementación de estos servicios casi nunca representa una mejora en el acceso, lo que podría ocasionar problemas en la efectividad y eficiencia de los servicios digitales implementados.

Por otro lado, el 52% (12) y el 13 % (3) de los encuestados considera que la Municipalidad Provincial de Cajamarca casi siempre y siempre adoptada un nivel adecuado de tecnologías digitales, es decir que la mayoría tiene una percepción positiva sobre la adopción de tecnologías digitales en la institución. Sin embargo, un 26% (6) señala que la adopción de estas tecnologías casi nunca es adecuada, y un 9% indica que nunca lo es, lo que podría significar la presencia de nuevos desafíos y áreas de mejora en la implementación y uso de tecnologías digitales en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

**Figura 4**

*Número de Servicios Disponibles*



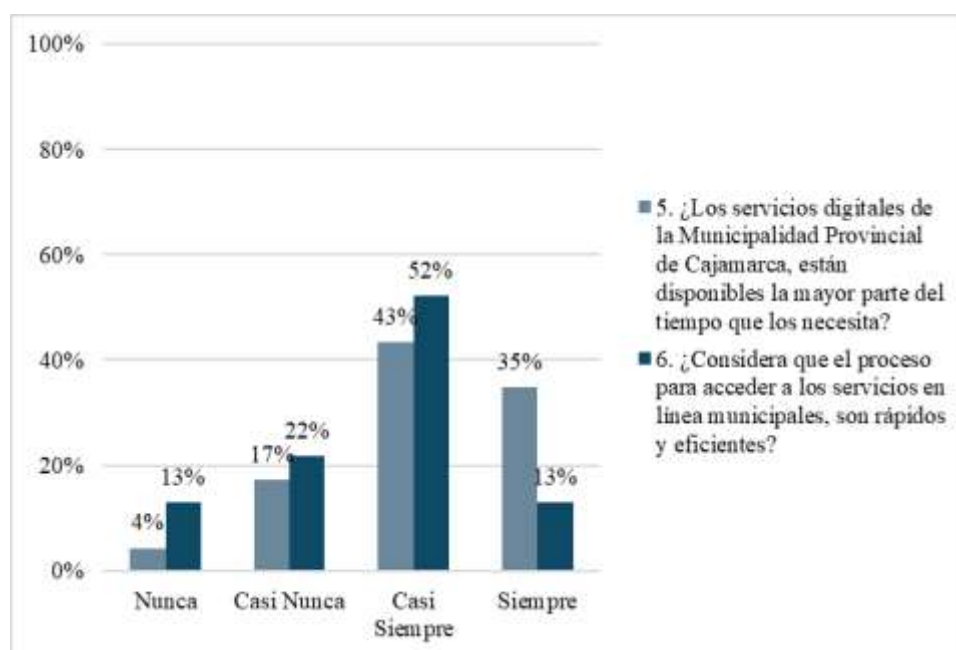
En la Figura 4, se observa que, un 52% (12) de los encuestados manifiesta que en la Municipalidad Provincial de Cajamarca casi siempre se utilizan los servicios digitales, mientras que un 22% (5) sostiene que estos se utilizan siempre. No obstante, un 22% (5) indica que los servicios digitales casi nunca se utilizan, y un 4% (1) señala que nunca se hacen uso de ellos, esto indica la existencia de usuarios que enfrentan limitaciones de acceso o carencias en la familiaridad con dichos servicios.

Además, un 30% (7) de los encuestados opina que el número de servicios digitales disponibles en la Municipalidad Provincial de Cajamarca casi siempre es suficiente para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, y un 13% (3) sostiene que siempre es suficiente, aparentemente hay una percepción favorable respecto a la oferta de servicios digitales. Sin embargo, un 35% (8) argumenta que casi nunca son suficientes y un 22% (5) manifiesta que nunca lo son, lo que pone de manifiesto la insatisfacción y las deficiencias en la provisión de servicios digitales. A pesar de que una mayoría de los trabajadores percibe la suficiencia de estos servicios, la notable proporción de usuarios que identifica necesidades insatisfechas plantea un desafío crítico y precisa la necesidad de evaluar y priorizar la expansión y diversificación de los servicios digitales en función de las demandas ciudadanas.

### 5.1.1.2. Dimensión: Servicios Digitales

**Figura 5**

*Disponibilidad del Servicio*

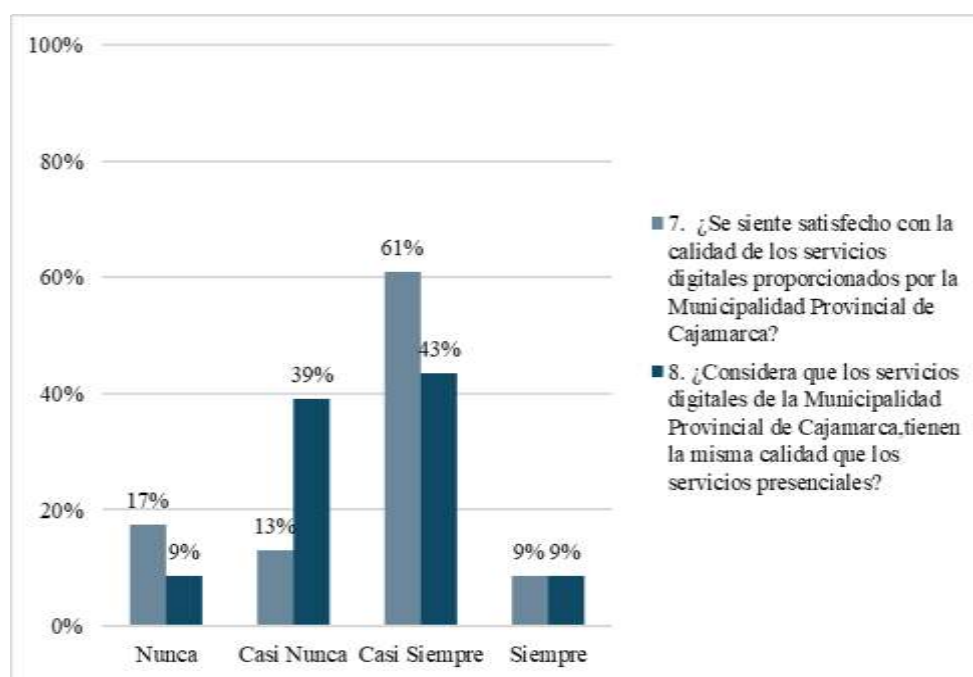


En la Figura 5, se evidencia que, aunque un 43% (10) de los encuestados sostiene que los servicios digitales de la Municipalidad Provincial de Cajamarca están casi siempre disponibles la mayor parte del tiempo que los necesita, y un 35% (8) afirma que siempre lo están, los resultados también revelan un notable porcentaje de insatisfacción. Un 17% (4) de los participantes menciona que los servicios casi nunca están disponibles, mientras que un 4% (1) señala que nunca están accesibles. Esta situación explica que, a pesar de una opinión mayoritariamente positiva, persisten significativas deficiencias en la disponibilidad, indicando áreas críticas que requieren atención para mejorar la accesibilidad y reducir el número de usuarios que perciben estos servicios como esporádicos o insuficientemente operativos.

Por otra parte, un 52% (12) y un 13% (3) de los encuestados considera que la rapidez y eficiencia del acceso a los servicios en línea municipales son casi siempre y siempre satisfactorios, un 22% (5) y un 13% (3) indican que estos casi nunca y nunca son rápidos y eficientes, respectivamente. Esta discrepancia en la percepción de la eficiencia pone de manifiesto insuficiencias en la infraestructura tecnológica y el soporte técnico, lo que claramente afecta la experiencia del usuario. Las mejoras en estas áreas son esenciales para mejorar las experiencias negativas que enfrentan algunos usuarios y para optimizar, en consecuencia, la satisfacción general hacia los servicios digitales ofrecidos.

**Figura 6**

*Satisfacción del Cliente*



En la Figura 6, los resultados muestran, a pesar de que un 61% (14) de los encuestados manifiesta casi siempre sentirse satisfecho con la calidad de los servicios digitales ofrecidos por la Municipalidad de Cajamarca, un 9% (2) expresa siempre una

satisfacción. Sin embargo, es significativo que un 13% (3) de los participantes señala casi nunca estar satisfecho y un 17% (4) indica que nunca lo está. Este último, aunque se encuentra dentro de un margen minoritario, es crucial para identificar y abordar posibles deficiencias en el sistema. Las manifestaciones de insatisfacción podrían estar vinculadas a problemas operacionales, como la inestabilidad de las plataformas digitales, tiempos de respuesta prolongados, o la ausencia de funcionalidades que satisfacen las necesidades específicas de los usuarios. Por lo tanto, es necesario que estas áreas sean revisadas y mejoradas para asegurar que los servicios digitales cumplan con las expectativas de todos los ciudadanos.

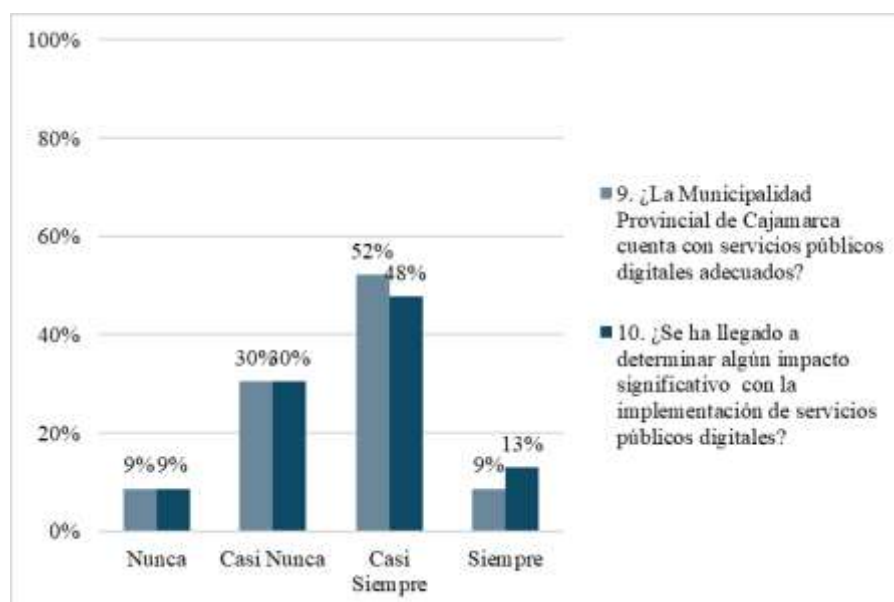
Con respecto a la comparación entre la calidad de los servicios digitales y los presenciales proporcionados por la Municipalidad Provincial de Cajamarca, los resultados indican una percepción ambivalente entre los usuarios. Un 43% (10) opina que la calidad es casi siempre equivalente, y un 9% (2) sostiene que siempre son iguales, mientras que un 39% (9) manifestaron que casi nunca los servicios digitales alcanzan la misma calidad. Asimismo, otro 9% (2) argumentó que nunca logran igualar la calidad de los servicios presenciales. Esta falta de consenso explica que los servicios digitales aún no han logrado igualar del todo la experiencia presencial, lo que podría ser resultado de la limitada interacción personalizada, dificultades técnicas o barreras de acceso que enfrentan los usuarios. En consecuencia, es fundamental llevar a cabo una optimización de los servicios digitales para poder elevar su calidad y asegurar su confiabilidad en beneficio de todos los ciudadanos.



### 5.1.1.3. Dimensión: Tecnologías Digitales

**Figura 7**

*Servicios Públicos Digitales*

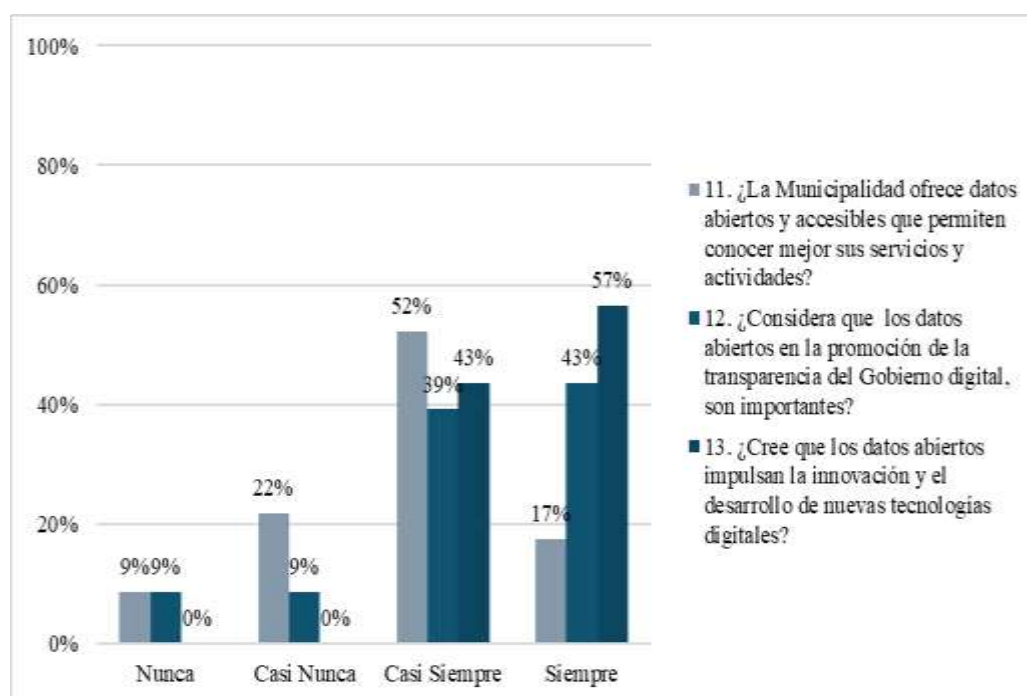


En la Figura 7, los resultados indican que un 52% (12) de los encuestados percibe que los servicios públicos digitales de la Municipalidad Provincial de Cajamarca casi siempre son los adecuados, mientras que un 9% (2) sostiene que siempre son adecuados. Sin embargo, un 30% (7) de los encuestados precisó que los servicios digitales casi nunca son adecuados y un 9% (2) señaló que nunca son correctos. Esta falta de unanimidad en la percepción de la calidad de los servicios digitales explica que existen áreas críticas en las que estos no logran satisfacer las necesidades de todos los usuarios. Entre las posibles deficiencias se encuentran la falta de cobertura, problemas de accesibilidad y limitaciones en las funcionalidades ofrecidas, lo que podría obstaculizar la plena adopción y utilización de estos servicios por parte de la ciudadanía.

En relación con el impacto significativo de la implementación de servicios públicos digitales en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, un 48% (11) de los encuestados afirma que casi siempre se observa un impacto significativo, mientras que un 13% considera que este impacto es siempre. No obstante, un 30% (7) indica que casi nunca percibe un impacto significativo y un 9% (2) sostiene que nunca lo ha notado. Lo que significa, para un porcentaje considerable de los usuarios, los beneficios asociados con los servicios digitales aún no son plenamente evidentes o consistentes. Esta situación podría estar vinculada a limitaciones en la difusión de información sobre los servicios, problemas técnicos recurrentes que afectan su funcionamiento, o la ausencia de indicadores claros que permitan medir y comunicar efectivamente el impacto de estos servicios en la comunidad.

**Figura 8**

*Datos Abiertos*



En la Figura 8, se evidencian los resultados respecto a la percepción de los encuestados sobre la accesibilidad de los datos abiertos proporcionados por la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Aunque un 52% (12) de los participantes considera que la municipalidad casi siempre ofrece datos abiertos y accesibles, un 17% (4) sostiene que esto ocurre siempre. Sin embargo, es preocupante que un 22% (5) de los encuestados opine que casi nunca se ofrecen datos abiertos y accesibles, y un 9% (2) afirme que nunca se proporciona tal información. Estos porcentajes indican que una parte significativa de la población percibe una falta de accesibilidad y consistencia en los datos abiertos, lo que explica una deficiencia en la calidad y disponibilidad de la información pública, que podría estar desactualizada, incompleta o ser difícil de localizar.

Con respecto a la importancia de los datos abiertos para la promoción de la transparencia en el gobierno digital, los resultados evidencian, aunque un 43% (10) de los encuestados considera que los datos abiertos son siempre importantes para fomentar la transparencia, un 39% (9) opina que esto ocurre casi siempre. No obstante, un 18% (4) de los participantes, que incluye un 9% (2) que afirma que los datos abiertos casi nunca son importantes y otro 9% (2) que sostiene que nunca lo son, pone de manifiesto una percepción negativa que podría comprometer la confianza ciudadana en las instituciones. Este panorama indica que, a pesar de la existencia de una percepción mayoritariamente positiva, hay un segmento relevante de la población que no ve en los datos abiertos un mecanismo efectivo para garantizar la transparencia gubernamental.

Por último, al indagar sobre el impacto de los datos abiertos en la innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías digitales, se observa una tendencia más favorable, con un 57% (13) de los encuestados que afirma que los datos abiertos siempre impulsan la innovación y un 43% (10) que considera que esto ocurre casi siempre. Sin embargo, es

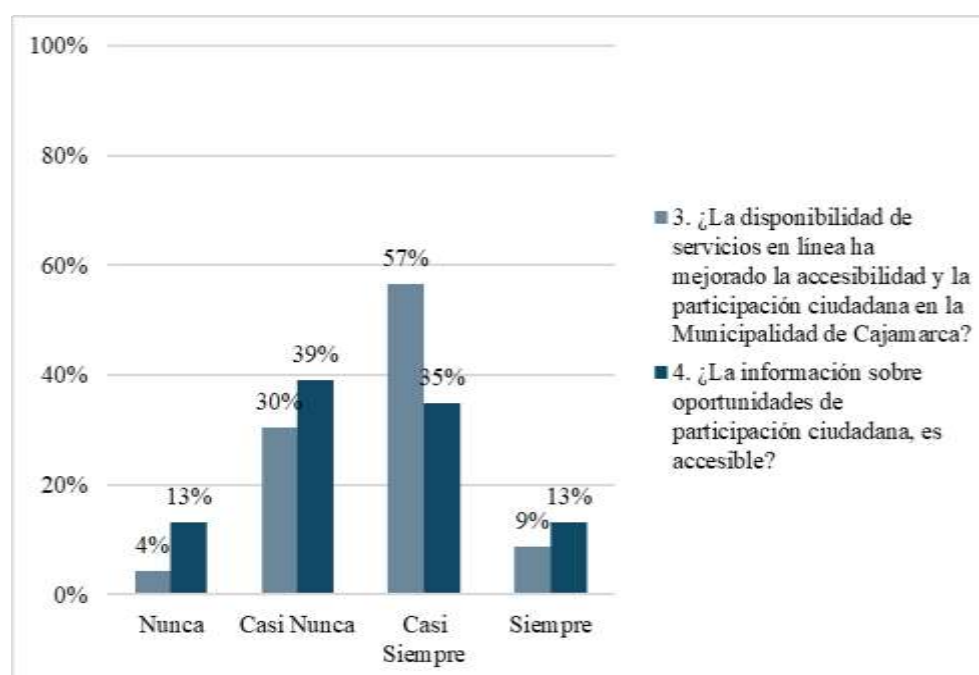
crucial señalar que esta percepción positiva no compensa las preocupaciones previamente mencionadas sobre la accesibilidad y la importancia de los datos abiertos. La discrepancia entre la percepción de la innovación y la realidad de la accesibilidad explica que, aunque los encuestados reconocen el potencial de los datos abiertos para fomentar el desarrollo tecnológico, la falta de calidad y disponibilidad de estos datos podría limitar su efectividad en la práctica.

### 5.1.2. Participación Ciudadana

#### 5.1.2.1. Dimensión: Participación en las Decisiones

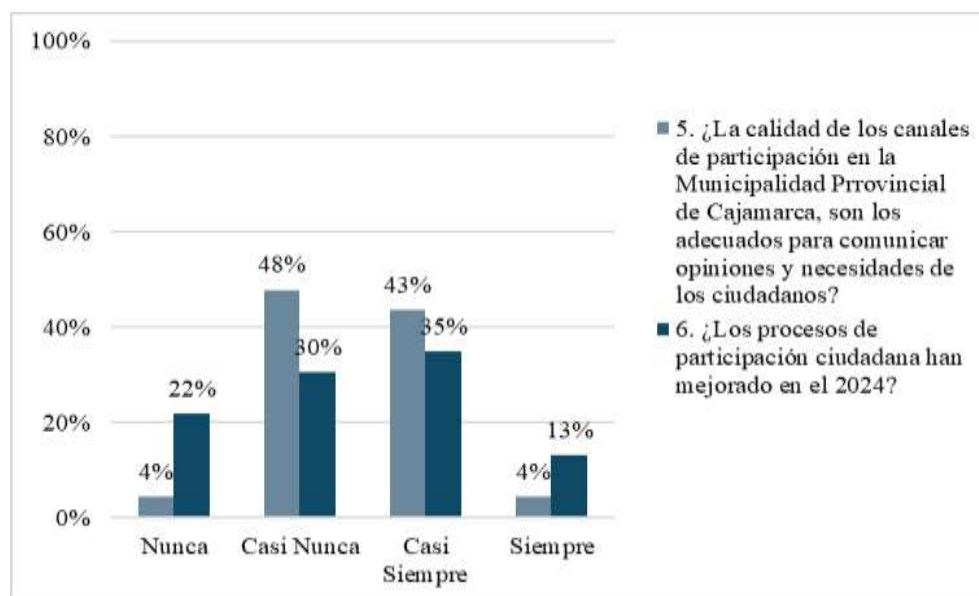
**Figura 9**

*Grado de Satisfacción*



En la Figura 9, se observa que un 57% (13) de los colaboradores considera que la disponibilidad de servicios en línea casi siempre ha mejorado la accesibilidad y la participación ciudadana en la Municipalidad de Cajamarca, y un escaso 9% (2) señala que siempre ha mejorado. Sin embargo, resulta preocupante que un 30% (7) opine que casi nunca ha habido mejoras significativas, y un 4% (1) afirme categóricamente que nunca ha brindado mejoras. Este panorama pone de manifiesto, pese a los avances tecnológicos, la implementación de servicios en línea aún no alcanza un impacto pleno en la accesibilidad y la participación ciudadana. Las causas de esta limitación podrían estar vinculadas a deficiencias en el alcance efectivo de los servicios, problemas técnicos recurrentes o una insuficiente promoción y capacitación en el uso de estas herramientas digitales, lo cual refleja una falta de planificación integral en la estrategia de digitalización municipal.

Por otra parte, en relación con la accesibilidad de la información sobre oportunidades de participación ciudadana, los resultados muestran una situación aún más crítica. Un 35% (8) de los encuestados indica que la información casi siempre es accesible y un 13% (3) considera que siempre lo es, lo que contrasta negativamente con el 39% (9) que señala que casi nunca es accesible y un 13% (3) que sostiene que nunca lo es. Estos datos reflejan una deficiencia estructural en la disponibilidad de información crucial para fomentar la participación ciudadana, lo cual limita significativamente la capacidad de los ciudadanos para involucrarse de manera activa en los procesos de toma de decisiones.

**Figura 10***Calidad de Servicio*

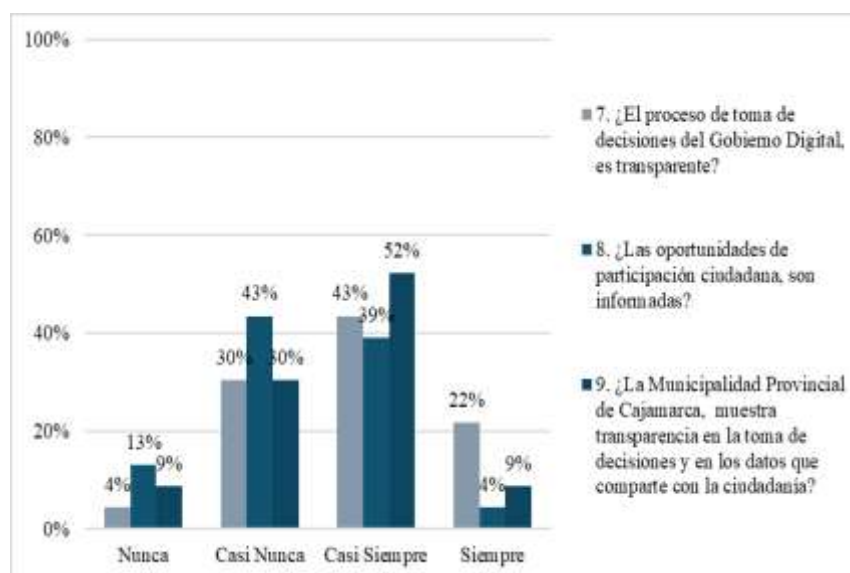
En la Figura 10, los resultados revelan una percepción excesivamente negativa respecto a la calidad de los canales de participación en la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Aunque un 43% (10) y un 4% (1) de los colaboradores considera que estos canales son casi siempre y siempre adecuados para la comunicación de opiniones y necesidades ciudadanas, el predominante 48% (11) opina que casi nunca cumplen su función, y un 4% (1) afirma que nunca son adecuados. Esta situación indica la existencia, en su mayoría, de una percepción poco favorable, ya que los encuestados perciben estos recursos como ineficaces, lo que podría vincularse a barreras de acceso, confusión en los procedimientos establecidos y la insuficiencia de medios que permitan a los ciudadanos expresar sus inquietudes de manera efectiva. Estos resultados revelan una grave deficiencia en la capacidad de la municipalidad para establecer una comunicación bidireccional que fomente la participación ciudadana.

En el ámbito de los procesos de participación ciudadana para el 2024, los resultados son igualmente desalentadores. Aunque un 35% (8) y un 13% (3) de los encuestados considera que casi siempre y siempre ha habido mejoras, un 30% (3) señala que casi nunca ha observado avances, y un 22% indica que nunca ha presenciado cambios positivos. Estos hechos indican que, a pesar de las mejoras reportadas por algunos, un porcentaje considerable de los encuestados considera que no están experimentando mejoras significativas en los procesos de participación. Esto explica la necesidad de fortalecer tanto la infraestructura existente como las estrategias implementadas, con el fin de garantizar que todos los ciudadanos tengan la oportunidad de beneficiarse de un sistema de participación más efectivo y accesible.

#### 5.1.2.2. Dimensión: Interés de la ciudadanía

**Figura 11.**

*Transparencia*



En la Figura 11, se muestran los resultados sobre la transparencia en el proceso de toma de decisiones del Gobierno Digital. Aunque un 43% (10) de los encuestados considera

que este proceso es casi siempre transparente y un 22% (5) indicó que siempre lo es. Por el contrario, un 30% (7) señaló que la toma de decisiones casi nunca es transparente, y un 4% (1) afirmó que nunca lo es. Esta situación explica que una parte significativa de los encuestados percibe una falta de claridad en los procedimientos y criterios que rigen las decisiones en el ámbito digital. Esta percepción negativa podría señalar la necesidad de mejorar los mecanismos de comunicación, así como de fomentar una mayor participación ciudadana en estos procesos de toma de decisiones, ya que la falta de transparencia puede deteriorar la confianza en las instituciones y limitar la efectividad de las políticas públicas.

En relación con las oportunidades de participación ciudadana, los resultados muestran que, un 39% (9) de los encuestados considera que estas oportunidades casi siempre son informadas, y un 4% (1) sostiene que siempre lo son. No obstante, un 43% (10) señaló que las oportunidades de participación ciudadana casi nunca son informadas, y un 13% (3) afirmó que nunca lo son. Esta deficiencia en la difusión de información sobre las oportunidades de participación ciudadana destaca una brecha significativa en el acceso a la información, la falta de información adecuada no solo impide que los ciudadanos ejerzan su derecho a participar, sino que también puede contribuir a un sentimiento de desconexión y desinterés hacia las iniciativas gubernamentales.

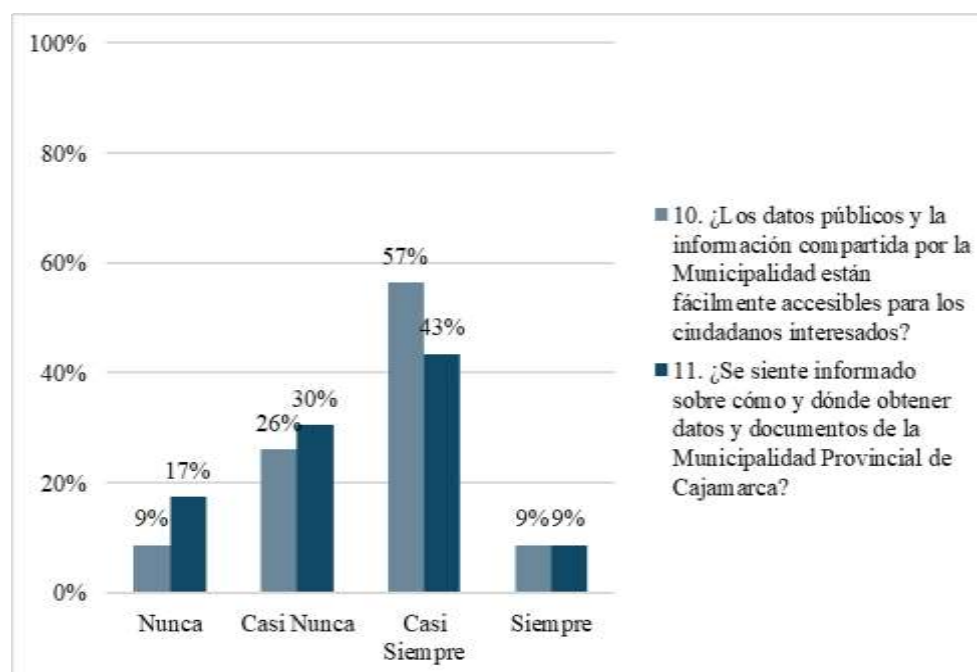
Por otro lado, aunque un 52% (12) de los encuestados afirmó que la Municipalidad Provincial de Cajamarca casi siempre muestra transparencia en la toma de decisiones y en los datos que comparte con la ciudadanía, y un 9% (2) consideró que siempre se muestra transparente, es preocupante que un 30% (7) y un 9% (2) indicaron que la Municipalidad casi nunca o nunca muestra transparencia. Esta percepción negativa resalta la necesidad de mejorar la accesibilidad a la información y de asegurar que los procesos sean realmente transparentes y comprensibles para la ciudadanía. La falta de claridad en la comunicación



de decisiones y datos puede generar desconfianza y descontento entre los ciudadanos, lo que a su vez puede obstaculizar la participación y el compromiso cívico.

**Figura 12.**

*Acceso a los Datos*



En la Figura 12, sobre la accesibilidad de los datos públicos y la información proporcionada por la Municipalidad Provincial de Cajamarca, los resultados muestran que, un 57% (13) de los encuestados considera que esta información casi siempre es fácilmente accesible y un 9% (2) opina que siempre lo está. Sin embargo, resulta preocupante que un 26% (6) indique que los datos públicos y la información casi nunca son accesibles, y un 9% (2) precise que nunca lo son. Este contexto revela una deficiencia significativa en la accesibilidad de la información, lo que puede estar relacionado con problemas en la plataforma de acceso, falta de actualización de los datos, o una comunicación inadecuada sobre los procedimientos necesarios para obtener la información disponible. Estas

circunstancias no solo limitan la transparencia de la gestión municipal, sino que también obstaculizan la participación ciudadana, ya que los ciudadanos dependen de información accesible y comprensible para involucrarse activamente en los asuntos públicos.

Finalmente, en cuanto a la información, los datos y documentos que proporciona la Municipalidad, un 43% (10) de los encuestados afirma que casi siempre se siente informado sobre cómo y dónde obtener estos recursos, y un 9% (2) señala que siempre lo está. Por el contrario, un 30% (7) y un 17% (4) manifiestan que casi nunca o nunca se sienten informados. Esta falta de información clara y accesible sobre los documentos y datos necesarios puede obstaculizar la participación e involucramiento de los ciudadanos y su capacidad para acceder a los servicios que la Municipalidad debería ofrecer de manera transparente. Esta percepción de desinformación puede generar desconfianza en las instituciones y desinterés en la participación de la ciudadanía, lo que a su vez puede generar un ciclo de exclusión y descontento en la comunidad, limitando así el potencial de la municipalidad para fomentar una gobernanza efectiva y participativa.

### 5.1.3. Normalidad

**Tabla 3**

*Prueba de Normalidad*

	Estadístico	Gl	Sig.
Gobierno Digital	0,953	23	0,913
Participación Ciudadana	0,925	23	0,810

*Nota: Obtenido de la encuesta aplicada a los funcionarios*

En la presente investigación, se evaluó la normalidad de las variables utilizando la prueba de Shapiro-Wilk. Esta prueba estadística es idónea cuando se trabaja con muestras

pequeñas, como en este caso, donde el tamaño muestral es de 23 participantes. La prueba de Shapiro-Wilk evalúa la hipótesis nula de que los datos provienen de una distribución normal.

Los resultados obtenidos para ambas variables indican que el valor de significancia (p-valor) es mayor a 0.05. En consecuencia, se concluye que las distribuciones de las variables tienden a la normalidad, lo que justifica el uso de métodos paramétricos en el análisis posterior de los datos. Los métodos paramétricos son más eficaces que los métodos no paramétricos cuando los datos se ajustan a una distribución normal, lo que permite un análisis más preciso de los datos.

**Tabla 4**

*Confiabilidad del Instrumento*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,966	24

*Nota: Obtenido de la encuesta aplicada a los funcionarios*

En esta investigación, se ha utilizado un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Para evaluar la confiabilidad del cuestionario, se ha aplicado el coeficiente alfa de Cronbach. El coeficiente alfa de Cronbach es una medida estadística utilizada para evaluar la consistencia interna de un instrumento de medición. En este caso, el valor obtenido de 0,966 indica una excelente confiabilidad del cuestionario. Esto significa que los ítems que componen el cuestionario están altamente correlacionados entre sí.

Un alto nivel de confiabilidad, como el observado en este estudio, es fundamental para asegurar la validez interna del instrumento. La validez interna se refiere a la capacidad del

instrumento para medir lo que se pretende medir. En este caso, el alfa de Cronbach de 0,966 proporciona un fuerte respaldo a la validez interna del cuestionario, lo que indica que mide de forma consistente el concepto de interés.

Además, la alta confiabilidad del cuestionario implica que las respuestas obtenidas son estables y coherentes, lo que aumenta la certeza de que los datos obtenidos son fiables y representan fielmente las percepciones o actitudes de los participantes. Esto es crucial para la validez externa del estudio, es decir, la capacidad de generalizar los resultados a la población de interés. Este resultado también implica que los participantes, al responder las preguntas, muestran un patrón de respuestas estable, lo que aumenta la certeza de que los datos obtenidos son fiables y representan fielmente las percepciones o actitudes de los sujetos respecto al tema investigado.

## **5.2. Discusión de resultados**

- En la presente investigación se tuvo como objetivo general analizar la situación actual del Gobierno digital y Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024. En ese sentido, podemos decir la Municipalidad Provincial de Cajamarca al 2024, ha mostrado avances significativos en la adopción de tecnologías digitales, estableciendo una base sólida para la transformación digital en la gestión pública local. Aunque todavía presenta un avance limitado en la integración efectiva de tecnologías digitales en sus procesos administrativos y servicios lo cual es coherente con la conclusión de López (2023), quien señala que el nivel del gobierno digital aun es deficiente para promover una gestión digital eficiente. Al comparar estos hallazgos con los antecedentes, se evidencia que es necesario fortalecer las competencias digitales del personal, mejorar la infraestructura tecnológica y promover una cultura de participación más activa.

- Al analizar el nivel de implementación y adopción de tecnologías digitales en la Municipalidad Provincial de Cajamarca al 2024, se evidencia un avance significativo en la implementación digital, pero se ha determinado que es un avance fragmentado debido a insuficiente asignación de recursos, formación de personal y falta de estrategias integradas. También debemos mencionar que la existencia de estas plataformas no garantiza su uso efectivo, ya que su funcionalidad y aceptación son aún insuficientes. Del mismo modo, López (2023) en su tesis: *Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de Cajamarca de la región Cajamarca* concluyó que en la entidad aún falta implementación del gobierno electrónico, en ese sentido debido a la importancia que tiene esta acción para conectarse con los servidores, la eficacia de los servicios de una entidad pública en una provincia de la región Cajamarca, es percibida fundamentalmente como regular y eficiente ello debido a que falta una parte de servidores que no han alcanzado dicha eficacia en el uso del gobierno electrónico.
- Por otro lado, se ha identificado los canales y plataformas digitales utilizadas por la Municipalidad Provincial de Cajamarca al 2024, estos son Mesa de Partes Virtual, Seguimiento de Trámite, Acceso a la información Pública; considerando una interacción limitada de los ciudadanos en las plataformas y servicios digitales del gobierno local, también la disponibilidad de servicios en línea ha mejorado la accesibilidad y la participación, los canales de participación ciudadana que se consideran adecuados para la comunicación de opiniones y necesidades. Al igual que Ventura (2022) se destaca la importancia de las plataformas digitales en la interacción social y administración pública, además podemos decir que las plataformas y herramientas digitales son un componente clave en la participación en línea.

- Asimismo, se ha logrado identificar las estrategias digitales que se han implementado en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024 entre estas; la creación de un comité de transformación digital y el establecimiento de canales de interacción digital para promover la Participación Ciudadana en el Gobierno Digital. Estas acciones reflejan una intención institucional de promover mecanismos de participación que trasciendan, fomentando la participación activa, lo cual es consistente con los principios de Gobierno Digital y Participación Ciudadana. Comparando estos resultados con los antecedentes locales e internacionales, se observa una tendencia común, donde diversas municipalidades han empezado a implementar estrategias similares. Sin embargo, estudios anteriores, como el de Picón (2022) y Ventura (2022) evidencian que en muchas ocasiones estos esfuerzos enfrentan diversos obstáculos que limitan el éxito de este proceso.

### **5.3. Demostración de hipótesis**

#### **5.3.1. Hipótesis General.**

*H0.* No se viene dando una implementación y adopción de tecnologías digitales progresiva del Gobierno Digital y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024.

*H1.* Se viene dando una implementación y adopción de tecnologías digitales progresiva del Gobierno Digital y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2024, lo que conducirá a mejoras en la eficiencia operativa, la transparencia en la gestión y la accesibilidad de los servicios para los ciudadanos.

En ese sentido, la Municipalidad Provincial de Cajamarca ha logrado una implementación y adopción favorable de tecnologías digitales para el Gobierno Digital, facilitando el acceso a información y trámites para muchos usuarios. La adopción de tecnologías digitales es adecuada y el uso de servicios digitales es frecuente, con una percepción general de buena disponibilidad.

Se identificaron desafíos significativos en la exclusión digital, la limitada oferta de servicios, problemas de accesibilidad y funcionalidad, un impacto no consistentemente evidente, preocupaciones sobre la accesibilidad de datos abiertos, una participación ciudadana limitada y dificultades en el acceso a información pública, además de una percepción de falta de claridad en la toma de decisiones.

En consecuencia, si bien existe un avance en la implementación y adopción de tecnologías digitales, la hipótesis de una adopción progresiva en todos los aspectos del Gobierno Digital y la Participación Ciudadana no se sustenta plenamente en los resultados actuales.

## CONCLUSIONES

- Esta investigación nos ha permitido conocer que la Municipalidad Provincial de Cajamarca, presenta retos significativos en la consolidación del gobierno digital. Retos en materia de capacitación del personal y optimización de infraestructura tecnológica; sin embargo, se han identificado avances importantes en la implementación de estrategias digitales y estos avances fortalecen el vínculo entre la administración pública y la ciudadanía.
- Los resultados de la investigación nos permitieron evidenciar que la implementación y la adopción de tecnologías digitales en la Municipalidad Provincial de Cajamarca al 2024 se encuentra en un proceso de consolidación. El Gobierno Digital ha facilitado el acceso a la información y aumentado la eficiencia en los trámites; no obstante, persisten desafíos en cuanto a la capacitación de la población y la estabilidad de las plataformas digitales, lo que requiere atención para maximizar los beneficios de estas iniciativas.
- Se identificaron como principales plataformas digitales la Mesa de Partes Virtual, el Seguimiento de Trámites y el Acceso a la Información Pública. Si bien un porcentaje significativo de ciudadanos ha utilizado estos servicios, aún hay sectores de la población que enfrentan dificultades de acceso por falta de conectividad o por desconocimiento de las herramientas disponibles.



- Se evidenció un nivel alto de implementación de tecnologías digitales en los procesos administrativos y la prestación de servicios municipales, destacando el uso frecuente de plataformas como la Mesa de Partes Virtual y el Seguimiento de Trámites. Esta digitalización ha mejorado la eficiencia operativa, aunque es necesario optimizar la integración de los sistemas digitales para maximizar su impacto.
- Se confirmó la existencia del Comité de Transformación Digital, que tiene la responsabilidad de desarrollar estrategias para fomentar la participación ciudadana en los procesos digitales. Se han llevado a cabo campañas de sensibilización y capacitaciones para mejorar el uso de plataformas digitales.

## RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Al Gerente General de Gestión de Recursos Humanos Abg. Carmen Hurtado de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, se recomienda elaborar programas de capacitación para ciudadanos y funcionarios públicos con el objetivo de mejorar el conocimiento y uso de plataformas digitales, lo cual facilitará una mayor inclusión digital y optimizará el uso de los servicios.
- La Oficina de Tecnologías de la información, debe promover y dirigir la innovación tecnológica que contribuya a mejoras en la infraestructura tecnológica para asegurar la estabilidad de las plataformas digitales, disminuir tiempos de respuesta y optimizar la experiencia del usuario.
- Se sugiere al Ing. Jorge Rodrigo Lezama Bazán, jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, gestionar y promover campañas de información y sensibilización sobre los beneficios y la disponibilidad de los servicios digitales, especialmente dirigidas a sectores con menor acceso a la tecnología.

- El Ing. Jorge Rodrigo Lezama Bazán, jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, en conjunto con los demás órganos correspondientes deben trabajar en mejorar la interconectividad de los diferentes sistemas utilizados en la administración municipal para lograr una gestión más eficiente y una mayor transparencia en los procesos.
  
- Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Cajamarca a través de el Ing. Jorge Rodrigo Lezama Bazán, jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, establecer mecanismos que faciliten el acceso de todos los ciudadanos a los servicios digitales, incluyendo mejoras en la conectividad y un diseño de plataformas más intuitivo.
  
- Para evitar la obsolescencia y asegurar su eficacia, la Oficina de Tecnologías de la Información debe evaluar y actualizar periódicamente las plataformas digitales en función de las necesidades de los usuarios y los avances tecnológicos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abad, M. (2005). *Evaluación de la Calidad de Información*.

AEC. (2015). Obtenido de Asociación Española para la Calidad:

<https://www.aec.es/conocimiento/centro-del-conocimiento/disponibilidad/>

Araújo, B. (2023). *SYDLE*. Obtenido de Gobierno digital: ¿qué es? Recursos e

implementación: <https://www.sydle.com/es/blog/gobierno-digital-que-es-6398ad2d40644b0c1fed1072>

Botero, P, Torres, J, Alvarado, S. (2008). Perspectivas Teóricas para Comprender la

Categoría Participación Ciudadana. *Rev.latinoam.cienc.soc.niñez juv* 6(2): 565-611, 2008 , 571.

Cabrera, L. (MARZO de 2021). *Biblioteca Digital de Vanguardia para la Investigación en*

*Ciencias Sociales*. Obtenido de FLASCO ANDES:

<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/17365/1/A-Cubierta-T-2021LLCB.jpg>

Camargo, M. (21 de Octubre de 2020). *ESAN*. Obtenido de [https://ue.edu.pe/opinando/el-](https://ue.edu.pe/opinando/el-desarrollo-del-gobierno-digital-en-el-peru)

[desarrollo-del-gobierno-digital-en-el-peru](https://ue.edu.pe/opinando/el-desarrollo-del-gobierno-digital-en-el-peru)

Cartas Iberoamericanas. (2009). *Participación Ciudadana*. Obtenido de [https://clad.org/wp-](https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/5-Carta-Iberoamericana-de-Participación-Ciudadana-CLAD.pdf)

[content/uploads/2020/10/5-Carta-Iberoamericana-de-Participación-Ciudadana-CLAD.pdf](https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/5-Carta-Iberoamericana-de-Participación-Ciudadana-CLAD.pdf)

*Congreso.gob.pe*. (2013). Obtenido de La Participación Ciudadana en el Perú y los:

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/\\$FILE/revges\\_1736.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/$FILE/revges_1736.pdf)

Cosquillo, S. (2022). *Edu.pe*. Obtenido de

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo\\_Is.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo_Is.pdf?sequence=3)

Del Carpio, M. (Enero de 2013). *La Participación ciudadana en el Perú y los Principales*

*mecanismos para ejercerla*. Obtenido de

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/\\$FILE/revges\\_1736.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/$FILE/revges_1736.pdf)

*Diccionario panhispánico del español jurídico*. (2023). Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/ciudadan%C3%ADa>

Dzul, M. (2023). *Fundamentos de la Metodología*. Obtenido de [aeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](http://aeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)

El Peruano. (07 de Julio de 2023). *Plataforma Digital Unica del Estado Peruano*. Obtenido de Normas y Documentos Legales: <https://www.gob.pe/gobiernodigital>

Enciclopedia concepto. (2023). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/metodo-cuantitativo/>

Enciclopedia Concepto. (2023). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/metodo-cuantitativo/>

Gallardo, J. (Enero de 2021). *Portal Unico del Gobierno*. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/860f8038-20a9-425f-9a88-a3a9149312d0/content>

Gilberto Farías. (Enero de 2024). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/cuestionario/>

Gob.pe. (25 de Agosto de 2022). *Solicitar acceso a la información pública*. Obtenido de <https://www.gob.pe/20399-solicitar-acceso-a-la-informacion-publica>

Gob.pe. (22 de 10 de 2023). *Lineamientos generales y consideraciones para diseñar*. Obtenido de Estandares y guías para la digitalización: <https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/lineamiento/index>

Gob.pe. (2023). *Presidencia del Consejo de Ministros*. Obtenido de <https://www.gob.pe/es/institucion/pcm/tema/accesibilidad>

Gob.pe. (01 de 10 de 2023). *Transformación Digital*. Obtenido de Política Nacional de Transformación Digital: <https://www.gob.pe/44545-politica-nacional-de-transformacion-digital>

Gobierno Abierto . (2023). Obtenido de [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29022/Gobierno\\_Abierto.pdf.pdf?sequence=1](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29022/Gobierno_Abierto.pdf.pdf?sequence=1)

Gobierno Electronico. (2023). Obtenido de Gob.gt: <https://transparencia.gob.gt/gobierno-electronico/#>

Guevara, G. (01 de Julio de 2020). Metodologías de investigación. *Revista Científica Mundo de la Investigación y Conocimiento*, 11. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>

Hammond, M. (2023). *Hubspot*. Obtenido de Qué es la calidad del servicio, cómo se mide y cómo mejorarla: <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio#:~:text=La%20calidad%20de%20servicio%20es,al%20utilizar%20un%20det erminado%20servicio.>

Heeks. (2005). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. sage. doi:978-1-4462-3006-0

Hernandez, R. (2014). Metodología de la Investigación sexta edición. En R. Hernandez Sempertegui. Mexico: MCGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Infante, Z. (2019). *Aplicacion del Gobierno Electronico para OptimizarLa Gestion Publica deLa Procuraduria Pública*. Obtenido de <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/2871/INFANTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lau, E. (5 de Mayo de 2023). Obtenido de <https://www.ucv.edu.pe/blog/gobierno-digital-en-la-gestion->

publica/#:~:text=En%20la%20transformaci%C3%B3n%20digital%2C%20el,para%20t  
odo%20gobierno%20de%20turno.

Lifeder. (2021). *Lifer*. Obtenido de 7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos:  
<https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>

Lopez, G. (2023). *Edu.pe*. Obtenido de Gobierno Electronico y la Eficacia en la  
Administración Pública en una Provincia de Cajamarca:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115567/Lopez\\_AGX-  
SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115567/Lopez_AGX-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morale, L. (enero de 2010). *Marco normativo institucional del gobierno*. Obtenido de  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/EBE760E209EBD03C05  
257C28006BE204/%24FILE/revges\\_885.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/EBE760E209EBD03C05257C28006BE204/%24FILE/revges_885.pdf)

Naciones Unidas - CEPAL. (2018). *Participación ciudadana en la gestión pública*. Obtenido  
de [https://comunidades.cepal.org/ilpes/es/grupos/discusion/participacionciudadana-  
en-la-gestion-publica](https://comunidades.cepal.org/ilpes/es/grupos/discusion/participacionciudadana-en-la-gestion-publica)

Núñez, S. (2023). *Estrategias de Implementación de Gobierno Digital para la Modernización  
de la Administración Pública en una Gerencia Sub Regional de Cajamarca*. Obtenido  
de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107941/N%c3%ba%c3  
%b1ez\\_SSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107941/N%c3%ba%c3%b1ez_SSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Palomino, N. (2019). *BID*. Obtenido de Datos Abiertos: [https://blogs.iadb.org/conocimiento-  
abierto/es/datos-abiertos/](https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/datos-abiertos/)

Picon, M. (2022). *Fortalecimiento de competencias digitales para el gobierno digital*.  
Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99834/Picon\\_ZMJJ-  
SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99834/Picon_ZMJJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

*Presidencia de Consejo de Ministros*. (2019). Obtenido de Noticias, TV Perú:  
<https://bit.ly/3jONKTj>

SafePaas. (2023). Obtenido de <https://www.safepaas.com/es/articles/complete-guide-to-data-access-governance/>

*Servicios digitales*. (2023). Obtenido de gob.pe:  
<https://www.gob.pe/se/institucion/pcm/tema/servicios-digitales>

Sexto Informe de Gobierno. (2006). *Gobierno digital*. Obtenido de  
[https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2\\_mex\\_viig\\_bg\\_gd\\_sp.pdf](https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_mex_viig_bg_gd_sp.pdf)

*Sistemas de Informacion*. (2023). Obtenido de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=47620>

Superintendencia de Banca, S. y. (febrero de 2022). *Plan de Gobierno Digital*. Obtenido de  
[https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/LEYTRANSP\\_ACCESOINFO/2022/Plan\\_de\\_Gobierno\\_Digital\\_SBS\\_2022\\_2024.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/LEYTRANSP_ACCESOINFO/2022/Plan_de_Gobierno_Digital_SBS_2022_2024.pdf)

SYDLE. (07 de MARZO de 2023). Obtenido de GOBIERNO DIGITAL:  
<https://www.sydle.com/es/blog/gobierno-digital-que-es-6398ad2d40644b0c1fed1072>

Tello, D. (MAYO de 2020). *Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia. Un estudio de caso*. Obtenido de  
<https://bdigital.uxternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/06616808-98c0-4475-943c-2f0a6a192379/content>

Valdiviezo, M. (Enero de 2013). La Participación Ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para Ejercerla. *Gestion Pública y Desarrollo, INFORME ESPECIAL(A)*, 9-12.

Ventura, D. (2022). Obtenido de  
[https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/342/D095\\_41895628\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/342/D095_41895628_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ventura, D. (2022). *Gobierno Digital y Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital De Ichuña, Periodo 2021*. Repositorio Institucional. Obtenido de  
[https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/342/D095\\_41895628\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/342/D095_41895628_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



*Wikipedia*. (22 de Agosto de 2023). Obtenido de  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia\\_de\\_Cajamarca](https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Cajamarca)

Zendesk. (21 de Diciembre de 2023). *Satisfacción del cliente: 5 pasos para garantizarla en 2024*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/satisfaccion-cliente/#>

## APÉNDICES

### CUESTIONARIO

**Instrucciones:** Lea detenidamente las premisas planteadas y considerando lo que usted realiza u observa que se viene dando en su institución, marque con un aspa (X) la alternativa que crea correcta, para cada una de las siguientes afirmaciones:

**Nunca (1), Casi Nunca (2), Casi Siempre (3), Siempre (4)**

#### V1: GOBIERNO DIGITAL

##### D1: ACCESIBILIDAD

ITEMS	ESCALA			
I1: ACCESO A INTERNET	1	2	3	4
1. ¿La implementación de servicios digitales en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, facilita el acceso la a información y trámites?				
2. ¿Considera que la Municipalidad Provincial de Cajamarca ha adoptado un nivel adecuado de tecnologías digitales en sus servicios?				
I2: NUMERO DE SERVICIOS DISPONIBLES	1	2	3	4
1. ¿Con que frecuencia se utilizan los servicios digitales de la Municipalidad Provincial de Cajamarca?				
2. ¿Considera que el número de servicios digitales de la Municipalidad Provincial de Cajamarca son suficientes para satisfacer las necesidades de los ciudadanos?				

##### D2: SERVICIO DIGITALES

ITEMS	ESCALA			
I1: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	1	2	3	4
1. ¿Los servicios digitales de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, están disponibles la mayor parte del tiempo que los necesita?				
2. ¿Considera que el proceso para acceder a los servicios en línea municipales, son rapidos y eficientes?				
I2: SATISFACCION DEL CLIENTE	1	2	3	4
1. ¿Se siente satisfecho con la calidad de los servicios digitales proporcionados por la Municipalidad Provincial de Cajamarca?				
2. ¿Considera que los servicios digitales de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, tienen la misma calidad que los servicios presenciales?				

**D3: TECNOLOGIAS DIGITALES**

ITEMS	ESCALA			
<b>I1: SERVICIOS PUBLICOS DIGITALES</b>	1	2	3	4
1. ¿La Municipalidad Provincial de Cajamarca cuenta con servicios públicos digitales adecuados?				
2. ¿Se ha llegado a determinar algún impacto significativo con la implementación de servicios públicos digitales en la Municipalidad Provincial de Cajamarca?				
<b>I2: DATOS ABIERTOS</b>	1	2	3	4
1. ¿La Municipalidad ofrece datos abiertos y accesibles que permiten conocer mejor sus servicios y actividades?				
2. ¿Considera que los datos abiertos en la promoción de la transparencia del Gobierno digital, son importantes?				
3. ¿Cree que los datos abiertos impulsan la innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías digitales?				

**V2: PARTICIPACION CIUDADANA****D1: PARTICIPACION EN LAS DESICIONES**

ITEMS	ESCALA			
<b>I1. NIVEL DE PARTICIPACION</b>	1	2	3	4
1. ¿Considera que la Municipalidad Provincial de Cajamarca le permite participar en las decisiones que afectan a la comunidad?				
2. ¿Participan los ciudadanos en las plataformas y servicios digitales ofrecidos por el gobierno local?				
<b>I2: GRADO DE SATISFACCION</b>	1	2	3	4
1. ¿La disponibilidad de servicios en línea ha mejorado la accesibilidad y la participación ciudadana en la Municipalidad de Cajamarca?				
2. ¿La información sobre oportunidades de participación ciudadana, es accesible?				
<b>I3: CALIDAD DE SERVICIO</b>	1	2	3	4
1. ¿La calidad de los canales de participación en la Municipalidad Prrovincial de Cajamarca, son los adecuados para comunicar opiniones y necesidades de los ciudadanos?				
2. ¿Los procesos de participación ciudadana han mejorado en el 2024?				

**D2: INTERESES DE LA CIUDADANIA**

ITEMS	1	2	3	4
<b>I1: TRANSPARENCIA</b>				
1. ¿El proceso de toma de decisiones del Gobierno Digital, es transparente?				
2. ¿Las oportunidades de participación ciudadana, son informadas?				
3. ¿La Municipalidad Provincial de Cajamarca, muestra transparencia en la toma de decisiones y en los datos que comparte con la ciudadanía?				
<b>I2: ACCESO A LOS DATOS</b>	1	2	3	4
1. ¿Los datos públicos y la información compartida por la Municipalidad están fácilmente accesibles para los ciudadanos interesados?				
2. ¿Se siente informado sobre cómo y dónde obtener datos y documentos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca?				

## Respuestas

[illegible]

## ANEXOS



MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE  
CAJAMARCA  
... renace.

## Resolución de Alcaldía N° 136-2023-A-MPC

Cajamarca, 20 de marzo de 2023.

**EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA**

**VISTO:**

La Resolución N° 198-2020-A-MPC, de fecha 24 de agosto del 2023; Informe N° 027-2023-UIS-OGA-MPC, de fecha 14 de marzo del 2023; Informe N° 025-2023-OGA-MPC, de fecha 15 de marzo del 2023, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, establece que las Municipalidades son órganos de gobierno local que tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Dicha autonomía, radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico vigente, de conformidad con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado Peruano en proceso de modernización, estableciendo principios, mecanismos y herramientas, teniendo como objetivo alcanzar, entre otros, un Estado transparente en su gestión, con trabajadores y servidores que brindan al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo.

Que, con el Decreto Supremo N° 081-2013-PCM se aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 - 2017, que estable como uno de sus objetivos "Acerca el Estado a los ciudadanos, de manera articulada, a través de las tecnologías de la información que aseguren el acceso oportuno e inclusive a la información y participación ciudadana como medio para contribuir a la gobernabilidad, transparencia y lucha contra la corrupción en la gestión del Estado".

Que, el artículo 9° del Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, "Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital", regula la creación del rol del Líder de Gobierno Digital en cada una de las entidades de la administración pública para la coordinación de los objetivos, acciones y medidas para la transformación digital y despliegue del Gobierno Digital.

Que, el artículo 8° del Decreto Legislativo N° 1412 "Decreto Legislativo que Aprueba la Ley de Gobierno Digital" dispone que, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital, es el ente rector en materia de gobierno digital que comprende tecnologías digitales, identidad digital, interoperabilidad, servicio digital, datos, seguridad digital y arquitectura digital. Dicta las normas y establece los procedimientos en materia de gobierno digital y es responsable de su operación y correcto funcionamiento.

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI, se aprueba los "Lineamientos de Líder de Gobierno Digital", estableciéndose el perfil y las responsabilidades de la persona que ejerce dicho rol.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, modificada mediante Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, se dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada Entidad de la Administración Pública, a fin de contar con un mecanismo de gobierno para la dirección, evaluación y supervisión del proceso de transformación digital y Gobierno Digital en las entidades de la Administración Pública, contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos y planes institucionales, así como una mejor prestación de servicios públicos digitales de cara a la ciudadanía.

Alameda de los Incas N° 253 - Complejo QHAPAQ RAN

076-602660 - 076-602661

contactenos@municipal.gob.pe





# Resolución de Alcaldía N° 136-2023-A-MPC

Cajamarca, 20 de marzo de 2023.

Que, el artículo 7° del Decreto de Urgencia N° 006-2020 "Decreto de Urgencia que Crea El Sistema Nacional De Transformación Digital" establece que, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital, es el ente rector del Sistema Nacional Transformación Digital, constituyéndose en la autoridad técnico-normativa a nivel nacional sobre la materia.

Que, la Cuarta Disposición Complementaria del citado Decreto de Urgencia dispone que, para todo efecto la mención al Comité de Gobierno Digital, Líder de Gobierno Digital, Oficial de Seguridad Digital y Plataforma de interoperabilidad del Estado que se efectúe en cualquier disposición, norma o documento de gestión debe entenderse al Comité de Gobierno y Transformación Digital, Líder de Gobierno y Transformación Digital, Oficial de Seguridad y Confianza Digital, Líder Nacional de Gobierno y Transformación Digital y Plataforma Nacional de Interoperabilidad respectivamente.



Que, mediante Resolución N° 198-2020-A-MPC, de fecha 24 de agosto del 2023, se conformó el Comité de Gobierno Digital de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Que, a través del Informe N° 027-2023-UIS-OGA-MPC, de fecha 14 de marzo del 2023, el Jefe de la Unidad de Informática y Sistemas le solicitó al Director de la Oficina General de Administración la modificación del Artículo Primero de la Resolución N° 198-2020-A-MPC, de fecha 24 de agosto del 2023.



Que, a través del Informe N° 025-2023-OGA-MPC, de fecha 15 de marzo del 2023, el Director de la Oficina General de Administración elevó al Despacho de Alcaldía el Informe N° 027-2023-UIS-OGA-MPC, de fecha 14 de marzo del 2023, solicitando se emita el acto resolutorio correspondiente.

Que, estando a lo dispuesto por el Artículo 20°, numeral 6) de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.

## SE RESUELVE:



**Artículo Primero.** – MODIFICAR el Artículo Primero de la Resolución de Alcaldía N° 198-2020-A-MPC, de fecha 24 de agosto de 2020, quedando conformado el Comité de Transformación Digital de la siguiente manera:

NOMBRES Y APELLIDOS	MIEMBROS
Ing. Wilder Max Narro Martos Gerente Municipal	Titular de la Entidad o su representante
Ing. Jorge Rodrigo Lezama Bazán Jefe de la Unidad de Informática Sistemas	Líder de Gobierno y Transformación Digital
Ing. Alejandro Hugo Pérez Quiroz Jefe del Centro de Atención al Ciudadano	Jefe de Atención al Ciudadano
Abg. Carmen Ruth Hurtado Ramos Director de la OGRRHH	Oficina General de Gestión de Recursos Humanos
Abg. Víctor Alberto Huamán Rojas Director de la OGAJ	Oficina General de Asesoría Jurídica
Econ. Jhonatan Luis Paredes Arroyo Director de la OGPP	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto



**Artículo Segundo.** – ENCARGAR, al Comité de Transformación y Gobierno Digital la elaboración del Plan de Transformación Digital de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

# Resolución de Alcaldía N° 136-2023-A-MPC

Cajamarca, 20 de marzo de 2023.

**Artículo Tercero. – DISPONER** que el Comité de Gobierno Digital de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, se instale en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir de la publicación de la presente Resolución.

**Artículo Cuarto. – ENCARGAR** a la Gerencia Municipal y demás áreas competentes, el fiel cumplimiento de la presente resolución.

**Artículo Quinto. – ENCARGAR** a la Oficina General de Administración, en coordinación con la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, la disposición de recursos para el financiamiento de las actividades que se requieran ejecutar para el cumplimiento de las funciones del Comité de Gobierno Digital de la Municipalidad Provincial de Cajamarca

**Artículo Sexto. – ENCARGAR** a la Unidad de Informática y Sistemas su publicación publicar la presente resolución en el portal institucional de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA

Joaquín Ramírez Gamarrá  
Alcalde Provincial

- CC.
- Alcaldía
  - Gerencia Municipal
  - Oficina General de Asesoría Jurídica
  - Oficina General de Gestión de Recursos Humanos
  - Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
  - Oficina General de Administración
  - Unidad de Informática y Sistemas
  - Centro de Monitoreo y Evaluación
  - Archivo

Alameda de los Incas N° 253 - Complejo QHAPAQ RAN

076-602660 - 076-602661

contactenos@municaj.gob.pe

