



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

**Gobierno digital y la gestión municipal en la
municipalidad provincial de Tarma - Junín en el
periodo 2019-2020**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública

AUTOR

Sofía Gabriela COSQUILLO LAVADO

ASESOR

Mg. Italo Jesús ORIHUELA ORÉ

Lima, Perú

2022



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Cosquillo, S. (2022). *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Sofía Gabriela Cosquillo Lavado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70182299
URL de ORCID	-
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Italo Jesús Orihuela Oré
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	21087597
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4312-4284
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Mauro Amaru Granados Maguiño
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06441665
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Ebor Fairlie Frisancho
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09434940
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Henry Jishar Velarde García
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	43491112

Datos de investigación	
Línea de investigación	Desarrollo Nacional, Modernización del Estado. Gestión del conocimiento y aplicación de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC'S).
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Junín Provincia: Tarma
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2019 - 2020
URL de disciplinas OCDE	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Ciencias de la Información https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 0005-UPG-FCA-2022

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN

GESTIÓN PÚBLICA



En la Ciudad Universitaria, a los dieciséis días del mes de febrero del año dos mil veintidós, siendo las ocho horas, en el enlace <https://meet.google.com/okh-fkeq-ynj> emitido por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **Presidido** por el **Dr. Mauro Amaru Granados Maguiño**, e integrado por los miembros: **Mg. Italo Jesús Orihuela Oré (Asesor)**, **Dr. Ebor Fairlie Frisancho (Jurado)**, **Mg. Henry Jishar Velarde García (Jurado)**; la postulante al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, doña **Sofía Gabriela Cosquillo Lavado**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **“Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020”**, con el propósito de optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, los miembros del Jurado Examinador, procedieron a asignar la calificación siguiente:

17 (Diecisiete) – Muy Bueno

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas **otorgar** el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, a doña **Sofía Gabriela Cosquillo Lavado**. Se extiende la presente Acta original y siendo las **08:50 horas** se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.



UNMSM

Firmado digitalmente por GRANADOS
MAGUIÑO Mauro Amaru FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.02.2022 10:38:59 -05:00

Dr. Mauro Amaru Granados Maguiño
PRESIDENTE

Mg. Italo Jesús Orihuela Oré
ASESOR

Dr. Ebor Fairlie Frisancho
JURADO

Mg. Henry Jishar Velarde García
JURADO

**Dedico este trabajo
primeramente a Dios, por
ayudarme a cumplir esta gran
meta de mi vida. Además a mi
difunto abuelo Eleodoro y mi
difunto tío Orlando, por los
buenos consejos que nunca
olvidaré y siempre estarán
presentes en mí corazón.**

Agradezco a las diferentes autoridades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por siempre haberme otorgado los mejores servicios educativos de la más alta calidad y competencia.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS.....	8
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	10
RESUMEN.....	13
ABSTRACT	14
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	15
1.1 Situación Problemática.....	15
1.2 Formulación del Problema.....	18
1.2.1 Problema General	18
1.2.2 Problema Específicos.....	18
1.3 Justificación teórica	19
1.4 Justificación práctica	20
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo General.....	21
1.5.2 Objetivos Específicos	21
1.6 Hipótesis	22
1.6.1 Hipótesis general.....	22
1.6.2 Hipótesis específicas.....	22
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	23
2.1. Marco filosófico	23
2.1.1 Enfoque de liderazgo y visión.....	23
2.1.2 Liderazgo político	24
2.2. Antecedentes de la Investigación.....	25
2.2.1 Antecedentes nacionales	25
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	27
2.3 Bases Teóricas.....	30
2.3.1 Gobierno Digital.....	30
2.3.2 Gestión Municipal.....	73
2.3.4 Marcos Conceptuales o Glosario.....	105
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	108

3.1 Identificación de variables	108
3.2 Operacionalización de variables.....	109
3.3 Tipo y Diseño de Investigación.....	110
3.3.1 Tipo de la Investigación.....	110
3.3.2 Diseño de Investigación	110
3.4 Población de Estudio.....	111
3.5 Tamaño de muestra	111
3.6 Técnicas de recolección de Datos.....	113
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	115
4.2 Prueba de hipótesis.....	119
Prueba de hipótesis.....	119
4.3 Presentación de resultados	122
CAPÍTULO 5: IMPACTOS	156
5.1. Propuesta para la solución del problema	156
5.2. Costos de implementación de la propuesta	160
5.3. Beneficios que aporta la propuesta	161
CONCLUSIONES.....	169
RECOMENDACIONES	170
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	171
ANEXOS.....	177
Matriz de consistencia.....	178

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	109
Tabla 2 Test estadístico de validez del instrumento de gestión municipal	117
Tabla 2 Test estadístico de validez del instrumento de gobierno digital	118
Tabla 2 Matriz gráfica para operar filas y columnas estadísticas Chi X ²	119
Tabla 2 Eficiencia con el Gobierno Digital	122
Tabla 3 La atención es eficiente	123
Tabla 4 La documentación la tiene en disponibilidad eficiente	124
Tabla 5 Con el Gobierno Digital el acceso a la información es posible para más personas.....	125
Tabla 6 El N° de ciudadanos que tienen acceso a la información ha aumentado	126
Tabla 7 El N° de ciudadanos que tienen acceso comprende mejor la información	127
Tabla 8 La interacción con los servicios es más fácil de utilizar	128
Tabla 9 Resolver las dudas es más adecuada con el Gobierno Digital	129
Tabla 10 La interacción está siempre disponible	130
Tabla 11 El uso del servicio es más práctico con el Gobierno Digital.....	131
Tabla 12 El uso del servicio es muy entendible	132
Tabla 13 Confirmaría que el uso del servicio agiliza el tiempo	133
Tabla 14 N° de trámites digitales es más amplia sin perder orientación.....	134
Tabla 15 Ha sido testigo de problemas a la hora de realizar una permuta.....	135
Tabla 16 La supervisión del estado de los trámites digitales es más fácil de verificar	136
Tabla 17 Aseguraría que la información es transparente	137

Tabla 18 Afirmaría que este servicio evita casos de corrupción.....	138
Tabla 19 Generación de confianza en el Estado	139
Tabla 20 Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica	140
Tabla 21 Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica.....	140
Tabla 22 Chi cuadrada de la primera hipótesis especifica	141
Tabla 23 Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Especifica	143
Tabla 24 Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Especifica	143
Tabla 25 Chi cuadrada de la segunda hipótesis especifica	144
Tabla 26 Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica	146
Tabla 27 Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica.....	146
Tabla 28 Chi cuadrada de la tercera hipótesis especifica	147
Tabla 29 Frecuencias Observadas de la Hipótesis General.....	149
Tabla 30 Frecuencias esperadas de la Hipótesis General	150
Tabla 31 Chi cuadrada de la Hipótesis general	151
Tabla 32 Presupuesto	160
Tabla 34 Ahorro de desempeño	164
Tabla 35 Cálculo del ROI (ROI - por periodos).....	164
Tabla 36 Cálculo del ROI por año	165
Tabla 37 Análisis de rentabilidad.....	165
Tabla 38 Análisis de rentabilidad.....	165
Tabla 39 Valor actual neto VAN	166
Tabla 40 Beneficio, costo y tasa de interés del año cero	166
Tabla 40 Valor actual neto VAN2	167
Tabla 41 Datos para tasa interna de retorno TIR	167

Tabla 42	Periodo interno de retorno $PRI = A\tilde{N}P * + A/B$	168
----------	--	-----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Modelo de cálculo χ^2	120
Gráfico 1	Con Región de rechazo de la hipótesis nula	121
Gráfico 2	Eficiencia con el Gobierno Digital.....	122
Gráfico 3	La atención es eficiente	123
Gráfico 4	La documentación la tiene en disponibilidad eficiente	124
Gráfico 5	Al acceso a la información es posible para más personas.....	125
Gráfico 6	El N° de ciudadanos que tienen acceso a la información ha aumentado... 126	
Gráfico 7	El N° de ciudadanos que tienen acceso comprende mejor la información. 127	
Gráfico 8	La interacción con los servicios es más fácil de utilizar	128
Gráfico 9	La interacción para resolver las dudas con el Gobierno Digital	129
Gráfico 10	El uso del servicio es más práctico con el Gobierno Digital	131
Gráfico 11	El uso del servicio es muy entendible	132
Gráfico 12	Confirmaría que el uso del servicio agiliza el tiempo	133
Gráfico 13	Ha sido testigo de problemas a la hora de realizar una permuta	135
Gráfico 14	La supervisión del estado de los trámites digitales	136
Gráfico 15	Aseguraría que la información es transparente	137
Gráfico 16	Afirmaría que este servicio evita casos de corrupción	138
Gráfico 17	El servicio de Gobierno Digital a todas las personas para generar confianza en el Estado.....	139
Gráfico 18	Chi cuadrada de la primera hipótesis específica	142

Gráfico 19 Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica	145
Gráfico 20 Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica	148
Gráfico 21 Chi cuadrada de la Hipótesis General.....	152

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de Gestión Municipal con el Gobierno Digital	157
Figura 2 Cronograma de actividades.....	159

RESUMEN

Esta investigación lleva por título: Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma - Junín, periodo 2019 - 2020. El objetivo de este estudio fue determinar en qué medida el Gobierno Digital mejorará la interacción entre el ciudadano y la "Municipalidad Provincial de Tarma – Gobierno Regional de Junín en el periodo 2019 - 2020. Esta investigación es de tipo aplicada con nivel explicativa, el diseño de la investigación es analítico, descriptivo y correlacional. La población fue 150 ciudadanos de la ciudad de Tarma, la muestra en la presente investigación está conformada de 108 ciudadanos que hacen uso de los servicios del Gobierno Digital. Los resultados nos indican que la hipótesis general calculada es igual a 398.95 con ello afirmamos nuestra hipótesis con un 95% de fiabilidad y un margen de error del 5%. Llegamos a la conclusión, que el Gobierno Digital y las TIC son un medio excepcional para la transformación estratégica de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Tarma –Junín. Los datos nos han permitido concluir que el gobierno provincial 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.

Palabras claves: *gobierno digital, gestión municipal, ciudadanos, servicios.*

ABSTRACT

This research is entitled: Digital government to improve the interaction between the Municipality and the District Municipality of Tarma - Junín Province, period 2020. The objective of this study was to determine to what extent digital government will improve the interaction between the citizen and the "Provincial Municipality of Tarma - Regional Government of Junín in the 2020 period. This research is of an applied type with explanatory level, the research design is analytical, descriptive and correlational. The population was 150 citizens of the city of Tarma, the sample in this research is made up of 108 citizens who make use of digital government services. The results indicate that the general hypothesis calculated is equal to 398.95 with this we affirm our hypothesis with a 95% reliability and a margin of error of 5%. We conclude that the digital government will improve the interaction between the citizen and the "Tarma Provincial Municipality - Junín Regional Government in the 2020 period. The data have allowed us to conclude that the regional government increases the use of digital services, which are easy for users to understand and thus increase interaction well above the use of sustained bureaucracy on printed paper.

Keywords: *digital government, municipal management, citizens, services*

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1 Situación Problemática

La digitalización es una necesidad a nivel mundial, los ciudadanos usuarios de los servicios estatales exigen un nivel más alto de transparencia a sus autoridades, motivo por el cual el gobierno abierto es una estrategia de generar confianza de parte de la población sobre sus autoridades y sobre el sistema democrático.

Si bien es cierto en la etapa covid – 19 se ha forzado a la cuarentena y al distanciamiento social esto ha provocado que la mayoría de los servicios del Estado se realicen online, desde trámites hasta rendición de cuentas, esta es una forma eficiente de dar facilidades a participar los usuarios para elaborar las políticas gubernamentales y es una gran oportunidad para generar el gobierno electrónico abierto que se espera tenga un gran impacto en la sociedad peruana. A lo antes referido se debe de agregar el indicador del capital humano en donde es importante señalar el sub indicador de la alfabetización además del indicador infraestructura de telecomunicaciones en donde resalta el acceso a la red de internet, la suscripción a telefonía móvil y banda ancha.

Para la realización de tal ansiada meta, las Naciones Unidas recomiendan medir el índice de Gobierno Electrónico mediante los índices en línea sobre 148 preguntas de un cuestionario.

Sobre estas recomendaciones para lograr un buen desempeño debemos situarnos desde un punto de partida, en la última evaluación a modo de diagnóstico que se tiene sobre el informe del Instituto de Economía y Empresarial – CCL, se tiene que Perú ocupa dentro del ranking mundial el puesto 71° para el año 2019, este resultado demuestra cierta mejoría en seis posiciones con respecto al año anterior 2018. En este informe Perú destaca por tener un nivel de servicios en línea alto con un puntaje del 75% la buena noticia es que supera el promedio mundial de manera amplia con el 56%, el índice regional es del 58% y subregional con el 68%, el índice sobre el capital humano es también alentador con el 79% (La Cámara, 2020, p. 06).

Pero a pesar de estos indicadores Perú muestra debilidad en los indicadores de infraestructura de telecomunicaciones en donde tiene un promedio del 58% y apenas si supera la media mundial que es del 55% equiparando el promedio regional del 58% siendo un nivel bajo puesto que los resultados en comparación a la media subregional son del 60% (La Cámara, 2020, p. 06).

En comparación con los países de la región hemos sido considerado con un nivel elevado con el 61° igualando a México, y en comparación con otros países por encima de los colombianos (67vo), ecuatorianos (74vo), paraguayos (93), bolivianos (97vo) y venezolanos (118vo), nosotros estamos con un poco detrás de los uruguayos (26vo), argentinos (32avos), chilenos (34avos) y brasileros (54vos) (Cámara, 2020, p. 07).

Debemos acortar que durante la pandemia existen mecanismos de uso virtual como el operar mediante RUC otorgado por SUNAT de manera online con la clave sol desde su obtención, en temas para favorecer al comercio exterior se puede generar la obtención de certificación para la buscar de forma catastro con firma electrónicos, también se tienen los caso en los que la Municipalidad de Lima ha implementado por plataformas en operaciones virtuales en las que incluye mesa de partes en casilla electrónica, de la misma manera el Poder Judicial peruano utiliza el registro en casilla electrónica institucional en emplazamientos judiciales o citas de demandas (La Cámara, 2020, p. 08).

En palabras del Alcalde de la Municipalidad Provincial de Tarma José Mansilla señala sobre el **Gobierno Digital que es una telecomunicación tecnológica que el Estado frente a sus entes locales y nacionales se debe estar llanos a utilizar a estos mecanismos de servicio a la población**. Se debe estar a la tecnología, debemos dar servicios a la población en tiempo real, sin desplazamiento, el ahorro de costo, facilidad de pagos de tributos, arbitrios y otros, es un sistema de innovación tecnológico. Señalan que no tienen una persona encargada más que el uso del internet, pero si tiene un plan y están en esa fase de planeamiento aun para mejora de servicios en donde se espera que con la instalación de software se mejore los servicios, en este caso se contaría con una consultora especialista, servicio público digital que esperan utilizar son los trámites, diversas operaciones, área de económico en temas de solicitar **licencia de funcionamiento, certificados de defensa civil,**

licencias de construcción, temas viales, registro civil, cobros rentas y otros arbitrios se verán impactados con este mecanismo.

Como vemos muchos han sido los avances, pero ahora nos surge la interrogante de cómo es que el Gobierno Digital podría afectar de forma completa la gestión municipal puede ser afectado por el Gobierno Digital teniendo en cuenta que es un fenómeno que se está desarrollando por primera vez en la historia de la humanidad y se desea conocer cómo es que esto afecta a los ciudadanos peruanos con miras a una mejor transparencia, participación, democracia y colaboración con sus gobiernos en adelante.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿En qué medida el Gobierno Digital afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020?

1.2.2 Problema Específicos

- ¿En qué medida la transparencia afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 – 2020?
- ¿En qué medida la colaboración afecta la gestión municipal, en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 – 2020?
- ¿En qué medida las tecnologías digitales afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020?

1.3 Justificación teórica

El trabajo es importante porque permitirá concientizar la forma de cómo se realiza la digitalización en las entidades estatales para mejorar la transparencia a través del Gobierno Digital Y Gestión Municipal en este caso la Municipalidad Provincial de Tarma - Junín. Existe la gran necesidad del uso acelerado y sustancialmente para el compartimiento de información en comunicaciones, el desarrollo de aplicaciones es cada vez más complejo que es soportado dentro de arquitecturas especialmente diseñadas en el funcionamiento óptimo como una buena herramienta para el uso del gobierno digital, de esta manera se desarrollan y solucionan necesidades del Estado, genera solución de problemas de compatibilidad, accesos, seguridad, etc.

El Gobierno Digital está basado en el decreto legislativo N° 1412 que ha aprobado la Ley sobre el Gobierno Digital que proporciona el Estado dentro de un marco legal y el orden jurídico en el uso TIC's que maneja la administración digital dentro de su administración interna. También se indica que la transferencia de data con representación en dimensiones que son descifrables.

El Gobierno Digital, está basado en el decreto legislativo N° 1412 que aprueba la ley sobre el Gobierno Digital para proporcionar el marco de gobierno del Gobierno Digital en el estado y el orden jurídico para el uso de las tecnologías digitales en la administración pública. También indica que los datos son la representación dimensionada y descifrable de hechos, informaciones o conceptos, que se expresa de cualquier manera adecuada para su tratamiento, almacenamiento, comunicación e interpretación. Los datos son un componente estratégico de la

utilización del Gobierno Digital en el Estado y de la gestión municipal.

Estamos ante el cambio de toda la forma de gobierno frente al nuevo concepto de cómo se gestiona los servicios del Estado con el uso de las tecnologías de información las cuales se pueden planificar, administrar con esta nueva herramienta que es la nueva base, que apoya y se aplican dentro de la utilización del uso de la administración pública la cual contribuye al uso intensivo de las TIC's.

Con las modalidades administrativas, de planificación y administración como nueva forma del Gobierno Digital. Desde este punto de vista, las bases de gobierno electrónico se apoyan y se aplican para su utilización en la administración pública para contribuir a la utilización de las TIC buscando mejorar los servicios y la información ofrecidos a los ciudadanos y a las organizaciones; Mejorar y simplificar los procesos de apoyo institucional y facilitar la creación de canales para aumentar la transparencia y la participación de los ciudadanos.

1.4 Justificación práctica

El trabajo es importante puesto que tiene por objeto aproximar los elementos del Gobierno Digital y subraya la importancia y el papel de la utilización adecuada de la información en la administración pública; suponiendo que un Gobierno Digital esté en la planificación estratégica de cada institución y en paralelo con las estrategias digitales y la modernización de cada Estado, ello puede convertirse en la herramienta más eficiente y eficaz para prestar servicios rápidos y transparentes a los ciudadanos.

Delimitación temporal, el proyecto se realiza en el año 2019 - 2020, en esta misma temporalidad es que se recogen los datos

y se presenta el análisis de los datos con toda la resolución de la investigación de forma completa.

Delimitación espacial, la investigación se realiza dentro de las fronteras del distrito de Tarma de la provincia de Tarma en la Región Junín en Perú, se tomaron en cuenta los datos de personas de preferencia que radican en el centro de la ciudad.

Delimitación conceptual, la investigación tiene como delimitación conceptual que se enmarca a temas de Gobierno Digital y Gestión Municipal comprendiendo a personas que pertenecen a la jurisdicción de Tarma conforme al acceso a servicios digitales como parte del uso del Gobierno Digital, siendo esta una política nacional peruana en vías de buscar la modernización y la transparencia.

Delimitación social, la investigación tiene una delimitación social por cuanto los ciudadanos están enmarcados en su participación, pero también el Estado peruano mediante sus estamentos que ofrecen servicios digitales en término de tramitaciones que agilizan y evitan la burocracia.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar en qué medida el Gobierno Digital afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar en qué medida la transparencia afecta la

gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020.

- Determinar en qué medida la colaboración afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 – 2020.
- Determinar en qué medida las tecnologías digitales afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

El Gobierno Digital, afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma –Junín en el periodo 2019 – 2020.

1.6.2 Hipótesis específicas

- La transparencia afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020.
- La colaboración afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 – 2020.
- Las tecnologías digitales afecta la gestión municipal, en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco filosófico

2.1.1 Enfoque de liderazgo y visión

El enfoque de liderazgo y visión está basado dentro de lo que dispone y recomienda el Consejo de la OCDE dentro de sus disposiciones en su apartado quinto, sexto, séptimo sobre estrategias de gobierno digital (OCDE, 2014 [1]) señalan la importancia de asegurar el liderazgo y el compromiso político necesarios con las estrategias de gobierno digital para su éxito (OCDE, 2014]). Señala que esto debe hacerse a través de esfuerzos para promover la coordinación y la colaboración, aclarar las prioridades para que sea mayoritario uso de parte de los interesados con el fin de garantizar que la agenda del gobierno digital complemente y apoye otras actividades dentro del gobierno. Finalmente, sugiere la necesidad de marcos organizacionales y de gobernanza efectivos para coordinar la implementación.

Si bien estas ideas se centran en proporcionar un marco holístico dentro del cual se pueda lograr la transformación digital del gobierno en su conjunto, son relevantes cuando se trata de los aspectos específicos del diseño y la prestación de servicios. En ninguna parte es esto más evidente que en el más alto nivel para los funcionarios electos, sus representantes y los altos funcionarios del gobierno que lideran las instituciones para poner el valor de la tecnología digital, los datos y la tecnología en el corazón del futuro de su país.

Las personas de todo el sector público pueden proporcionar liderazgo local e inspirar a sus pares a generar valor. Sin embargo, no hay sustituto para la dinámica que proviene de tener una visión clara escuchada y compartida en todo el gobierno para comprender

las necesidades de los ciudadanos e involucrarlos en la configuración de su resolución.

2.1.2 Liderazgo político

Desde la perspectiva del liderazgo político, esto incluye una visión claramente formulada del papel de lo digital en el futuro del país y, como extensión, las implicaciones para el diseño y la prestación de servicios. La experiencia de Estonia ha reconocido el valor de un rol generalmente entendido para el liderazgo digital de un país desde el principio. En las elecciones presidenciales de Panamá de 2019, cada candidato dejó en claro que lo digital, los datos y la tecnología son una prioridad (OCDE, 2019).

Dicha orientación desde arriba ayuda a mostrar que el uso de tecnología digital, datos y tecnología no es opcional, sino que está en el centro de lo que un país está tratando de hacer. Esto facilitará el establecimiento de una agenda respaldada por ministros designados que, en consecuencia, se extenderá a todo el gobierno porque hay un mandato desde arriba (como se ve en el Recuadro 2.6 de Noruega). En Chile, varios aspectos importantes de la agenda de gobierno digital están anclados en la transformación digital de la ley estatal (MINSEGPRES, 2019).

Puede haber desafíos en tener un campeón político demasiado visible, pero esto debe contrarrestarse con la importancia del capital político y el apalancamiento para realizar los cambios necesarios para respaldar el replanteamiento y la remodelación de los servicios. Sin un mandato claro para abordar el mosaico de diferentes canales y áreas organizativas que llegan a un consenso, podría resultar difícil. No siempre es suficiente que los líderes gubernamentales proporcionen recursos y otros incentivos para cambiar el status quo.

2.2. Antecedentes de la Investigación

2.2.1 Antecedentes nacionales

Castañeda (2016) en su tesis titulada **Reforma del Estado mediante las tecnologías de la información y la comunicación con la participación del Ministerio de Producción en la puesta en marcha de la ventanilla única del comercio exterior**, de la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, con el objetivo de conocer el impacto de las tic en el proceso de modernización del Estado, fue una tesis descriptiva, el instrumento utilizado es denominado TUPA Produce VUCE para la medición de la responsabilidad de los trámites, tuvo como resultado principal que la aplicación de las políticas públicas debe tener en cuenta de la introducción de las TIC, la naturaleza de la reforma crea problemas específicos y requiere modificaciones de las normas, las rutinas y los procedimientos de gestión y gestión de los servicios. Concluyendo que Las características de los nuevos procesos, como la transparencia y la rapidez de los procesos, hacen temer a algunos funcionarios que no conocen las nuevas tecnologías.

Concha V., Príncipe J., Suárez E. (2017), en su tesis titulada **Propuesta de seguimiento y evaluación al Instituto Tecnológico de Producción para ayudar a mejorar el proceso de planificación en este organismo, con el fin de gestionar la información de manera razonable**, de la Universidad del Pacífico, tuvo como principal objetivo el contribuir con el mejoramiento de rendimientos de la PTI para las Instituciones, fue una tesis aplicada, el instrumento fue utilizar el plan estratégico de las instituciones, tuvo como resultados, que la aplicación eficaz y oportuna del seguimiento y la evaluación de las estrategias identificadas en el plan mejora la conformidad para las Instituciones, concluyendo que un concepto de gestión basada en los resultados, es necesario evaluar el producto final o el servicio en el que se aplican los objetivos definidos por el instrumento.

Pacheco Martínez, G. (2017) en su tesis titulada **Retos y desafíos de la inclusión digital en el Perú**, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con el objetivo de determinar la reducción de la brecha digital de las empresas con las instituciones estatales, fue una investigación analítica, tuvo como instrumento la guía de observación para medir el comportamiento de la banda ancha 3g, tuvo como resultados que es imperativo reducir la brecha digital y tanto las empresas como las instituciones gubernamentales deben aunar sus fuerzas para facilitar el acceso, la asequibilidad y la utilización de las TIC, en particular las tecnologías móviles; Concluyendo que es posible realizar investigación y generar soluciones y contenidos locales que respondan a las necesidades de los usuarios, favoreciendo al mismo tiempo el de la economía digital en el país.

Prado & Valdivieso (2019) en su tesis titulada **Propuesta de transformación digital y mejora del gobierno de TI para el organismo estatal encargado de la identificación de los peruanos**, de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, su objetivo fue elaborar una propuesta para transformar de manera digital los procesos en el registro de identificación, esta fue una tesis aplicada, tuvo como instrumento la escala COBIT para procesos de optimización, tuvo como resultados que la ejecución del proyecto si tendrá impacto en la experiencia del ciudadano respecto a interactuar con la institución del Estado. Concluyendo que el modelo de evaluación de proceso COBIT5 si permite tener un conocimiento detallados de las TI, del funcionamiento y la documentación de este, la descripción del procedimiento de registro de la identificación antes y después de la aplicación de la transformación digital nos ha permitido determinar la viabilidad técnica muestra que la solución propuesta se puede lograr ya que el servicio a implementar se puede utilizar en diferentes canales, como Facebook Messenger, centro de llamadas, portal web, aplicación

móvil y dispositivos IoT. También puede consumir datos dentro de su base de datos de instituciones por medio de servicios web.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Estévez & Janowski (2016) en su artículo titulado **Gobierno Digital, ciudadanos y ciudades inteligentes publicado en la revista Institucional de la Facultad de Informática de la UNLP**, Concluyen que no hay receta única para desarrollar el Gobierno Digital, a la hora de decidir una iniciativa gubernamental digital, es importante conocer la base teórica sobre el buen uso de las prácticas internacionales, pero lo más importante es considerar atentamente las condiciones del contexto local. La fase final del Gobierno Digital (contextualización) se refiere a la manera de utilizar eficazmente las tecnologías digitales en un sector gubernamental o en un gobierno local, teniendo en cuenta los objetivos y las condiciones locales. Las ciudades inteligentes son un ejemplo de iniciativas de Gobierno Digital en la fase de contextualización implementada por los gobiernos locales. Las iniciativas del Gobierno Digital relacionadas con la fase de compromiso y contextualización suelen generar impactos en el mejoramiento de la calidad de vida, la confidencialidad y la seguridad de los ciudadanos y de su información personal. Por esta razón, deben crearse las condiciones necesarias. Es necesario fortalecer la capacidad humana e institucional para aplicar con éxito el Gobierno Digital y obtener los beneficios prometidos.

Serna & Ramírez (2016) en su artículo titulado **Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma**, de la Universitat Pompeu Fabra publicado por ediciones Complutense, considera que contribuir al debate académico sobre la emergencia de un gobierno abierto, con pruebas y una reflexión sobre los cambios necesarios para adaptar las administraciones públicas a los desafíos del nuevo

paradigma. El concepto tiene como eje de centro a punto de atención de los profesionales que laboran para el Estado y están dentro del marco de competencias digitales. Este marco analítico combina la introducción de pruebas que se basan en 02 estudios de caso sobre iniciativas innovadoras en gestión de talento humano. Tuvo como resultado que las sinergias que hay entre el gobierno abierto y la competencia digital mejoran la capacidad de las instituciones dentro de la administración pública.

Toro, Gutiérrez & Correa (2020) en el artículo titulado **Estrategia de Gobierno Digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos**, de la Universidad de Manizales, tuvo como objetivo analizar las estrategias que se utilizan dentro del gobierno digital para mejorar la confianza de las instituciones públicas, fue una investigación meramente analítica cualitativa, tuvo como herramienta el seleccionar y examinar diferentes fuentes de información relacionadas al gobierno abierto, la metodología utilizada fue la revisión documentaria de fuentes de información que en este caso son ocho artículos, en su análisis de resultados señala que para que un gobierno sea transparente debe publicar los datos acerca de las actividades que realiza la organización en donde todos los usuarios pueden acceder de manera fácil y amigable, ello responde a las necesidades de los ciudadanos o por iniciativa propia. Esto no sólo provocaría poner fin a los altos nivel de corrupción, sino que además de ello garantiza el que los ciudadanos puedan saber con claridad el destino de los fondos de sus impuestos. Concluye que si existe influencia en la adopción del gobierno digital con países que buscan generar confianza en sus estados aumentando el nivel de transparencia y ello provoca un mejoramiento de los servicios que se les otorgan a los ciudadanos.

Piña (2018) en su tesis titulada **Gobierno Digital: efectividad del uso de los portales electrónicos en la gestión de trámites (pago y consulta de predial). Análisis comparativo Toluca, México y Mérida, Yucatán en junio del 2017 a junio del 2018**, de la Universidad autónoma del Estado de México, este estudio tuvo como objetivo que mide y evaluar la forma correcta los portales de trámites con análisis en el acceso, uso de la información, interacción, rapidez y transacción online. Fue una tesis descriptiva y aplicada, el instrumento fue la guía de observación de desarrollo de portales electrónicos de México, llegando a los resultados que el portal Mérida está mejor formado en la satisfacción de necesidades que tienen los ciudadanos comúnmente servicios en línea, lo que hace que el proceso de pago en línea de bienes raíces sea más accesible, práctico, fácil de entender, informativo e interactivo. La tecnología se ha introducido en el mundo con la convicción de que se transformará mediante la diferenciación sistemática de las actividades de los individuos y la sociedad, que se utiliza como un medio para satisfacer las necesidades, construyendo sociedades basadas en el conocimiento utilizando las TIC, porque están diseñadas para medios de interactividad usuario-ordenador que permiten una penetración flexible con la gama de herramientas tecnológicas que facilitan ingresar al sistema, producen información ordenada y facilita la publicación de la información, ello afecta a un grupo y juntos podrán crear procesos completos de buena gobernanza e innovación en las administraciones para reforzarlos. Concluyendo que el mayor uso de Internet se encuentra en las redes sociales, pero la interacción de los ciudadanos con el gobierno ha aumentado. La población no ha mostrado gran desinterés por el gobierno, al que representan electrónicamente.

Jiménez, Martelo & Jaimes (2017) en el artículo que lleva por nombre: **Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital**, de la Universidad de Cartagena publicado en la revista de Información Tecnológica de Colombia, considera que una escuela pública para formar a estos funcionarios en las tecnologías de la información y la comunicación para que puedan prestar mejores servicios a los ciudadanos. La escuela pública descrita en este estudio ha procurado proporcionar a estos jefes de Estado las herramientas cognitivas necesarias para elaborar y coordinar medidas de diversos tipos e interdisciplinarias en las que Las TIC se presentan como soluciones para el Gobierno Digital. La labor y los desafíos en la aplicación de esas propuestas son sin duda enormes, pero existe una voluntad política decidida de impulsar nuevas estrategias, nuevas inversiones y nuevas capacidades en temas como la formación en tecnologías de la información y la comunicación se convierten en regiones como Riohacha y, por tanto, del conjunto País. Esto requiere un estudio más profundo que permita interactuar con la muestra mediante una investigación participativa y, por lo tanto, sea capaz de identificar mejor la utilización de las TIC por parte de las autoridades públicas.

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Gobierno Digital

Según Abad (2005) menciona que:

“Un gobierno digital es migrar la forma de realizar los trámites de forma convencional para la transmisión de servicios e intercambio que realizan las instituciones gubernamentales de forma manual en base al papel a un sistema de intercambio de mensajes y datos informáticos”.

El Gobierno Digital tiene como soporte a la red de internet, los servicios se pueden realizar en el momento, es decir, en tiempo

real, dentro de las veinticuatro horas del día, todos los días, incluyendo los siete días de la semana y todos los días del año, es una forma de administración que es continua, no cesa, siempre y cuando esté disponible la red de internet, luz eléctrica, dispositivos electrónicos, la disposición de mantener el servicio en línea y la voluntad de acceder a ella de parte de los usuarios. En ese sentido, la internet constituye en la principal vía para acceder al gobierno con la cobertura en el que todos los sectores pueden acceder a ella y por tanto es confiable para la administración dentro de cualquier institución que tenga su servicio colgado en la internet (...) (Abad, 2005).

Dentro de los beneficios de acceder al servicio de gobierno digital para todos los sectores sociales es que es un servicio intangible que puede ser tangible al imprimirse la información y al tener el servicio con la realización de obras, ello es una garantía que integra los derechos de los ciudades, en el orden de ideas el uso de las TIC's busca el análisis de principios constitucionales legales que puede orientar a la administración pública y no da pie a la vulneración de un derecho de los ciudadanos (...) (Areitio, 2008).

Los servicios gubernamentales digitales (también llamados gobierno electrónico) se le puede definir al otorgamiento de servicios que ofrece una institución estatal que tiene como medio el uso de las TIC's. Los servicios digitales generales van desde la redacción de declaraciones de ingresos y la renovación de un permiso de conducción hasta la solicitud de un permiso para animales de compañía. Casi todas las formas de gobierno o servicio pueden ofrecerse en formato digital. Tradicionalmente, los servicios gubernamentales son prestados personalmente por ministerios individuales en diferentes lugares, a menudo sobre papel. A través de los servicios digitales, el gobierno puede

proporcionar información y servicios a los ciudadanos. (Castañeda, 2016).

Al introducir servicios digitales, los innovadores pueden hacer frente a los retos de la aversión al riesgo interno y la aceptación de los usuarios, pero estos retos se abordan fácilmente y se sustituyen rápidamente por ventajas que incluyen: mejores experiencias de usuario en línea para los ciudadanos, mayor participación del público, mejora interna de eficiencia y productividad, menos carga informática (cuando se suministran con tecnologías basadas en la nube) una mejor colaboración entre los departamentos, menores costes laborales y más innovación. (Fernández, 2006).

Es importante que las organizaciones pasen de los servicios tradicionales a los servicios digitales puesto que obtendrán mayores beneficios las cuales tiene ventajas mayores que el simple hecho de dar el acceso a los usuarios. Al no estar ya vinculados a un teléfono o a un servicio desk, los empleados del gobierno pueden reflexionar activamente y actuar sobre otras iniciativas estratégicas. Por ejemplo, puede dedicar tiempo a racionalizar los procesos de adquisición y aprobación, mejorar la interacción e interacción, racionalizar los procesos principales y adoptar normas tecnológicas. (Robledo, 2006).

Dentro de un contexto de crecimiento vertiginoso y aumento de la demanda de los servicios públicos se hace necesario encontrar maneras sostenibles para el financiamiento de los servicios públicos y su infraestructura. Las tic's sin duda alguna generan oportunidades para la realización de nuevos proyectos con un nivel de gasto inteligente que vincula el dinero con programas con impacto directo en los sectores vulnerables, ello proporciona a los ciudadanos un mayor nivel de confianza generan más responsabilidad y confianza (Rodríguez y Daureo,

2003).

La tecnología en cadena genera bloques para la ayuda de esclarecer cómo es que se realiza el destino de los gastos del dinero público, por citar un ejemplo, se puede acceder a conocer los montos que destina el Ministerio de Economía y Finanzas a modo de transferencias a gobiernos locales además de la entrega de cómo es que se genera esta entrega y su posterior validación de la transferencia. Pone a disposición una mayor visibilidad sobre el destino de los gastos lo cual es importante para conocer si van de la mano con la planeación que anteriormente ha planteado la institución la cual es importante en la toma de decisiones (Rumbaugh, Jacobson y Booch, 2000). El automatizar de manera robotizada estos procesos generan un alto nivel de velocidad, flexibilidad y eficiencia para la gestión de frecuencia con picos altos de tránsito de información, muchos gobiernos se han visto con la necesidad de aplicar mano de obra meramente virtual en el tema de automatizaciones de procesos comerciales para disminuir la carga de data repetitiva innecesaria y con ello liberar tiempo además de recursos que pueden bien utilizarse en otros sectores (Tsai, 1990).

Analizar de forma predictiva y la minería de textos contribuyen a una mejor gestión de los recursos públicos, previenen de potenciales problemas y permiten tomar medidas preventivas, como es el caso de identificar aquellos contribuyentes de no cumplir con el pago de sus impuestos y más aún de no ser considerados en los planes de desarrollo de esos fondos públicos. En el caso de la impresión en 3D podemos decir que ello ofrece un nivel de mejora de tiempos para la renovación y la reducción de costos de construcción de proyectos de mejoramiento de infraestructura como es el caso de los proyectos de transporte público, facilita la creación de trabajo,

transforma en el largo plazo lugares en donde se tiene potencial de fabricación de nuevos sectores de inversión (Concha, Príncipe y Suárez, 2017).

También el análisis de forma predictiva y la generación de minería de texto aportan de forma incesante a una mejor en la gestión de recursos públicos evitando problemas de mal uso de estos, evita de esta manera la corrupción y la ineficiencia, por tanto, mejora sustancialmente la competitividad en gestión pública en el mediano y largo plazo promueve a la inversión y por ende a la generación de empleo (Estévez & Janowski, 2016).

Como vemos, el uso de esta tecnología tiene un impacto positivo para el aumento del valor de las instituciones públicas, ello fuerza a que las instituciones cambien su óptica de trabajo, de alguna manera la convierte en más empresarial ya que toma en consideración a las empresas privadas, a la ciudadanía, a las ong's, a otras instituciones públicas, intermediarios, instituciones financieras, entre otros, de esta manera motiva al desarrollo en conjunto de servicios innovadores con modelos empresariales dentro de instituciones públicas (Jiménez, Martelo & Jaimes, 2017).

Teoría del Gobierno Digital

Según Artem A Kosorukov (2017) señala, que:

El estudio de los problemas de digitalización de la administración pública y el uso de las tic's en la práctica administrativa de la burocracia está representado en un número considerable de obras de científicas. Sin embargo, un mayor análisis de la teoría señala que, a pesar de muchos investigadores científicos, prácticamente no hay trabajo dedicado de un contexto digital en el contexto en la difusión de

gobiernos abiertos con datos voluminosos.

La revolución digital no es sólo una revolución de la economía, sino también del Estado. Las tecnologías como los datos voluminosos, la inteligencia artificial o los algoritmos tienen un potencial bien gestionado para prevenir la corrupción y mejora el nivel de productividad de las instituciones públicas. Por ejemplo, la automatización de los procesos, la digitalización de los servicios, la optimización de la administración pública y los sistemas de rendición de cuentas pueden ayudar a minimizar los riesgos de desvío de fondos en la prestación de servicios sociales, licitaciones públicas o inversiones en infraestructuras.

La importancia de mejorar los procesos de servicios públicos yace por cuanto la crítica sobre que la mayoría de la población tiene la percepción de no saber que se hace con los fondos públicos, es entonces que se debe de tener un nivel de transparencia mayor con una macrodata que pueda ser fácil de acceder, operar y también fácil de utilizar luego de tener los datos completos en un periodo de tiempo (Artem, 2017).

La interpretación teórica del paradigma administrativo del Estado y la transformación de la burocracia, que contribuye al estado de crisis de la administración pública moderna; los datos abiertos como nuevo instrumento de interacción entre el Estado y la sociedad, las tareas y las perspectivas para la aplicación de los datos abiertos. (Oyedemi, 2018).

De manera general, los estudios corresponden a las principales tendencias del estudio de la gobernanza digital, hace hincapié en el Estado moderno en las condiciones de las tecnologías digitales hacia el Gobierno Digital, analiza las posibilidades y perspectivas de uso de los macrodatos, teniendo en cuenta la experiencia extranjera, subraya la importancia de proteger los datos personales y los problemas de aplicación de la legislación

en este ámbito en la era de los grandes datos. (Jiménez, Martelo & Jaimes, 2017).

Funciones Básicas de un Gobierno Digital

Los gobiernos digitales tienen diversas funciones, como la recogida de datos de entrada, el almacenamiento, el tratamiento y la generación de información de salida. Las funciones también controlan el flujo de información y el bucle de retroalimentación. Los gobiernos digitales también pueden ser accesos abiertos y cerrados. (Abad, 2005).

La salida se crea con datos detallados que se almacenan y procesan. La especificación del tipo de análisis a realizar debe ser determinada por el usuario. El almacenamiento de datos debe tener lugar en el nivel más detallado posible. Deben realizarse copias de seguridad regulares y diversos resúmenes para que los datos importantes no se pierdan debido a errores. Las copias de seguridad también deben almacenarse en una ubicación geográfica diferente para evitar catástrofes importantes como inundaciones, incendios, etc. que podrían afectar tanto al almacenamiento de datos originales como al almacenamiento de datos de respaldo. (Areitio, 2008).

El procesamiento, es un proceso es una función que convierte los datos en información. Un método simple consistiría en sumar una serie de artículos que una empresa vende a partir de una variable, como la ubicación de una tienda o el producto o la hora y la fecha. Los procesos más complejos son las funciones que realizan los cálculos y pueden hacer suposiciones sobre los datos que faltan para crear información a partir de los datos disponibles.

Control de retroalimentación, se produce con la salida durante el procesamiento y la producción. (Estévez & Janowski, 2016).

El Gobierno Digital repite continuamente los mismos procesos en función de la salida del último control, lo que puede afectar a la entrada de los siguientes datos en el control. Por ejemplo, si una empresa desea comprar acciones de un proveedor cuando las acciones alcanzan escala 10. El Gobierno Digital puede verificar el inventario cada hora, y si el inventario es superior a 10, el bucle continúa sin acción hasta el punto en que alcanza 10 o por debajo del cual se ejecuta el pedido y se encarga un nuevo inventario. (Castañeda, 2016).

Hay dos tipos de salida en este contexto, gráfica y textual: La salida gráfica se utiliza generalmente para mostrar información a mayor escala, que luego se presentan en forma de tablas, gráficos, diagramas e imágenes. La salida de texto es una información a menor escala que se presenta en forma de cartas, textos o números. Con accesos abiertos y cerrados, dependiendo de la reacción e interacción con su entorno, el tipo de acceso de la información puede definirse como abiertos o cerrados. (Fernández, 2006).

Un Gobierno Digital con acceso abierto interactuará plenamente con su entorno y podrá hacer frente a cualquier evento inesperado mientras vigila el entorno, lo que significa que puede ajustar la salida en función de las circunstancias. Un Gobierno Digital cerrado está separado y separado del entorno, lo que significa que no interactúan mucho con él. Un Gobierno Digital cerrado sólo interactúa con el entorno si está planificado y planificado de antemano o como parte de un proceso automatizado. Funciona cuando se activa y sólo actúa sobre los eventos. Los accesos cerrados no tienen ningún efecto sobre los entornos externos. Un calculador del salario auto sería accionado por un acontecimiento tal como el día de paga. (Robledo, 2006).

Clasificación de los gobiernos digitales

Según el autor Fernández V. (2006, p. 21) Sobre la base de la clasificación de gestión de este autor se señala que, la información utilizada de parte de las instituciones para tomar decisión sobre los recursos públicos, se divide generalmente en tres tipos: Información estratégica, que se refiere a las decisiones políticas a largo plazo que determinan los objetivos de una empresa y verifican el cumplimiento. Por ejemplo, puede encontrar información estratégica al comprar una nueva fábrica, un nuevo producto, la diversificación de su empresa, etc.

La información táctica se refiere a la información necesaria para ejercer un control sobre los recursos institucionales por ejemplo el presupuestario, de calidad, nivel de servicio, nivel de existencias, nivel de productividad, etc. La información operativa se refiere a la información de nivel equipo/ empresa y se utiliza para la correcta ejecución. Algunas tareas operativas planificadas/ planificadas. Varios pedidos específicos para los operadores, las máquinas y los equipos de trabajo para los controles de calidad pertenecen a esta categoría. Clasificación por aplicación Por lo que se refiere a las aplicaciones, la información puede clasificarse como información de planificación (Castro, 2010).

Esta información es necesaria para establecer estándares y especificaciones estándar en una organización. Esta información se utiliza para la planificación estratégica, táctica y operacional de cada actividad. Ejemplos de esta información son las normas de tiempo, las normas de diseño. Información de control. Esta información es necesaria para establecer el control de todas las actividades comerciales a través de un mecanismo de retroalimentación. Esta información se utiliza para controlar la

accesibilidad, el tipo y el uso de procesos importantes en un Gobierno Digital. Si esta información refleja una desviación de las normas establecidas, el Gobierno Digital debe dar lugar a una decisión o medida de control. (Robledo, 2006).

El conocimiento se define como "información sobre la información". La información sobre los conocimientos se adquiere mediante la experiencia y el aprendizaje y se recopila a partir de datos de archivos y estudios de investigación. La información organizativa trata del entorno de una organización, de la cultura en relación con sus objetivos. La teoría organizativa subraya que una organización reduce su ambigüedad o incertidumbre recogiendo, gestionando y utilizando cuidadosamente esta información. Esta información se utiliza generalmente con todos los funcionarios de la institución; Por ejemplo, la información sobre empleados y salarios. (Rodríguez y Daureo, 2003).

La información funcional es la información operativa. Por ejemplo, los horarios diarios en una planta de producción que se refieren a la asignación detallada de los puestos de trabajo en máquinas o máquinas a los operadores. En una empresa orientada a los servicios, esta sería la lista de los diferentes empleados. La mayoría de esta información es interna de la organización. A su vez, los datos obtenidos generan grandes cantidades de información que tiene varios usos y usos. Esta información se almacena, consulta y gestiona para crear bases de datos. Por ejemplo, las especificaciones de los materiales o la información sobre los proveedores se registran para varios usuarios. (Rumbaugh, Jacobson y Booch, 2000).

Modelo de gobierno electrónico

El método de análisis de resultados desarrollado y aplicado por nosotros en el proyecto ofrece información sobre la importancia de los sistemas de TIC para mejorar los procesos organizacionales; tanto cualitativa como cuantitativamente. En particular, este enfoque aplica una gama de objetivos normativos en diferentes áreas afectadas por la implementación de un gran proyecto (tecnología, organización, etc.) y una amplia variedad de aplicaciones. Permite medir sus efectos de forma precisa y detallada. Como parte de ellos nos ocupamos específicamente del uso de la tecnología de gobierno electrónico en el contexto de la gobernanza local para, entre otras cosas.

La primera fase de nuestra metodología es identificar las definiciones formales y generalmente aceptadas del alcance (en nuestro caso, gobernanza) y sus características subyacentes (atributos). Estas definiciones se refinan luego en «definiciones de trabajo» en cooperación con los actores involucrados (por ejemplo, expertos) y se transforman en objetivos específicos y normativos. Por último, estos objetivos normativos se relacionan con los efectos y resultados medibles específicos esperados del proyecto. Para el proyecto ello hemos identificado un total de cinco categorías de impactos que son relevantes para la evaluación:

- Subproductos relacionados con la tecnología;
- Subproductos organizacionales;
- Subproductos relacionados con los ciudadanos;
- Subproductos regulatorios;
- Subproductos del buen gobierno.

Estamos especialmente interesados en la categoría “Buen gobierno”, que es el eje de nuestro proyecto y que vincula los efectos de la introducción de nuestro sistema con los atributos

del buen gobierno. En este contexto, hemos adoptado los atributos de buena gobernanza del PNUD, que creemos son completos y de fácil comprensión para los involucrados. Sobre la base de las definiciones del PNUD, se han desarrollado varias definiciones de trabajo que son específicas para los objetivos y el contexto del proyecto. Nuestras definiciones de trabajo son:

Por transparencia: hacer visibles los flujos de trabajo de los servicios públicos a través de servicios automatizados;

- Por eficiencia y eficacia: permitir un uso óptimo de los recursos para la prestación de servicios a los ciudadanos;

- Por la participación: promover el proceso de empoderamiento de los ciudadanos para que controlen legalmente la prestación de servicios en su beneficio;

- Equidad: permitir que los ciudadanos reciban los servicios en pie de igualdad;

- Por la primacía de la ley: garantizar que las leyes y reglamentos que rigen el servicio se apliquen de manera imparcial;

- Por responsabilidad: creación de estándares por los cuales los proveedores de servicios pueden ser considerados responsables.

- Capacidad de respuesta: servir a todos los ciudadanos de una manera coherente y predecible;

- Por consenso: este atributo no se aplica a nuestro proyecto, que se ocupa principalmente de la prestación de servicios;

- Por la visión estratégica: Este atributo no aplica también a nuestro proyecto. Luego, se identificaron indicadores medibles y se asignaron a estas definiciones de trabajo para que, en la práctica, el equipo pudiera encontrar el relacionamiento de “automatización” de la prestación de servicios y los impactos asociados con los atributos de la buena gobernanza. La

siguiente figura muestra el método para determinar estos atributos.

Visión + planificación + evaluación de resultados + evaluación + implementación sistemática + automatización numérica + resultados de hechos + acceso a servicios rápidos, transparentes, racionalizados, simplificados, coherentes, previsibles, útiles = mejora del gobierno electrónico.

El proceso de identificación de los resultados consiste en examinar las actividades del proyecto, identificar los resultados deseados y monitorearlos para determinar su relevancia para las definiciones de trabajo. A continuación, los resultados seleccionados serán examinados y verificados con vistas a su aplicación al nuevo sistema de gobierno electrónico en el ámbito de los servicios públicos. Las definiciones revisadas son:

Transparencia: permite un flujo de trabajo visible, transparente y accesible para usuarios que puedan acceder a un sistema automatizado.

- Eficiencia y eficiencia: caracterizada por la capacidad de los ciudadanos para hacer el mejor uso de los recursos para beneficiarse de los servicios públicos;
- Participación / Autonomía: se establece cuando los ciudadanos tienen el poder de controlar legalmente la prestación de servicios públicos en su beneficio; Este es el resultado de eliminar roles intermedios innecesarios en el proceso de servicio;
- Equidad: justa cuando todos los ciudadanos reciben el mismo servicio;

- Precedencia de la ley: se cumple cuando las leyes y reglamentos se aplican de manera imparcial;
- Responsabilidad: cumplimiento de los estándares de asignación.

Además, identificamos cuatro grupos principales de actores para quienes se deben evaluar los atributos de la buena gobernanza:

- Tomadores de decisiones de alto nivel (políticos);
- Mandos intermedios;
- empleados;
- Los ciudadanos (el usuario/consumidor final).

Para cada una de estas categorías de actores, los atributos de la buena gobernanza se agrupan en indicadores relevantes que pueden medirse de manera práctica. Los indicadores deben medirse antes y después de la introducción del sistema de gobierno electrónico para poder reconocer los cambios que se han producido. Al refinar estas definiciones de trabajo, se tuvieron en cuenta el contexto y las características específicas del entorno del proyecto. Permitieron identificar el impacto específico del proyecto, creando así la capacidad de monitorear el progreso del proyecto hacia una definición más amplia y requisitos de buen gobierno.

Indicadores medibles (resultados)

La disponibilidad en línea de las descripciones de los servicios públicos relevantes, ahorrando a los ciudadanos tiempo, dinero y esfuerzo al solicitar y recibir los servicios es un número creciente y diferentes tipos de ciudadanos el portal y kiosco uso, Menos casos de corrupción.

- 1) Procedimientos administrativos documentados;
- 2) Componente estático del portal;
- 3) Número de páginas de información publicadas en el portal;
- 4) acceso a organigramas gubernamentales;

5) Nombre, fotografías y datos de contacto de los agentes.

Eficiencia del Gobierno Digital

Según Rodríguez J. y Daureo M. (2003, p. 9) menciona que: Se trata de nivel tecnológico en físico que se opera con información, es el hardware que tiene presentaciones muy pequeñas como en el caso de los Smartphone el cual se puede guardar en la comodidad de una prenda de vestir o a su vez puede ser tan grande como una computadora de dimensiones mayores que puede ocupar varias salas de un edificio. El hardware es un elemento que a su vez funciona con otros dispositivos como son otras pc's, teclados, discos extraíbles, discos externos y los routers, su uso está presente en el uso del internet, en electrodomésticos, coches, prendas de vestir, entre otros.

Un hardware hace lo que debe de hacer y va en concordancia con el software, al software podemos dividirlo en su nivel operativo como es el windons o Linux los cuales pueden controlar el comportamiento del hardwawe. Un software puede estar diseñado en tareas muy específicas como son el uso de hojas para los cálculos, creación de documentación en Microsoft o para diseñar una website (Pacheco, 2017).

Los componentes conectan el hardware con una red, las conexiones pueden estar establecidas por medio de cableados ethernet, por el sistema de fibras ópticas o de manera inalámbrica. El diseño de la red puede darse de forma que los ordenadores de un área específica como en el caso de una oficina de una escuela que está conectada a una red local (LAN). En el caso de tener ordenadores de forma dispersa se opta por una red inalámbrica conocida como (WAN), adicionalmente, podemos denominar a la red de internet como la red de redes (Piña, 2018).

La base de datos matriz es un lugar en que concentra información la cual puede recuperarse utilizando un criterio en particular. Los depósitos de datos contienen el almacén de datos de toda la información que la organización precisa, y se ha hecho últimamente muy popular con el uso de la herramienta big data en donde contiene una gran cantidad de información disponible para recogerla y analizarla (Prado & Valdivieso, 2019).

Además de los componentes anteriormente señalados, debemos agregarle al más importante de todos, nos referimos al componente humano, son las personas que gestionan los procedimientos para utilizarlos en la transformación de contenidos de la big data y almacenarlos para que luego de ello se pueda interpretar en su siguiente paso. Alexander Graham Bell, mejor conocido como el inventor del teléfono, también hizo otras contribuciones importantes a la sociedad durante su vida extraordinaria, el mismo señala: “Desarrollé otras herramientas y equipos útiles, dediqué mi vida a la educación de sordos, y ayudé a financiar algunas de las revistas más influyentes de la época en que estaban de viaje” (Serna & Ramírez, 2016).

El gramófono, también llamado bandeja giratoria, es un instrumento de reproducción de sonidos mediante la oscilación de una pluma o una aguja, que sigue una ranura en un disco giratorio. El inventor estadounidense Thomas Edison fue reconocido por su fundación en 1877; El fonógrafo de Edison tenía un cilindro envuelto en una hoja de aluminio como medio de grabación. Después de eso, Edison pasó a otros proyectos y otros inventores comenzaron a mejorar el gramófono. 1885 Bell y sus colegas (primo Chichester A. Bell e inventor Charles Sumner Tainter) con un diseño disponible comercialmente que tiene un cilindro de cartón extraíble recubierto de cera mineral. Esta mejora y la adición de un lápiz más flexible han

aumentado la calidad del sonido de la reproducción. (Toro, Gutiérrez & Correa, 2020).

Según Areitio, Bertolín (2008, p. 6) destaca que "en cualquier Gobierno Digital, las principales actividades del marco de seguridad: la seguridad operativa. Se centra en la seguridad del entorno empresarial y el mantenimiento de un entorno de trabajo seguro. Seguridad de datos. Se refiere a los datos y al mantenimiento de la seguridad durante la manipulación y el seccionamiento, tanto en pcs, como estaciones de trabajo y servidores, y en redes La seguridad de Internet Incluye la protección de hardware de red, software y protocolos, incluida la información transmitida entre redes. Seguridad física, se centra en la protección de edificios y lugares, seguridad personal. Está relacionado con las personas y se utiliza para determinar su fiabilidad y conciencia de seguridad, estos son aspectos de la gestión de la seguridad dentro de la organización.

OCDE (2019) en su indicador denominado Índice de Gobierno Digital OCDE, afirma que, el Índice de Gobierno Digital es una pieza clave de trabajo de la OCDE que recomienda a los gobiernos locales utilizar en el sector público, basa su trabajo bajo un diseño digital, basado por datos, actúa como plataforma, abierto por defecto, dirigido al usuario, proactivo y dirigido al usuario en el marco de ayuda a identificar los determinantes de estrategias de Gobierno Digital (p. 02).

OCDE (2019) Entre sus últimos resultados basado en sus reportes del año 2019 se tiene que los países con más alto que han aplicado estas políticas están Corea con una puntuación del 74%, Reino Unido con el 74%, Colombia con el 73%, Dinamarca con el 65% y Japón con el 65% en la lista top, es de sorprender ver el caso de un país latinoamericano encabezando la lista (p. 03).

OCDE (2019) Los resultados son prometedores, pero aún siguen

siendo modestos, realmente son pocos los países que están avanzando a una digitalización de manera madura, la transformación digital es el avance que se realiza desde el gobierno electrónico a la digital de forma sostenida y resistente a cambios político, en países con mayor desempeño están el sector público impulsado por datos (p. 04).

OCDE (2019) La gobernanza sólida sería como requisito clave a un Gobierno Digital maduro, estrategias claras y legítimas que pavimentan el camino en aplicación de políticas que son consistentes y coherentes en mejores resultados, las dimensiones abiertas por defecto y diseño de gobierno como plataforma son las más resaltantes (p. 05).

OCDE (2019) Además hay un avance en participación proactiva de los usuarios en reformas de Gobierno Digital en la mayoría de los países, apertura por defecto de las dimensiones con mayor puntuación que refleja el impulso político de iniciativa de datos abiertos en el marco de reformas de Gobierno Digital, con iniciativa de datos que deben ser coordinadas a políticas que promuevan un sector público con datos, políticas integrales de datos como es el liderazgo que están en cierta medida ausentes en las iniciativas del Gobierno Digital, adopción limitada de mecanismos formales, directrices, herramientas y plataformas compartidas que implican la ausencia de medios o acciones en el logro de objetivos trazados en estrategias de Gobierno Digital (p. 06).

OCDE (2019) La digitalización por diseño demuestra tener en los países en promedio los mejores resultados en el nivel relativo en la inserción de tecnologías digitales con procesos internos del sector público que promuevan una mejor prestación de servicios de forma sostenible, si bien es cierto todos cuentan con organizaciones públicas con autoridades que dirigen y coordinan estas no son suficientes para empoderarlas en la toma de decisiones (p. 07).

En cuanto al gobierno dirigido al usuario se toma en cuenta el papel de que tiene el gobierno central de otorgar necesidades de conveniencia a personas por medio de configuración de procesos, servicios y políticas que se adoptan en mecanismos inclusivos, ello le da un enfoque centralizado al usuario para desempeñar el enfoque dirigido a las necesidades conforme a la pertinencia del acceso a servicios públicos en función a sus necesidades (p. 08).

2.3.1.1 Transparencia

Según Areitio, Bertolín (2008, p. 2) Menciona que la importancia de la seguridad para hacer frente a la corrupción "(...) se ha convertido en una disciplina cada vez más crítica, necesaria y vinculante y un elemento clave en todos los tipos de proyectos de información". La creciente implantación de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) la información de todo tipo de organizaciones en los últimos años ha cambiado la forma de actuar y las relaciones en todos los ámbitos. Este impacto en el mundo institucional y empresarial, por ejemplo, a través de Internet, permite almacenar, procesar o intercambiar información. En el entorno competitivo actual de la sociedad de la información y del conocimiento, una buena gestión de la seguridad de la información es crucial para la supervivencia de una organización frente actos de corrupción por su alto nivel de transparencia. (Serna & Ramírez, 2016).

El enfoque de gobierno abierto incorpora los principios de transparencia, la rendición de cuentas, la participación, la cooperación y la integridad que las medidas de la administración pública deben determinar para crear confianza en el público y restablecer así la legitimidad de las medidas gubernamentales. Las tecnologías digitales garantizan una mejora de la calidad de los servicios y hacen transparentes las medidas gubernamentales y la utilización de los fondos públicos. Es necesario fortalecer el

liderazgo de los gobiernos regionales para lograr un regional articulado, sostenible, inclusivo y competitivo, haciendo hincapié en la integridad pública para promover Innovación y cambio digital para mejorar la competitividad. (Fernández, 2006).

Algunas medidas para hacer frente a la corrupción, son: Interconectar las redes de las administraciones central, regional y municipal, proporcionar procesos de compra y adquisición en línea y mantener la promoción de su uso de parte de los ciudadanos (sobre todo en zonas rurales), modernizar la administración local a nivel nacional, conexión en red de los sistemas nacionales de alarma y de emergencia, difundir el uso de Internet en las escuelas del país, de estrategias de TIC en todos los sectores productivos, creación de la infraestructura de servicios públicos en línea, las instituciones públicas en su conjunto tienen que implantar las disposiciones del gobierno abierto (Jiménez, Bartelo & Jaimes, 2017).

Las causas (culturales, políticas, económicas, etc.) deben tenerse en cuenta al introducir las TIC, a fin de que la introducción de las TIC tenga un impacto real en la corrupción; De lo contrario, existe el riesgo de que el fenómeno permanezca en manos de los expertos que mejor controlan la tecnología o de quienes conservan decisiones o recursos valiosos que no están regulados por el sistema automatizado. Según Peña (2009), la visión de la mera presencia de las TIC garantiza la eliminación de la corrupción debe ser rediseñada con un enfoque más global que tenga en cuenta todos los factores. Sin embargo, otros autores creen que el propio gobierno electrónico reduce la corrupción. Es el enfoque de Prado & Valdivieso (2019), que desarrolla una idea bastante simple al respecto: la administración electrónica reduce la corrupción porque reduce el contacto de los funcionarios corruptos con los ciudadanos, al tiempo que aumenta la transparencia y la responsabilidad. Según Estévez & Janowski (2016), la lucha tradicional contra la corrupción

(introducción de la profesión, mejora de la calidad de la burocracia y promoción de la aplicación de la ley) ha resultado ineficaz y costosa. Según esos autores, el gobierno electrónico debería proporcionar los instrumentos necesarios para hacer más eficaz y eficiente la lucha contra la corrupción, ya que afecta no sólo a los problemas de gestión sino también a la vez a una mayor transparencia y eficacia. Presentan varios éxitos como Corea del Sur (con su sistema OPEN para proporcionar y supervisar los servicios públicos solicitados por los ciudadanos), Brasil (con su portal Comprasnet, donde una subasta pública puede incluso ser cancelada), Japón (y su electrónica) Participación, como en el caso de la ciudad de Fujisawa), y Perú (con su proyecto de ventana pública, donde los ciudadanos tienen acceso a servicios públicos en línea, opiniones y sugerencias, conocen el presupuesto y su ejecución, entre otros. (Piña, 2018).

Por otra parte, se ha propuesto la administración electrónica como una solución en la mejora de la forma de comunicarse con los usuarios y las instituciones públicas y reforzar así la confianza política). Según Estévez & Janowski (2016), en el contexto del gobierno electrónico se han identificado dos paradigmas de reforma diferentes pero coexistentes para mantener en contacto a las instituciones con los usuarios. Una es el enfoque empresarial y la otra es el enfoque participativo. Otro modelo importante de reforma gubernamental asociado con el gobierno electrónico es el enfoque participativo. Para revitalizar la confianza en el gobierno, las regulaciones van desde instrumentos democráticos directos (iniciativas electorales, referendos, etc).

La participación de los ciudadanos y el diálogo público son esenciales para promover mejor responsabilidades, claridad y respuestas rápidas. Muchos investigadores están convencidos de que las TIC son el ingrediente más importante para crear una

democracia más participativa y fomentar la confianza en el gobierno.

Internet permite a los ciudadanos tomar mayor conciencia de los problemas gubernamentales y políticos, y la interacción con los medios de comunicación permite nuevas formas de comunicación con los representantes electos y los propios ciudadanos. según Peña (2009) “este enfoque se ajusta a las tipologías de administración electrónica que, se basan en la claridad, participación, ser responsables y buscar que cooperar”.

OECD (2019) en su informe dirigido Hacia estados abiertos en las Américas, dentro del marco de un evento dado por la OCDE-CAF acerca de la necesidad de utilizar los gobiernos abiertos en América Latina y el Caribe, señala que los usuarios son parte activa del proyecto con su participación, estos son exigentes, exigen mejor calidad de servicios públicos y esperan un nivel más alto de transparencia con participación ciudadana, ha crecido el interés, la necesidad de integridad y mejorar la rendición de cuentas al sector público de manera conjunta sobre formas de políticas públicas, servicios diseñados y proporcionados con estrategias e iniciativas de gobierno abierto, digital e innovación del público (p. 02).

Según OCDE (2019) en su Recomendación del consejo sobre gobierno abierto, señala que: Un gobierno abierto es necesario la genera la debida garantía que exige la ciudadanía sobre sus políticos lo cual es garantía también para poder lograr el éxito en los resultados sobre la política pública en muchos ámbitos que van desde la óptica de la administración estatal en su lucha contra la corrupción, en su proceso de modernizar el Estado, propiciar la participación y libertad de los ciudadanos, innovación, gestión financiera y de los empleados (p. 01).

Según OCDE (2019) Un Estado abierto implica a los poderes como son los ejecutivos, legislativo y judicial, además de las instituciones públicas independientes en donde se reconocen sus respectivos

roles dentro de un marco jurídico e institucional, además de colaborar y explotar las buenas prácticas que se han aprendido en las partes interesadas que promuevan la claridad de las actividades, muestra y evaluación (02).

Según OCDE (2019) Se deben de aplicar medidas en todas las ramas que impliquen implementación además de iniciativa en todos los niveles de gobierno, para que se fomente que los actores políticos se comprometan con una base legal que garantice el marco jurídico que pueda regular y coordinar mecanismos institucionales adecuados conjunto de la mano con las prerrogativas del gobierno digital (p. 03).

Según OCDE (2019) Se debe de comunicar las estrategias a la población como las estrategias de gobierno, además de proporcionar información de datos sobre el sector público para que puedan generar claridad, además facilitar oportunidades iguales para que se den de forma informada y consultada de participar activamente en las formas innovadoras con la participación de las partes interesadas (p. 04).

Evidenciar las actividades está dentro de los siguientes parámetros: Códigos de conducta: reglas de conducta claras: existen prerrogativas institucionales dentro del código de las instituciones públicas, esta debe ser utilizada con firmeza de parte de los actores estatales con una enorme responsabilidad en vez de actuar en función de ambiciones personales que difieren de la razón por la que han sido elegidos; deben de vincularse con estos códigos de ética, con esto se garantiza que las actividades se logren con responsabilidad y evitar una participación con juicio e intereses particulares que nada tienen que ver con las acciones sociales a las que se les encomiendan a los funcionarios públicos, es por esta razón que las decisiones se registran de acuerdo al tipo de proceso y deben de registrarse en las actas de reuniones en la toma de

decisiones institucionales (Garimella, Lees y Williams, 2008).

Los conflictos de interés potenciales en el proceso de toma de decisiones se evitan siguiendo la línea de una base legal y practicando intereses públicos sobre los privados, es necesario utilizar un juicio de bien común, en ese sentido el publicar las actividades en su debido tiempo, con detalles, señalando el costo de ello y las personas que participan generan evitar que exista el enriquecimiento ilícito e indeseado de parte de funcionarios públicos (Robledo, 2006).

Las medidas de presión (o las medidas de presión) están sujetas a controles reglamentarios (o a un marco regulador adecuado) con la máxima claridad con la que se puede tener garantía sobre el control de intereses particulares privados que ejercen influencia en las decisiones públicas (Rodríguez y Daureo, 2003).

Existen protecciones para los funcionarios que divulguen, denuncien y publiquen información que revele corrupción y conductas inadecuadas, irregularidades, mala gestión o despilfarro de fondos públicos en el gobierno, y existen mecanismos para contrarrestar estas revelaciones de las medidas adoptadas (Protección de quienes prevengan de antemano si lo hacen internamente o mediante la publicación de tales divulgaciones). También deben preverse sanciones en caso de que no se denuncien irregularidades. (Concha, Príncipe y Suárez, 2017).

Ser totalmente claros con la metodología utilizada en la adjudicación de las licitaciones y los demás contratos públicos reduce enormemente los actos de corrupción, además propicia nueva reglas claras y justas en la competencia por servir al Estado. Los órganos de control y supervisión independientes: existen órganos independientes que controlan el ejercicio de la autoridad pública, que pueden ir desde los órganos del Defensor del Pueblo en la defensa,

control y custodia de los intereses públicos además un más alto control de los gastos públicos (Massal & Sandoval, 2010).

Según Peres M. (2003, p.88- 89) menciona que: las entidades del gobierno central tienen que estar interconectadas entre ellas, de esta manera se unifican esfuerzos para la defensa en bloque ante presunción de corrupción, la incidencia será cada vez menor puesto que su soporte tecnológico unificado previene y detecta de qué parte del mundo vienen estas amenazas.

Se tiene el caso peruano de una institución dedicada a las respuestas de incidentes en temas de seguridad digital que es dependencia de la secretaría de gobierno digital a cargo del Consejo de Ministros, esta oficina se encarga de dirigir todas aquellas actividades que enfrentan, se anticipa y responde a los desafíos que generan los piratas cibernéticos, además gestiona la respuesta y la recuperación de la información además de mejorar la articulación sistemática de la data a nivel nacional e internacional (Pacheco, 2017).

Promueve acciones coordinadas entre las instituciones públicas con las empresas privadas para lograr la prevención de ciberataques y cualquier anomalía externa al sistema propuesta para mejorar el nivel de seguridad de los recursos que se vinculan a tecnologías informáticas, también otorga asesoramiento técnico sobre los incidentes que comprometen la seguridad del gobierno digital en todas las entidades estatales (Piña, 2018).

Descubre las herramientas y técnicas para proteger y defender su Gobierno Digital por medio de la información. Centraliza los informes sobre los acontecimientos relacionados con la seguridad que se produzcan en las redes públicas y privadas y facilite el intercambio de información para hacerles frente. Resguarde una base de datos de seguridad con herramientas, técnicas y defiende las herramientas frente a ataques de piratas que buscan robar o fraguar información de

las entidades peruanas (Prado & Valdivieso, 2019).

Según Rodríguez J. y Daureo M. (2003, p. 32) menciona que la presentación directa de la información proporciona un enlace o interfaz esencial entre el proveedor de servicios y los ciudadanos. Tiene como fin mostrar la data de modo que se pueda mejorar el uso de parte de los usuarios de modo que se refleje una interacción y una decisión de satisfacción con el sistema, es una estructura que debe reflejar cualquier tipo de solución capaz de generar una intención de retorno de uso del sistema, esta estructura es la interfaz para que el Gobierno Digital ofrezca a los usuarios la forma más eficaz de presentar los resultados. (Concha, Príncipe y Suárez, 2017).

2.3.1.2 Colaboración

Según Calderón y Lorenzo (2010) indican que, hoy en día en la cultura mundial existe una tendencia y uso del e-government, e-participación, e-voto pero además en la vida cotidiana de la tecnología como son las e-compras, open businesses, y con ello la aplicación en la administración pública (p. 75).

Según Calderón y Lorenzo (2010) El gobierno abierto es un concepto que se relaciona con la posibilidad de poder ingresar a un sistema informático que pueda registrar, administrar, direccionar y construir mejoras en las obras que se diseñan en la etapa de planeación de los gerentes de las instituciones, debe tener prerrogativas como que el Estado debe de legitimar como secreto cierta información cuando sea necesario en temas de seguridad estatal (p. 76) Según Calderón y Lorenzo (2010) El gobierno abierto debe tener una legislación que la respalde para evitar sensibilidades, mejorar la transparencia, la contratación y la gestión de recursos, de esta manera lo que se busca es tener un nivel más alto de

transparencia y evitar los altos grados de corrupción (p. 77).

Según Calderón y Lorenzo (2010) Hoy en día existe la necesidad de conectividad, accesibilidad, transparencia, la reutilización de los datos para casos de reclamos mayores, por lo que es necesario liberar la información de los gobiernos para que esta pueda ser fiscalizada por la población (p. 78).

Según Calderón y Lorenzo (2010) Las democracias en la primera parte del siglo 21 pasan por una serie de desafección política por falta de desconfianza de parte de sus representantes políticos, existe además carencia de confianza a los parlamentos, a los partidos políticos, hacia los mismos actores políticos, hacia los sacerdotes, funcionarios y cualquier afiliación política de parte de miembros de partidos político, pero a pesar de ello se le considera que este enfoque sistemático debe ir de la mano con la democratización y la descentralización, debemos de señalar que nuestras naciones basan sus democracias en la representación remota sobre la deliberación política de las élite pero deja al pueblo la libertad de votar a sus representantes o retirarlos de la escena política en las siguientes elecciones (p. 29 - 31).

Según Calderón y Lorenzo (2010) Las democracias actuales tienen su génesis en la Grecia antigua, que era la forma de gobernar con participación de toda la población y con ello evitar de forma directa a las tendencias a los tumultos, al desorden, al predominio sobre a pasión de un pensamiento o razón, pero sobretodo opresión de las minorías (p. 214). Sumado a ello aparece entonces la representación política y la elección mediante el voto, esta forma si bien genera que representantes actúen en pro del beneficio de los electores en mayoría nos hemos dado cuenta que, cada tiempo que va avanzando genera mejora en las estructuras sociales, de los medios de comunicación, la creciente diversidad y heterogeneidad de los

electorales en diversos colectivos sociales es que eso termina siendo insuficiente (p. 214).

Según Calderón y Lorenzo (2010) El impacto de las tecnologías ha reconfigurado al fortalecimiento de la confianza de la democracia representativa que se vincula a actos de ineficiencia de la administración pública en proveer bienes y servicios públicos, existe la necesidad de mayor eficiencia de parte de los gobiernos, puesto que la competencia del sector privado en el mercado ha hecho que se desmantele el nivel poco eficiente de los gobiernos a comparación de los privados (p. 215).

Según Calderón y Lorenzo (2010) **El gobierno abierto es una buena oportunidad para que los ciudadanos puedan defender sus intereses y controlar a sus representantes a los que se les ha confiado el voto y la burocracia política,** ahora existen mecanismos como foros de discusión, audiencia, y redes sociales en donde los ciudadanos participan y muestran su descontento o su conformidad de sus representantes políticos y generan una idea de gobierno más activa (p. 216).

Según Calderón y Lorenzo (2010) Acceder a esta base de datos de interés público aumenta a más vinculación entre el gobierno y los ciudadanos, la publicidad de los actos que realizan los gobiernos y sus iniciativas capitalizadas hacen que cada persona tenga en su hogar una oficina de gobierno disponible para el análisis de la información, además en el sistema de consulta desde casa se pueden evaluar, encuestar y otros métodos de inclusión de las decisiones de sus representantes (p. 217).

Según Calderón y Lorenzo (2010) Los gobiernos deben de dotar a la población de herramientas para que en ellos se facilite la participación ciudadana en el gobierno abierto, de esa manera se puede equilibrar los sectores sociales con el acceso a la tecnología y buscar que todos los sectores participen, de esa manera el control

puede genera un grado de cumplimiento de objetivos en las etapas equivalente a monitorear y evaluar desde el interior y el exterior de la administración pública (p. 218).

Según Calderón y Lorenzo (2010) El open government engrosa la confianza de la población sobre sus representantes y diferentes instituciones estatales, profundiza la democracia, la vuelve más eficaz mejor forma de actuar de parte de las instituciones estatales, es así que la tecnología si puede simplificar el acceso a la información y con ello poder control de manera adecuada el desempeño de los gobiernos y participar de manera cotidiana en temas sociales (p. 219).

Calderón y Lorenzo (2010). Los matices del Gobierno Abierto es una modalidad de potencializar la gestión abierta, transparente con participación que es necesario, imprescindible en la construcción de sociedades y Estados Nacionales, en ella se registran particularidades entre gobierno y población, con la complejidad específica de la composición multicultural dentro del proceso de mundializar a la humanizar y sus políticas (p. 267).

Calderón y Lorenzo (2010). La búsqueda de una sociedad igualitaria, libre, con identidad y diversidad, en un contexto descentralizado con el uso de tecnología de la comunicación que ayuden a la democratización social además de la cooperación de la ciudadanía a la hora de tomar decisiones en la gestión pública para que nadie se quede excluido del proceso democrático ni social se logrará con el gobierno abierto (p. 218).

Según la OCDE (2016) En su publicación sobre las políticas digitales estatales dentro de un panorama de mundialización y las maneras que se deben adoptar, afirma que: **Un gobierno abierto es una forma de interacción sobre los servicios que otorga un gobierno local con transparencia** dentro de un contexto diferente en cada país que es basado en políticas públicas y prácticas innovadores que son

sostenibles en base a la rendición de cuentas con participación (p. 01).

Según la OCDE (2016) Los países que aplican el sistema de gobierno abierto debe ser incluyente con toda la ciudadanía y propiciar la participación de ciudadanos que garanticen las estrategias de mejoras a la situación de ciudadanos que puedan alcanzar el compromiso y aceptar a sus políticos, es importante garantizar el apoyo de los ciudadanos en esta estrategia (p. 02).

Según la OCDE (2016) Las áreas temáticas del gobierno abierto son la integridad del sector público anticorrupción, modernización, gobierno electrónico, contratación pública, gestión de finanzas, servicio civil con actividades e iniciativas como son los datos abiertos, presupuestos abiertos, legislación abierta, contrataciones públicas con el estado totalmente abiertas, realización de consejo municipal abierto, desarrollo científico con laboratorios abiertos para la innovación, presentación de adquisición de bienes y servicios abiertos, gestión abierta y protección a los que denuncian actos irregulares (p. 03).

Según la OCDE (2016) Solo es efectivo el gobierno abierto si se tiene el respaldo de un ambiente que le beneficie, con un marco legal y normativo de sostén que pueda delimitar las responsabilidades en temas de gestión pública con coordinación efectiva y recursos financieros además de humanos (p. 04).

Según la OCDE (2016) Los gobiernos abiertos tienen estrategias encargadas de tener iniciativas con distintas funciones para el gobierno abierto y su impacto en sus oficinas, ya que son los directamente responsables del cambio, para ello deben de asignar recursos económicos para su implementación, luego de ello se debe de monitorear la estrategia y evaluar el impacto (p. 05).

Según la OCDE (2016) Luego de la sensibilización pasiva se continua con la generación del cambio cultural que identifica, discute

y fortalece los principios de valores y apertura a los cambios, lo que es la generación de documentos de visión con detalle de competencias de funcionarios públicos, los gobiernos abiertos tienen acuerdos de desempeño en la rendición de cuentas (p. 06).

Según la OCDE (2016) Financiar de forma adecuada este mecanismo es implementar de manera oportuna lo que gobierno abierto pueda reformar es una forma de que pueda ser capaz crear garantía para acceder al financiamiento sostenible, consistentes, identificar a los beneficiarios apropiados para el apoyo de objetivos de reformas, fondos que se bien utilicen en la implementación y la coordinación (p. 07).

Según la OCDE (2016) Monitorear y evaluar los gobiernos abiertos es necesario para alcanzar los objetivos establecidos, se deben de identificar obstáculos que afectan de manera directa la parte de implementar las directrices que dan la solución o superen lecciones aprendidas logrando el éxito, aunque algunas veces se asuman ciertos fracasos (p. 08).

Según la OCDE (2016) Existe una confusión entre el monitoreo y la evaluación en la brecha estratégica de iniciativas de gobierno abierto y eso se debe de abordar, la dificultad que suele presentarse es el recolectar las muestras sobre el nivel de efectos que tienen la estrategia de gobierno digital cuando existe la ausencia de principios reconocidos internacionalmente e implican estrategias con indicadores robustos y comparables (p. 09).

Según la OCDE (2016) Los ciudadanos tienen la necesidad de participa en el gobierno abierto para mejorar sus demandas en el campo económico, medioambiental, político y social, además de conseguir se impulsores de reformas que aseguran implementación de gobiernos abiertos dentro y fuera de gobiernos amplios capaces de conseguir el cambio (p. 10).

Según la OCDE (2016) Las áreas de la política pública específicas

dan un reporte manifiesto sobre la existencia de un escepticismo de parte sobre cómo es que perciben la administración de las instituciones en temas de conectar a la ciudadanía con los servicios que a esta se le ofrecen y como es que estas pueden bien utilizar, la participación no solo debe de limitarse al acceso a los servicios que se otorgan con el gobierno digital sino que deben contener la toma de decisiones de las políticas públicas, conocer los reportes de resultados, priorizar la salud y las finanzas hasta con un 50% de concentración de la participación, apostar por desafíos más altos y efectivos, mejorar el uso de los recursos, evitar el desinterés de los ciudadanos y rechazar todo indicio y acto de corrupción, es decir, estamos ante la forma más moderna de generar gobernabilidad con democracia, eficiencia y satisfacción (p. 11).

Según la OCDE (2016) Reconocer que se pueden tener diferentes tipos de participación ha desarrollado una tipología para la clasificación de distintas maneras de participar como en caso de co-producción, en la financiación y evaluación conjunta, participación coordinada de las instituciones con la ciudadanía generar consultas y evaluar los resultados de la información.

El gobierno digital abierto busca la participación de la ciudadanía y transparencia de los funcionarios públicos en los actos necesarios para la implementación y desarrollo de este nuevo enfoque, ya que no es solamente el transmitir información sino participación biridireccional del gobierno y la población en la fijación de políticas, es una forma efectiva de crear la atención de parte de los gobiernos quienes son los proveedores de los servicios públicos, las prácticas participativas son la información, la consulta y la participación directa (p. 12).

Según la OCDE (2016) La participación ciudadana se realiza desde la consulta que es la forma activa, pero también puede darse en diferentes formas del ciclo de gobierno, como son la participación de

la construcción de un marco adecuado para la implementación y el diseño de características que dotan de incentivos a los funcionarios con la evaluación de los ciudadanos analizando las ventajas y las desventajas, pero siempre mantener la dirección de buscar de obtener un valor agregado. “En ello se encontrará obstáculos como son factores negativos asociados con la participación ciudadana, falta de interés de participar, falta de información y falta de capacidad” (p. 13).

Según la OCDE (2016) El enfoque de un Estado Abierto (basados a las recomendaciones de la OCDE) tiene las siguientes aristas: El Congreso implementa una estrategia e iniciativa con un planteamiento de congreso abierto; Coordina el diálogo, comparte nuevas prácticas y experiencias entre varios actores; el Congreso implementa la estrategia para el gobierno abierto, las municipales implementan estrategias de gobierno abierto y sus iniciativas; El poder judicial implementa estrategias e iniciativas; las diferentes instituciones implementan sus iniciativas con miras al gobierno abierto y finalmente los ciudadanos desarrollan y comprenden el compromiso de difundir las ventajas de transparencia, rendición ciudadana en el país que incluye a la sociedad civil, el sector público y privado (p. 14).

Según la OCDE (2016) Por otra parte, las municipalidades coordinan sus propias estrategias de gobierno abierto siendo las principales coordinaciones con las ONGs, las instituciones de gobierno local, los independientes, el sector privado, los sindicatos, coordinaciones de poder legislativo, el poder judicial y las académicas haciendo de todo ello una sola fuerza con un solo mecanismo de participación y coordinación para lograr el gobierno abierto (p. 15).

2.3.1.3 Tecnologías digitales

Gracias a la tecnología, el Estado puede prevenir posibles conflictos

de intereses mediante la declaración jurada de intereses, que hace transparentes las relaciones familiares, económicas y partidistas de sus funcionarios más importantes, y permite una mayor transparencia en las acciones que gestionan el interés a manos de un único sistema de registros que está en línea, ello estará a disposición como una plataforma necesaria para la gobernabilidad en la mayoría de países del mundo, advirtiéndose que se tendrán retos que superar como mayor cantidad de quejas o críticas pero siempre generará confianza al ser superadas estos retos (Rodríguez & Campillo, 2003).

Según un reporte de la OCDE (2019) sobre Datos Abiertos Gubernamentales, afirma que, para lograr un clima de gobierno abierto y transparente al que los ciudadanos puedan difundir la información gubernamental es preciso el tecnológico y la innovación de la empresa privada usados en los gobiernos locales, pero a su vez se deben de utilizar los datos de los gobiernos locales para tener un marco de gobernanza adecuada con resultados sostenibles en ordenamientos institucionales (p. 02).

Los gobiernos tienen un papel preponderante en la publicación de datos, resulta importante que se impulse a poder acceder a la base de datos públicos dentro de las plataformas electrónicas que sean amigable y fácilmente de entender, para que exista la participación del público, ello brindará oportunidades para que nuevos innovadores puedan abordar los problemas, debe de haber voluntad para facilitar la localización, la limpieza y la apertura de datos (p. 03).

La Plataforma Nacional para la Interoperabilidad es base técnica que es dirigida por un ministerio en específico en el enfoque de gestión digitalizada, la misma que ofrece introducir de manera electrónica los servicios del Estado de manera instantánea desde el momento que nos conectamos al sistema usando la red de internet por medios de computadoras, tablets o teléfonos móviles, ello genera la interacción

y registro electrónico de la información que compete a las instituciones con su ciudadanía, ello hace simple el otorgar los servicios públicos pero además genera tanto datos cualitativos y cuantitativos de forma más detallada para que puedan ser analizados y genera una relación más cercana de la ciudadanía con las personas que las gobiernan y por ende con sus instituciones.

Los procedimientos por el ciudadano o el usuario, favorece la cooperación con sus gobiernos de modo que desarrolla capacidades tecnológicas en todos los ámbitos, simplifica los procesos para desarrollar nuevos negocios y minimiza los costos de volver a utilizar los datos obtenidos, es decir, otorga la ventaja de reutilización haciéndola más funcionable (Toro, Gutiérrez & Correa, 2020).

El concepto de interoperación es realizar las etapas del intercambio de información y tener dominio sobre esta, es un concepto clave de la gestión electrónica para aumentar la interacción entre los participantes en línea con el fin de eliminar las barreras que generan las desigualdades sociales, estos objetivos son acordados conjuntamente utilizando el intercambio de información y conocimientos; sobre los procedimientos, generación y transmisión de datos dentro de un mismo sistema informativo (Castañeda, 2016). Por lo tanto, los organismos de la administración pública no pueden solicitar la información que los administradores o usuarios tengan de manera directa la interoperación, es una ventaja puesto que reduce costos, es más rápido, es protegido, efectivo, reduce el nivel de pérdida de información, materializa el derecho a la participación ciudadana y disminuye intereses particulares (Concha, Príncipe y Suárez, 2017).

Según José Daccach (2000) Se menciona que "La gestión de la calidad de la información se produce a partir de la captura de la misma". En la captura de los datos, se ha trabajado mucho en la funcionalidad de validación, lo que permite ayudar a revisar la

validez de los datos que se están incorporando. De la misma manera, hay dispositivos que "automáticamente" captura datos de transacciones. "También es importante saber que "el nivel de calidad puede y debe estar diseñado para automatizar el procesamiento de la información, establecer diferentes niveles y controlar las actividades, en particular determinar quién hizo qué, cuándo y desde dónde. Actualmente, la información ofrece herramientas como integrar la información de referencia, pero si no se sabe que la calidad es necesaria en términos de velocidad o facilidad de uso, cabe suponer que el Gobierno Digital genera números irrelevantes a altas velocidades, lo que da lugar a errores de decisión. (Castañeda, 2016).

Según Rodríguez J. y Daureo M. (2003, p. 32) menciona que el almacenamiento de datos es el proceso por el cual las tecnologías de la información archivan, organizan y comparten los bits y bytes que componen los elementos de los que dependen todos los días - de las aplicaciones a los protocolos de red, documentos, medios y libretas de direcciones a las preferencias de los usuarios. El almacenamiento de datos es un componente central de los grandes datos. Piensen en ello. Las computadoras son como cerebros. Ambos tienen recuerdos a corto y largo plazo. El cerebro maneja la memoria a corto plazo en la corteza prefrontal, mientras que las computadoras manejan la memoria con RAM.

El cerebro y la memoria RAM recuerdan las cosas cuando están despiertos, y ambos se cansan después de un tiempo. El cerebro convierte la memoria en memoria a largo plazo mientras duermes y las computadoras transfieren la memoria activa a volumen cuando duerme y las computadoras también distribuyen los datos de la misma manera por tipo. (Cermeno & Casellas, 2009).

Según Alice Y.H, Tsai (1990, p.5) señala que, la información es la generación y recolección de archivos que tienen asociación y son

creados con un sistema, su contenido es una bigdata que se puede obtener con la interacción y la interoperabilidad de la información, la misma que debe estar disponible para toda la ciudadanía, ello tiene la particularidad de eliminar información que se repite de forma innecesaria, puede compartirse en diferentes programas, restaura información dentro de un almacén que está conectado de forma directa o incluso indirecta (Agüero, 2008).

El uso de la base de datos Según Alice Y.H, Tsai (1990, p.6), es la parte más importante del software del Gobierno Digital (...), son mecanismos rutinarios dentro de un mismo software que se puede relacionar con otros softwares manteniendo un nivel de responsabilidad de sus funciones primordiales como son las de poder crear y organizar la información, la misma que tiene una fácil vía de acceso desde cualquier base de dato y con un alto nivel de integración, pero a su vez de seguridad.

El DBMS interpreta y procesa las solicitudes de los usuarios que desean y necesitan recupera los datos, es una interfaz de solicitudes que genera la ciudadanía la cual se realiza respondiendo las preguntas informando a los subprogramas que le atañen, ellos interpretan la solicitud de pedidos y localizan la información deseada, esta información una vez ubicada en la data matriz se encuentra ordenada y disponible a ser otorgada, es un intermediario entre los ciudadanos y la fuente de información matriz (Rodríguez y Daureo, 2003).

Según Rodríguez J. y Daureo M. (2003, p. 31) menciona que toda la información pertinente y útil para una decisión particular. Si no se dispone de determinada información debido a que faltan datos, se mostrarán las lagunas y aquellos aspectos que el sistema aún no cuenta. El sistema tiene la facultad de agregar información que se necesite y está ausente para poder realizar la toma de decisiones, si la información está incompleta o está completa de forma parcial, lo

que propicia es que esta pueda ser complementada con facilidad. Obtener un puesto en el campo del procesamiento de datos se puede adquirir conocimientos a través de programas ofrecidos en escuelas de negocios.

Muchos programas de educación superior se centran en la mejora de las aptitudes de escritura, informática y recopilación de datos. Si bien los requisitos de educación formal para una carrera en la entrada de datos son mínimos, los estudiantes que están considerando este camino de carrera pueden explorar los siguientes recursos de titulación y formación. (Piña, 2018).

Un programa de formación para la entrada de datos asociados a tratar los datos en conjuntos se asocia con la forma de tratar la data como opciones de aprendizaje a distancia asociado a los programas y cursos en línea en diversas escuelas están disponibles para aquellos que necesitan una planificación flexible. Algunos recursos en línea también ofrecen tutoriales gratuitos y pruebas de entrada en línea. Las clases estudiantiles se especializan en el ingreso, registro, orden, verificación, resguardo y análisis de información en línea opciones de especialización de las pruebas claves en las partes interesadas pueden realizar procedimientos de entrada de datos en hospitales y entornos legales. Estos ámbitos requieren conocimiento. (Prado & Valdivieso, 2019).

Las oportunidades de capacitación para profesionales del derecho en el ámbito de la capacitación en la obtención de datos médicos es posible que los estudiantes deseen mejorar sus conocimientos en determinados ámbitos, como la introducción de teclados, las hojas de cálculo o el procesamiento de textos. Estos son algunos cursos de certificación que podrían ayudarle a adquirir habilidades adicionales (Serna & Ramírez, 2016).

Para iniciar una especialización de este tipo en la introducción de datos, un estudiante debe haber adquirido al menos un título de

estudios secundarios. El conocimiento previo del tratamiento de las entradas de datos no suele ser un requisito esencial, ya que las empresas suelen impartir formación en el lugar de trabajo. En general, tanto las empresas como los solicitantes de empleo que tienen experiencia laboral y habilidades de entrada de datos con diversas bases de datos y programas informáticos, como Microsoft Excel o Microsoft Access. Los grupos profesionales responsables de la entrada de datos llevan títulos como mecanógrafos de entrada de datos, procesadores de entrada de datos y procesadores de texto. (Toro, Gutiérrez & Correa, 2020).

Según Rumbaugh J., Jacobson I. y Booch G., (2000, p.3), considera que: Llamamos al Scrum a aquel artefacto que registra elementos. Las tres herramientas o artefactos principales de Scrum son: retraso del producto, retraso del sprint e incremento.

Los libros diarios es un registro de información diaria de todas las actividades que se realizan con el uso del sistema, es la primera fuente de información que tiene el Scrum, puede tener un formato amoldado a las necesidades de la organización, en ella se registra el resultado de todos los esfuerzos que hacen las instituciones y compromete a todas las partes interesadas como son las empresas, ciudadanía, instituciones diversas y es resultado final de todo el trabajo que se ha realizado, en otras palabras es el producto que se consigue obtener (Briones,2008).

El libro diario de trabajo en progreso debe ser administrado exclusivamente por el propietario del producto, su función principal es dar prioridad a las partes valiosas en el momento dado y busca detallar cada uno de los elementos para que estos puedan ser analizados y mejorados (Areitio, 2008).

Cuando comienza a usar Scrum, no necesita de tener un listado completo y detallado de todos los elementos, pero si se recomienda comenzar con los dos o tres requisitos más urgentes mencionados

anteriormente y agregar elementos a medida que descubramos más necesidades para nuestro producto. (Avendaño, 2006).

El registro de espera del producto contiene varios elementos: especificaciones y errores. Por otro lado, la historia personalizada es la manera de mostrar que cada uno de los elementos que se utilizan en el trabajo tiene un nivel máximo en el historial de los usuarios y se expresa desde una perspectiva de cada uno de ellos (Oyedemi, 2018).

Sprint, son elementos generalmente consisten en pequeñas tareas técnicas que le permiten aumentar el software terminado. Cualquier trabajo que el equipo que haya elegido realizar durante el próximo sprint cae en el sprint. Esta herramienta permite la visualización de las actividades realizadas en cada sprint, esta se administra por parte de un grupo de especialistas, tiene como fin el mantenimiento de la transparencia, busca actualizar la interacción de los usuarios mediante los scrums diarios (Piña, 2018).

Esta herramienta otorga conocer cuáles son los elementos que todavía no se han comenzado y faltan por desarrollar o que ya se están desarrollando, como los que están a la espera de ser implementados mediante cada Sprint, por tanto, es de mucha utilidad (Pacheco, 2017).

Este dispositivo nos permite comprender como evaluar las actividades y a su vez generar análisis para evitar y enfrentar riesgos, debemos tomar en cuenta que cada Sprint tiene una meta en específica, quien puede ser que los ciudadanos puedan registrar una información comunitaria y otros aspectos sobre la cartera de pedidos son más o menos significativos, el registro de espera de Sprint le permite analizar en qué medida se ha logrado el objetivo, y esto puede Eliminar; Por lo tanto, estamos ante una forma de poder sacarle máximo provecho a la inversión (Prado & Valdivieso, 2019).

El Sprint se puede reducir en uno solo para poder entregar una sola

pieza del software, si bien es cierto es la suma de todas las actividades, genera historial de los ciudadanos y registra los elementos que pueden estar disponible para generar la garantía para que esta información esté disponible para el ciudadano (Oyedemi, 2018).

El crear un software debe tener la característica de ser flexible, debe ser interactivo y ser gradual, mediante las interacciones se garantiza el ciclo de vida del mismo como son: planificar, diseñar, poner a prueba y entrar, ello debe durar alrededor de cuatro semanas. Claramente no se puede tener toda la funcionalidad completa en un solo mes, pero si podemos tener la manera de haber iniciado una base para su inicio (Jiménez, Martelo & Jaimes, 2017).

Según Rumbaugh J., Jacobson I. y Booch G., (2000, p.21) indican que, una ventana es la presentación reducida de un grupo de información dentro de un archivo de UML para construir la representación de las funciones del gobierno digital, se divide en muchas vistas de acuerdo al diagrama de funciones o servicios y podemos clasificarlo en 3 tarea: clasificar la parte estructural, dinamismo y gestión de modelado.

Calidad de información

Se derivan las siguientes ventajas esperadas del gobierno electrónico: mejora las relaciones de información entre los ciudadanos y la organización, favorece mejorar de forma significativa la gestión al interior de la información, sostiene su mejora, presenta eficiencia, eficacia y claridad de la función pública, integra los datos y su aplicación con la plataforma tecnológica sobre la base de interacción y participación ciudadana, ello mejora el manejo de la información de los ciudadanos, propicia el cambio cultural entre las personas y las instituciones estatales, lleva como resultado final la máxima calidad de los servicios públicos (Pacheco, 2017).

Tienen 04 beneficios primordiales dentro del gobierno electrónico como son la mejora de la administración estatal, mejor presentación y acceso de los servicios públicos, total transparencia y facilita la interacción de los ciudadanos con sus instituciones; Pero, si bien es cierto estas son grandes ventajas, hay aspectos que **no se pueden mejorar solamente con la implementación de un software, sino que además merece trabajarse de forma paralela para mejorar la calidad de la información y lo que se hace con ella** (Peña, 2009).

La transparencia efectiva de la información es cada vez más una obligación dentro de los estándares de calidad, ello propicia que exista participación de una más alta aproximación de la gestión con los usuarios, a su vez otorga más confianza en las organizaciones, El valor añadido depende de esta calidad de datos y sin duda es un desafío importante en los funcionarios públicos, tener confianza en las instituciones aumenta cuando se informa a los ciudadano de lo que se está haciendo (Prado & Valdivieso, 2019).

Según Rodríguez J. y Daureo M. (2003, p. 32) Actualmente estamos asistiendo a la introducción de archivos que se distribuyen a las computadoras de las instituciones y que se conectan dentro de una sola red matriz, comparten sus recursos y tienen una mayor capacidad para el cálculo de sus funciones con autonomía para superar necesidades autónomas de los ciudadanos.

Los gobiernos digitales de hoy son muy diferentes de los del pasado en su creciente apoyo a la comunicación. La evolución de los gobiernos digitales está estrechamente vinculada a la evolución del mundo de las telecomunicaciones. Por ejemplo, hemos apoyado que requieren muy pocas o ninguna telecomunicación y en los que los datos se transfieren mediante el traslado tangible de aquellos medios físicos de información, posteriormente usamos las entradas de información hasta sus más últimas instancia en donde incluyen ninguna forma de procesamiento (Abad, 2005).

La información forma parte de una estrategia que el gestor debe dirigir e integrar en las estrategias empresariales y organizativas. Deben priorizar las inversiones en nuevas tecnologías de la información y alinearlas con otras inversiones de la empresa. Se debe manejar los problemas de personal que resultan de la eliminación de las barreras entre los servicios dentro de la empresa y las barreras entre las empresas en sus relaciones con los clientes y los proveedores. Un nuevo tipo de trabajo y un nuevo tipo de trabajador aparecen. El trabajo es altamente simbólico y tiene un nivel de responsabilidad diferente, y el trabajador necesita más inteligencia y preparación. (Areitio, 2008).

Según Rodríguez J. y Daureo M. (2003, p. 35) Menciona que las ramificaciones en la gestión cotidiana de este tipo de organización son las siguientes: **El proceso decisorio será mejor comprendido. Tomas una decisión tiene que estar basada en la actualidad definitivamente en lo que señala la información encontrada por las tablas intermedias de la empresa**, de modo que cada etapa realiza una agregación de datos para que no tenga una visión de conjunto. Sin recurrir a tecnologías más avanzadas, como los expertos, una presentación completa de los datos de gestión disponibles en la red empresarial hará que las decisiones sean más fáciles de comprender y compartir. El control es distinto de la relación jerárquica. La presentación de un informe tiene actualmente un doble objetivo. Por un lado, proporciona datos y, por otro, crea un control. (Cordero, 2009).

Las nuevas tecnologías permiten separar estos dos aspectos para extraer los datos del Gobierno Digital, mientras que la relación establecida para la función de información permite progresar en creatividad, motivación y calidad. Las computadoras promueven la creatividad en todos los niveles. El Gobierno Digital debe de asegurar el conservar el historial de datos que necesiten las

empresas e integrará los flujos de información utilizados y las normas de decisión que organicen y gestionen la información. Por lo tanto, la organización depende menos de los conocimientos individuales de los empleados. (Castañeda, 2016).

Menciona que las implicaciones en la gestión cotidiana de este tipo de organización son las siguientes: El proceso decisorio será mejor comprendido. El tomar una decisión basada en los datos resultantes en los cuadros intermedios de la empresa, de modo que cada nivel realiza una agregación de los datos para no tener una visión de conjunto. Sin tener que recurrir a tecnologías más avanzadas, como los expertos, una presentación completa de los datos de gestión disponibles en la red empresarial facilitará la comprensión y el intercambio de decisiones. El control es diferente de una relación jerárquica. Presentar un informe tiene actualmente un doble objetivo. Por un lado, proporciona datos y, por otro, crea un control. (Fernández, 2006).

Las nuevas tecnologías permiten separar estos dos aspectos para extraer datos del Gobierno Digital, mientras que la relación establecida para la función información permite progresar en creatividad, motivación y calidad. Las computadoras promueven la creatividad en todos los niveles. El Gobierno Digital preservará la historia de la empresa e integrará los flujos de información utilizados y las reglas de decisión, la organización y la gestión de la información. Por lo tanto, la organización depende menos del conocimiento individual de los empleados. (Robledo, 2006).

2.3.2 Gestión Municipal

Según Rosales (2019) Para avanzar en la descentralización de políticas de descentralización se debe tener concordancia con la forma en que se ha diseñado las políticas públicas que fortalecen a las instituciones sobretodo en el caso de aquellos aspectos que

propician la descentralización, su forma de administrarse, asegurarse el financiamiento permisible, implementación de asistencia técnica y el uso de sistemas permanentes para captar la atención cívica en los ciudadanos y el compromiso de los funcionarios y que los ciudadanos puedan adaptarse en ellas (p. 9).

Según Rosales (2019) **Las municipales como gobiernos locales conocen de los problemas de su localidad más que cualquier otra entidad del Estado**, tienen cercanía con su población y pueden tener un espacio más eficaz en la participación ciudadana, en el caso peruano existen ejemplos en donde se logra movilizar a los ciudadanos con pocos recursos en trabajo voluntario comunitario denominado mingas para el mejoramiento local (p. 10).

Según Rosales (2019) La estructura de gobierno en su funcionamiento tiene tres niveles como son los la dirección política y operativa constituida con aquellas autoridades como son el caso de los alcaldes, gerencias municipales, los regidores y el consejo municipal; los recursos o medios de acción que lo conforman los recursos humanos, financieros y el plan de recursos técnicos con la participación comunitaria y los productos o resultados de servir a sus comunidades como es el hecho de construir obras de infraestructuras, prestación de servicios y regulación-promoción, de actividades locales (p. 11).

Según Rosales (2019) **Los recursos humanos son la clave de que sea efectiva el éxito municipal** por su alto grado de motivar compromisos cívicos y abrirse a sus comunidades, la base financiera que se maximiza con planeación ciudadana que además incluye a ciudadanos y organismos como las ONGs, sector privado y sectores sociales como públicos (p. 12).

Según Rosales (2019) Para tener una buena gestión municipal se recomienda que los alcaldes sean democráticos, dinámicos, estén en contacto con sus ciudadanos, eliminar el clientelismo y

paternalismos, sin tener que tener miedo a discrepar, ser un educador social, enseñar con el ejemplo, rodearse y dejar asesora de técnicos capacitados y motivados (p. 13).

Según Rosales (2019) Tener mucha consideración a sectores sociales desfavorecidos, **buscar apoyo de diferentes sectores sociales para la económico**, promover empleos productivos de calidad, efectiva coordinación con el gobierno central, participación activa con las asociaciones de la municipalidad, tener un plan racional con los recursos limitados con los que se cuentan y **mantener siempre la rendición de cuenta como parte de la transparencia** (p. 14).

Según Rosales (2019) La función central de la municipalidad se concibe en facilitar ambientes adecuados para liberar energía de agentes sociales, construir obras de infraestructura, administrativos y proveer de servicios básicos, generar normas o regular el local, **no solo es otorgar servicios de redes de agua, alcantarillado o energía eléctrica, sino que debe de impulsar al desarrollo sostenible** (p. 15).

Según Rosales (2019) Las actividades más frecuentes que realizan las municipalidades son la construcción y mantenimiento de obras de infraestructura, salubridad ambiental, recojo de residuos sólidos, otorgar servicios cívicos como los registros civiles, juzgado de falta de información ciudadana, provisión de servicios esenciales como son los de educación, ejecución de programas sociales, buscar colaborar con erradicar la pobreza entre otros (p. 16).

Además, según Rosales (2019) señala que, puntualmente en la erradicación de la pobreza se debe de establecer una línea de ingresos familiares mínimos para poder satisfacer la canasta básica alimenticia, vivienda digna, vestido, salud, educación y otros en función de la población excluida, utilizando indicadores como encuestas directas, dejar de lado la cultura de la desesperanza aprendida, promover a los más pobres al acceso de programas

sociales (p. 17).

También Rosales (2019) Las causas de la pobreza tienen muchas aristas, entre ellas son: el enfoque de crecimiento lento económico, pero a la vez con aumento de la demografía, desigual distribución de la riqueza y del ingreso, el desempleo crónico, los servicios básicos de mala calidad, insuficiencia en el poder político y organizacional, pertenencia de etnias minoritarias en donde existe la cultura de la pobreza (p. 18).

Para Rosales (2019) Entre aquellas prerrogativas para disminuir la pobreza que se utilizan son el crecimiento de la economía mejorando los salarios e ingresos de manera progresiva, políticas focalizada de subsidios para generar ciertos dinamismos entre los grupos más pobres, mejoramiento de la extensión y la calidad de servicios de salud pública, políticas de educación en generalmente técnica entre los jóvenes que se capacitan como mano de obra calificada y apoyo a organización de mujeres y jóvenes (p. 19).

Según Rosales (2019) Erradicar los índices de escasos directamente de la mano con la economía, ambos tienen una misma causa y tienen consecuencias similares, las causas son una mixtura de componentes social y educativo, además de productivo, los espacios locales son importantes por son microsociales para producir en bonanza exógena y puede generar oportunidades con sostenibilidad en el tiempo (p. 20).

A su vez Rosales (2019) señala que existen diversas fuentes de ingresos producto de sectores como son las de microempresas de turismo, artesanía o industrias pequeñas, si se pueden desarrollar en ciertos espacios locales a modo de incubadoras de empresas, en algunos casos estas necesitan de una palanca que alimente la economía como es la implantación de una inversión con impacto en todos los sectores sociales (p. 21).

Para Rosales (2019) lograr el desempeño adecuado municipal hace falta el factor humano, ello le da una validez general en la búsqueda de la excelencia, en donde la dirección y la alta motivación genera una mejor acción en el respeto de la acción comunitaria implantando el liderazgo carismático a nivel de gerencia pública total en la conducta de las personas que trabajan en las municipalidades (p. 32).

También el autor Rosales (2019) menciona que, **los alcaldes deben de poner en práctica los valores como la honradez, la capacidad de negociación para la transformación y modernización de los procedimientos de servicios que se otorgan a los usuarios ciudadanos** y estos puedan tener conformidad de los esfuerzos que se les otorgan, por lo que en todo momento debe de haber iniciativa funcionar (p. 33).

Además, Rosales (2019) señala que, hay que entender la diferencia entre un esquema público del privado puesto que en algunos casos se puede asumir el proceso como prestación de servicios básicos que existen en el consenso del Estado de otorgar bienes públicos sin duda irrenunciable para la presentación de servicios otorgados, en algunos casos **es posible un trabajo conjunto entre privados y públicos** (p. 34).

El mismo autor Rosales (2019) indica que, existen dos tipos de estilos de gerencia municipal, por un lado, están las de altas relaciones humanas que propicia la participación de alta relación y baja estructura y persuasión a la participación ciudadana, y la de las bajas relaciones humanas en donde se delega la baja relación entre la estructura de ordenar a los participantes (p. 35).

Según Rosales (2019) En todos los casos un gerente municipal al igual que un gerente privado tiene que ser ente de motivación que pueda otorgar espacios para generar autonomía y sea un punto de referencia para el resto, eso es coherente entre los que predicen la

psicología de la pedagogía de los que reciben sus órdenes (p. 36).

Rosales (2019) también señala que, “Un gobernador municipal debe ser un ejecutivo eficaz en la utilización del tiempo, buscar obtener resultados, potencializar sus propias fuerzas, concretar sus energías y decidir con efectividad” (p. 37).

Según Rosales (2019) Los gerentes municipales deben de buscar la plena colaboración de todo su personal, explotar su creatividad, capacidad en la toma de decisiones, ayuden a hacer cumplir el plan de acción, personal que esté dispuestos a dar confianza a su gerente y dar márgenes de error a sus colaboradores para evitar daños mayores en el grupo humano con el que se trabaja (p. 38).

A su vez el autor Rosales (2019) indica, que: La función principal de las gerencias municipalidades es la de otorgar la participación de la comunidad en diferentes organizaciones, es vital persuadir a las comunidades de colaborar en tareas diversas y evitar el error que suelen cometer la mayoría de veces es la sobrevaloración de la autopercepción que se tiene de la autoridad en su forma de calificarla cualificación (p. 39).

Para Rosales (2019) El asertividad en cualquier institución será la de colaborar con la municipalidad dando tiempo y recursos en medida que lo amerite la propuesta, en ello es importante la negociación, es la combinación de los funcionarios públicos con los dotes de liderazgo, capacidad, creatividad, proactividad y sensibilidad en su población para poder servir a poblaciones vulnerables (p. 40).

Según Rosales (2019) La planificación municipal debe ser efectiva, se tiene que involucrar a diversos agentes locales como son los alcaldes, las municipalidades con sus demás organizaciones sectoriales, empresas, y otras instituciones la que enfrentan el desafío de realizar una planificación de sentir a la comunidad y no solamente a las prioridades técnicas (p. 57).

El mismo autor Rosales (2019) afirma que, la planificación puede ser maestra, es decir pesada a lo largo del tiempo con planes integrales la cual es propicia para ciudades grandes y medianas, se parte desde un diagnóstico global y complejo como puede ser reguladora como es el caso de regulaciones fijas de uso posibles en límites de usos de diversos espacios para ordenar la utilización del territorio (p. 58).

Según Rosales (2019) La planificación financiera es la que más se utiliza, con el uso del presupuesto planificado anual se puede realizar un plan de inversiones para encausar el gasto, la planificación estratégica en la fijación de la temporalidad de alcance largo y mediano en la planificación participativa que es la menos utilizada por la parte técnica y es quizás el origen del fracaso de la gestión municipal (p. 59).

Para Rosales (2019) La planificación ordena las funciones y las prioridades de las municipalidades, en muchos casos esto es un problema puesto que se toma una decisión política sin tomar en cuenta la real necesidad local y las obras no es que no sean necesarias, pero en muchos casos son las menos prioritarias para la ordenación de problemas que se necesitan solucionar (p. 60).

El autor Rosales (2019) indica que, ordenar los problemas es una forma de priorizarlos en la idónea elección de decisiones basados en metas y fines usando los recursos realmente necesarios que se deben de programar de forma adecuada y sobre todo con el costo que realmente merecen y evitar los sobrecostos o la presunción de corrupción (p. 61).

Según Rosales (2019) La condición de ser mayor o de tener menos ductibilidad a la hora de usar los fondos que se otorga el gobierno nacional y tienen condiciones determinadas de uso que se puede utilizar a manera de contratos con recursos municipales con libre disposición que se puede hacer en cualquier uso, además de utilizar

un lenguaje de planificación de forma de corto y mediano plazo (p. 62).

Para Rosales (2019) La voluntad política es necesaria entre los alcaldes y el consejo municipal para que se tenga una real decisión de generar el proceso de participación ciudadana, se debe de entender que es una forma de compartir el poder con la población con el uso de las democracias desde la administración municipal, pero con liderazgo en el proceso participativo (p. 63).

Según Rosales (2019) El demostrar voluntad para servir al pueblo es de parte de las autoridades municipales es destinar una cierta cantidad de sus recursos para ser utilizado de manera libre en una comunidad como un proceso participativo para ciertas demandas de comunidades con la condición que participen el sector privado y ONGs como otros aportantes y vigilante del destino de los recursos (p. 64).

Rosales (2019) indica que la micro planificación moviliza a las comunidades en acciones de proyectos en plazos cortos, pero teniendo en cuenta que esos esfuerzos van de la mano con planes de largo y mediano plazo, para ello debe de realizarse un diagnóstico y prognosis, plantear los objetivos estratégicos en la comunidad, tener en cuenta tanto urbano como rural, plan de obras económicas, programas culturales, educación, protección del medio ambiente entre otros (p. 65).

Rosales (2019) señala que: Elaborar un plan se constituyen en una tarea muy compleja de forma conveniente en la asistencia de organismos especializados que pueden ser bien las consultorías, ONGs, universidades u otros, para elaborar un plan de coordinación con los técnicos municipales, y tener como producto un plan de consulta comunitaria que sea conocido y compartido (p. 66).

Rosales (2019) afirma que: la evaluación de los resultados se da en talleres preparatorios que reúnen a las comunidades por sectores

especiales o en grupos sociales que se ordenan de forma transcrito y devuelto en una comunidad en forma de informe breve, también el uso de negociación de programación de las conclusiones y materiales en estos talleres que reúnen la negociación entre los agentes que son involucrados, además de establecimiento de estructura de trabajo y elaborar archivos que sintetizan el diagnóstico sobre sus tareas realizadas (p. 67).

Rosales (2019) sostiene que, el materializar el aporte de los ejecutores del plan debe de cumplir con lo prometido, la clave es el liderazgo en las tareas que se desean motivar el ritmo de trabajo y ser tenaz con los líderes que empujan a lograr resultados que es difícil lograrlos con voluntarios, sin dejar de lado el control y el seguimiento de lo acordado (p. 68).

Según Rosales (2019) Se debe realizar la audiencia pública para realizar el presupuesto participativo sobre la definición de los proyectos con la rendición de cuentas a los alcaldes y la asamblea general que otorga el plan estratégico participativo con la metodología de metaplan con uso de tarjetas de colores como didáctica en los talleres (p. 69).

Para Rosales (2019) Las municipalidades deben tener la capacidad de percibir recursos financieros que son necesarios, propios o canalizados desde diferentes fuentes del aparato estatal, se debe de asignar una cantidad razonable programada financieramente en sus transferencias de nuevas responsabilidades de parte de las autoridades locales y con los ingresos de los impuestos debidamente recaudados (p. 70).

El autor Rosales (2019) sostiene que: Los recursos municipales que son propios son en general los constituidos por los impuestos, las tasas, las tarifas, los cargos o los derechos, con contribuciones de mejora que son aportes que generan valor total o parcial de cierto nivel de inversión que se recupera con la inversión municipal, ello

provoca que se financie el total del servicio que se otorga (p. 71).

Rosales (2019) señala que: Las transferencias de los gobiernos centrales o estadual corresponden los aportes centrales o estatales de los gobiernos que se complementan en el financiamiento municipal cuando sea el caso de ser insuficiente, además de los créditos que son aportes que otorgan en cierto plazo el sistema financiero por intermedio de la Banca de Fomento para gestión municipal, además de otras formas de financiamiento (p. 72).

Rosales (2019) afirma que, en el caso contrario del desfinanciamiento se encuentra una forma concentrada de clientelista o paternalismo la cual no motiva al desarrollo local, la centralización de las actividades del Estado es una de las razones por la que los gobiernos locales usan el fondo público sin contar con recursos cualificados que son necesarios terminando en un cuadro de ineficiencia de sistemas locales de recaudos (p. 73).

Para Rosales (2019) el evitar encontrarse con la falta de financiamiento dentro de las municipalidades es primordial el demostrar que primero se está haciendo buen uso del que se tiene, esto estimula a que se puedan conseguir una garantía de financiamiento mayor con el apoyo regional o nacional y con ello se podrán financiar los proyectos que se necesitan (p. 74).

Según Rosales (2019) **Conseguir que se involucre a sus ciudadanos y a las empresas a cumplir con el pago de los impuestos como una forma de financiamiento de los proyectos, pero eso debe de ir de la mano con la rendición de cuenta, de esa forma evitaremos tener morosos municipales, podremos implementar el mejoramiento en la atención pública de dependencias de capacitación que atienden a los ciudadanos en el presupuesto participativo** (p. 75).

Rosales (2019) señala que, para demostrar que se tiene ordenada las finanzas municipales es debe tener un catastro actualizado,

buena atención a los contribuyentes y un presupuesto elaborado de forma idónea, transparente y bien utilizado, de acuerdo a ello se debe de gastar responsablemente todo lo presupuesto, esto demuestra cómo se bien maneja los recursos de manera efectiva sin arrojar recursos sin utilizar dentro de una actividad en un periodo (p. 76).

Rosales (2019) señala: las municipalidades en sus orígenes han asumido los subsidios a ciudadanos como una forma de redistribuir de forma indiscriminada al Estado a los grupos de personas pobres, medios e incluso a sector altos como parte indispensable de servicios y bienes que necesarios para la vida humana, en tanto el Estado mediante las municipalidades aseguran de servicios solo que en la actualidad deben hacerlo con eficiencia y producción a bajo costos y precios razonables (p. 77).

Rosales (2019) indica que: para lograr la eficiencia municipalidad se administra con el sistema local descentralizado, a modo de concesión, de forma mixta de acuerdo a la naturaleza del servicio, a modo de licitación y gestión por la comunidad en que esta asume la provisión de servicios básicos, en síntesis, cada necesidad debe de tener una cantidad adecuada de recursos disponibles que atender a diferentes necesidades sociales (p. 78).

Según Rosales (2019) Para que no exista preferencia ante locadores de servicios es necesario que todos ganen, en ese sentido se debe retirar del proyecto a los malos elementos y en vez de ello debemos concentrarnos en concentrar aquellos que aumenten el interés para poder defender el interés social, teniendo un criterio objetivo y poder encontrar un equilibrio de poderes como una mejor alternativa en negociaciones, solo entrar en el juego de la negociación, utilizar reglas de juego correctas, (p. 79).

Rosales (2019) indica que: las municipalidades en el plano económico social deben de realizar actividades en coordinación del

gobierno nacional para crear un ambiente adecuado en las actividades económicas, ello atrae el desarrollo de actividades económicas, localización de actividades productivas, formación de recursos humanos, aseguramiento de sustentabilidad, reciclamiento de actividades económicas en crisis y otras acciones que puedan facilitarlas (p. 80).

Según Rosales (2019) Las asociaciones municipales locales pueden hacer uso de la asociación municipal, con el fin de impartir ejemplos vividos, darse asesoramiento técnico, realizar trabajos conjuntos de nivel regional, algunas veces pueden ser asociación local, nacional, regional, con uniones federativas de municipalidades o parte de organizaciones de funcionarios (p. 95).

Rosales (2019) señala que, con las funciones de las asociaciones principales se busca que se respete el nivel autonómico de las municipales, asegurar que sus ejecutivos participen de manera directa en los proyectos, buscar también la participación de la sociedad civil y las instituciones, capacitar a nuevos líderes y empleados con asistencia técnica de otras municipalidades, informar intercambio de experiencia, prestación y coadministración de algunos servicios y vincularse con movimientos asociativo internacionales (p. 96).

Según Rosales (2019) Las asociaciones municipales deben de mantener el enfoque de eficiencia y autonomía, además de recursos, por lo que se deben de contar con cuota de parte de sus miembros, subvenciones especiales a niveles centrales de gobierno, venta de servicios a los miembros, tener otros ingresos en temas de eventos, publicaciones, aportes del sector privado y social además de apoyo de cooperación internacional (p. 97).

Según Rosales (2019) Para lograr la efectividad de las asociaciones están el poder de negociación y concentración, la solvencia económica como técnica, el poder realizar gestionar con vinculación

internacional, busca que todas las asociaciones municipales logren una estabilidad importante, al menos una experiencia resistiendo la tentación de politizarse y mantener una tradición en medio de su pluralismo (p. 98).

Según Rosales (2019) Además de la solvencia económica deben de asegurarse la solvencia técnica para poder defender el interés municipal de forma eficiente con un equipo de profesionales que den un soporte en la redacción de normas adecuadas para capacitar y argumentar de manera sólida las opciones de factibilidad política, la solvencia técnica debe de asegurar un servicio de calidad y dar continuidad a la gestión (p. 99).

Teoría de Gestión Municipal con participación de la población

Los derechos relacionados con la población la convierten en un concepto atractivo de acceso a Internet; permitir el acceso en el marco de los derechos, la justicia social y la justicia. Janoski (1998) analiza la teoría política de la población. Define la población como «la adhesión pasiva y activa de individuos en un Estado-nación con ciertos derechos y deberes universales a un cierto nivel de igualdad» (p. 9). Esta definición es pertinente porque se refiere a cuestiones fundamentales que son esenciales para el discurso aquí y, por lo tanto, merece una explicación más detallada. En primer lugar, como explica, «pertenencia» se define en esta definición como una de las características de la población. (Concha, Príncipe y Suárez, 2017).

La población concede la pertenencia a un Estado-nación a individuos o grupos de personas sin distinción de origen étnico, raza, sexo, clase o discapacidad. En una situación en que esta categorización se convierte en un instrumento para privar a las personas de una participación efectiva en la sociedad, a menudo se plantean argumentos relativos a la privación de la población o a la denegación de la misma. Este argumento apoyó los llamamientos a

una política de inclusión para los grupos estigmatizados sobre la base de las categorías anteriores. (Pacheco, 2017).

En segundo lugar, la población implica "derechos pasivos y activos", medios de vida pasivos y derechos activos, que incluyen oportunidades actuales y futuras para implicar e influir en la política y la economía en una política democrática. En tercer lugar, Janoski (1998) subrayó que los derechos civiles eran derechos universales consagrados en la ley y aplicados a todos los ciudadanos. Después de todo, la población es una declaración de igualdad. En consecuencia, estos conceptos de pertenencia, integración, derechos e igualdad en la forma en que reformulamos el acceso a Internet se vuelven pertinentes. (Prado & Valdivieso, 2019).

Existen diferentes enfoques en la teoría política de la población. El concepto liberal de población está basado en el respeto individual se deben actuar positivamente para crear o garantizar estos derechos materiales, como los ingresos, la atención sanitaria y la educación que necesitan las personas para vivir una vida digna e independiente, que es esencial para su libertad (Oyedemi, 2018).

2.3.2.1 Planificación

Para armar nuestro modelo sugerimos previamente realizar un Cuadro de Mando Integral (BSC) fue desarrollado por R. Kaplan y D. Norton en el año de 1990 con el fin de contar un sistema de medición del desempeño, pero desarrollado en un sistema de gestión estratégica integrada. El BSC se puede describir en dos dimensiones para los empleados de una organización:

- Es un sistema de que logra poner las metas de realizar estrategias de las empresas en objetivos medibles e iniciativas fácilmente comprensibles por los que participan en la organización.
- Es una herramienta de gestión para reconocer y describir los activos intangibles de una empresa y convertirlos en valor para las

partes interesadas.

Traduce la estrategia de la organización en objetivos para evaluar su desempeño utilizando cuatro perspectivas de valor como referencia: perspectivas financieras; perspectivas de los clientes; de acuerdo a la metodología interna, el aprendizaje y el crecimiento.

Customer Relationship Management (CRM) es "un proceso interactivo que transforma la información sobre los clientes en relaciones positivas con ellos". Las empresas tratan de identificar al cliente, conocerlo, diferenciarlo (evaluar sus necesidades y requisitos), interactuar con el cliente (reevaluar sus necesidades) y personalizar esa relación.

Los CRM requieren la reorganización de procesos empresariales con procesos empresariales flexibles y un modelo de relación que genere valor a largo plazo para el cliente. Sin embargo, según el autor, los dos pilares de CRM son: "un proceso de trabajo centrado en el cliente que cruza y es compartido por la empresa, y el uso intensivo de la información del cliente, facilitado por la informatización de la distribución, comercialización y servicios".

2.3.2.2 Recursos Financieros

El gobierno digital tiene como objetivo el aportar a los funcionarios estatales de dotar de herramientas que le faciliten el logro de sus metas. En ese sentido este enfoque es eficaz cuando se cuentan con los datos de todos los trabajos que se realizan a nivel operacional con el uso de todos los insumos tanto internos como externos, además de actividades anteriores lo cual es clave para continuar yendo en la senda del al éxito. Estas características nos dan la certeza de realizar acciones y enfrentar los retos de ello (Tsai, 1990).

La información que tiene a la mano los gestores en el gobierno digital es recopilar todos los datos de las tareas realizadas en todo

momento y son parte del ejercicio de las decisiones, en ella se deben de prever todos los escenarios, incluyendo temas como los que nos generan beneficios, pero también aumento de costos y precios (Concha, Príncipe y Suárez, 2017).

La eficacia es un indicador que debe tener siempre en cuenta quienes asumen el enfoque de gobierno digital, por tanto, se debe de buscar siempre la exactitud y la fiabilidad de los datos cálculos, pero somos conscientes que hay información externa que no puede ser controlada por el sistema y aunque el sistema está diseñado para ser fiable, estos datos adicionales deben de enfrentarse como retos que se deben de asumir dentro de la base de datos, un ejemplo claro, sería que el sistema tiene un cálculo exacto de las horas programadas de trabajo y estas se pueden cumplir a cabalidad pero no contempla las horas extras (Estévez & Janowski, 2016).

Si bien es cierto la información recogida es siempre pertinente dentro del sistema de gobierno digital, debemos tener el criterio de que la información es importante siempre y cuando esta nos sea útil, de esta manera mantendremos el ahorro de los costos y un nivel más alto de desempeño (Jiménez, Martelo & Jaimes, 2017).

La gerencia puede tomar la decisión sobre las actividades futuras que le dan el rumbo a la institución basados en los datos presentes, en ella se puede incluir una tendencia cualitativa, mientras más actualizada tengamos la información tendrá más impacto en la organización, la recopilación de los datos y su procesamiento deben tener un tiempo prudencial para evitar los retrasos, el gobierno digital debe ser capaz de calcular de manera exacta temas relacionados con datos personales pero es normal que se cuente con un margen mínimo de error que se debe de superar en corto tiempo (Pacheco, 2017).

Los datos que se contienen en el Gobierno Digital es eficaz y por tanto es de utilidad, cuando faltan datos entonces estamos ante una

laguna por ausencia de datos y el sistema debe de diagnosticarlo, ello puede influir en el criterio de toma de decisiones por tenerse información incompleta o parcial (Piña, 2018).

Los servicios digitales que son financiados en el Perú van desde la redacción de declaraciones de ingresos y la renovación de un permiso de conducción hasta la solicitud de un permiso para animales de compañía. Casi todas las formas de gobierno o servicio pueden ofrecerse en formato digital. Tradicionalmente, los servicios gubernamentales son prestados personalmente por ministerios individuales en diferentes lugares, a menudo sobre papel. A través de los servicios digitales, el gobierno puede proporcionar información y servicios a los ciudadanos a todo (Rodríguez & Campillo, 2003).

Al introducir servicios digitales, los innovadores pueden hacer frente a los retos de la aversión al riesgo interno y la aceptación de los usuarios, pero estos retos se abordan fácilmente y se sustituyen rápidamente por ventajas que incluyen: Mejores experiencias de usuario en línea para los ciudadanos, mayor participación del público, mejora la eficiencia interna y la productividad, menos carga para la informática (cuando viene con tecnologías basadas en la nube) una mejor colaboración entre los departamentos. Se han reducido los costes laborales (Serna & Ramírez, 2016).

Es importante que las organizaciones que pasan de los servicios tradicionales a los servicios digitales vean beneficios que es algo más que una simple dación de un servicio. Al no estar ya vinculados a un teléfono o a un servicio desk, los empleados del gobierno pueden reflexionar activamente y actuar sobre otras iniciativas estratégicas. Por ejemplo, puede dedicar tiempo a racionalizar los procesos de adquisición y aprobación, mejorar la contratación y contratación, racionalizar los procesos principales y adoptar normas tecnológicas. (Agüero, 2008).

Gob.pe

Trabajo gubernamental para transformar digitalmente el registro del interés en los procesos dentro del soporte electrónico de transparencia con datos abiertos que es una plataforma de un software público peruano como parte del plan nacional para la operación de documentos digitales a cargo del equipo de seguridad digital (PCM, 2020).

Metas

Perú integro 1.- Utiliza la plataforma virtual para declarar el interés, promover la agenda digital para contratar con los privados, apoyar a los proyectos de inversión con el centro nacional único de datos, implementación de plataformas digitales para los reclamos individuales virtuales, la implementación del informe de transparencia y acceso a los datos (PCM, 2020).

Perú Competitivo

Es el desarrollo de una plataforma con cobertura nacional para que se puedan tener servicios digitales en la promoción y transformación de instituciones estratégicas dentro del plan nacional peruano de conectividad, lo cual es prioridad en ámbitos en donde exista necesidades económicas (PCM, 2020).

Perú cercano

Para el logro de esta meta se tienen que llevar a cabo todos los servicios públicos que demandan todos los peruanos como son los de la promoción de la salud digital, el uso de la georeferencia y el uso de la integración digital (PCM, 2020).

Perú confiable

Buscar el orden y la conformidad de la realización de los esfuerzos digitales en el centro nacional de seguridad digital, está dentro de la agenda nacional de sistemas judiciales para la prevención y lucha contra el maltrato infantil y hacia las mujeres, lo cual es una política nacional (PCM, 2020).

Perú innovador

Se lleva a cabo con el desarrollo de programas para mejorar la innovación y la participación de jóvenes que siguen una hoja de ruta de educación digital para el futuro de la mano con el voluntariado y el desarrollo de laboratorios de nuevos productos/servicios para aumentar la competencia (PCM, 2020).

2.3.2.3 Participación

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).

El que los miembros participen en todas las etapas de comicios electorales de manera electrónica con el voto es una forma de acceder al gobierno digital, pero el gobierno digital es más que eso, es participar de manera virtual de actividades cotidianas, de manera sencilla y organizada que tenga interés propio de una ciudadanía, se trata de sensibilizar en participar en acciones creadas para las demás actividades (Daccach, 2000).

La exclusión digital se presenta de dos formas, por un lado la falta de acceso a un dispositivo que pueda conectar al servicio digital y por otro lado la falta de educación para bien utilizar estos servicios, ello genera indiferencia de parte de muchos ciudadanos, debemos reconocer que la tecnología ofrece ventajas pero también desventajas, el primer reto es que todos tengan con que acceder al gobierno digital y el segundo que estén capacitados para bien utilizarlos (Fernández & Del Río, 2010).

El escenario en esta etapa está en medio de un clima de desconfianza de parte de la sociedad sobre sus autoridades, ello genera también desconfianza, pero el ir incluyendo actividades de manera paulatina genera la inclusión, interés, proximidad y velocidad del servicio y sus mejoras (De Pablos, López y Medina, 2006).

En realidad, todavía hay analfabetos digitales, y aún más se empieza a involucrar y esto comienza a crear lagunas de un tipo diferente, es decir, ya hay una laguna accesible, a saber: "No puedo usar el ordenador No puedo pagar por Internet", sin embargo, más peligrosa es la brecha de los conocimientos tecnológicos. Corresponde a los gobiernos garantizar la población digital en los medios de comunicación, pero estamos en pañales y todavía no hablamos de ello. (Agüero, 2008).

La preparación académica no es necesaria para actuar y convertirse en ciudadano que solo accede a los servicios, podemos decir que es

un compromiso personal en el que el ciudadano entiende la importancia de participar en este compromiso de forma seria y aceptando sus cuestiones, entiendo que esto es parte de un cambio a la manera de como entendemos la forma de gobernar sino también la forma de ser ciudadanos; Hay una falta de preparación completa sobre cómo el contenido digital que debe ser manejado. (Cermeno & Casellas, 2009).

Debido a la aparición de Internet como forma de comunicación masiva y al uso generalizado de ordenadores personales y otros dispositivos como los smartphones, la digitalización se ha convertido en una influencia particularmente extendida en la cultura. Las tecnologías digitales están tan extendidas en todo el mundo que el estudio de la alfabetización digital abarca potencialmente cualquier aspecto de la vida de una persona, va más allá del simple uso de Internet o a las tecnologías de comunicación modernas. (Concha, Príncipe y Suárez, 2017).

Aunque es artificial distinguir épocas claramente delimitadas, la cultura modelada por la digitalización difiere de sus predecesores, lo que se llama la cultura del impreso y la cultura de la difusión de diferentes maneras. Por ejemplo, las tecnologías digitales han permitido formas de cultura más en red, colaborativas y participativas. Las características específicas de la alfabetización digital pueden explicarse mediante procesos técnicos, el tipo de forma cultural que está surgiendo y el tipo de experiencia que aporta la cultura digital. (Pacheco, 2017).

En las tecnologías digitales, la información está representada por una codificación digital. En la práctica, esto significa que el hardware digital se puede modificar y comprimir fácilmente. Ejemplos prácticos de todos los días de esto son el uso de Photoshop para simples modificaciones de imagen y el almacenamiento de grandes cantidades de información, por ejemplo. Smartphones. A diferencia

de la cultura de la difusión, los medios de comunicación también están conectados e interactivos, y el contenido llamado generado por el usuario se ha convertido en un fenómeno cultural para difuminar las fronteras entre los transmisores y receptores o transmisores y espectadores de contenido multimedia. Por ejemplo, plataformas de medios sociales como Facebook, blogs y foros en línea albergan enormes cantidades. (Areitio, 2008).

La infraestructura técnica también permite el carácter hipertextual de los medios digitales, ya que pueden establecerse vínculos entre diferentes nodos de contenido. El hiperenlace es una de las formas más importantes de organización de contenidos en línea. Otra característica central del material digital posibilitado por el tratamiento técnico es el carácter automatizado y soportado por los datos. Al igual que cualquier base de datos, las bases de datos digitales tienen sus propios medios específicos de almacenamiento, recuperación y filtrado de datos y de conversión de estos datos en información significativa. Las bases de datos digitales son mucho más flexibles que las bases de datos pre-digitales y forman parte integrante de muchas actividades diarias. (Booch, Jacobson & Rumbaugh, 2000).

Dado que el material digital se puede copiar, distribuir y modificar fácilmente, los productos culturales digitales están potencialmente en un estado constante, de alguna manera mejor descritos como procesos que como productos finales. Por ejemplo, es por eso que la forma cultural establecida de narración y la autoría se han convertido en problemáticas en entornos digitales en red e hipervínculos: los productos nunca están completos, los caminos de lectura son hipervínculos y en red, y las relaciones entre los creadores y el público son a menudo anti-jerárquicos y los productos colaborativos. El arte digital colaborativo, el fan ficción en línea y los memes de Internet son sólo algunos ejemplos de tal producción cultural hoy en

día. (De Pablos, López, Romo y Medina, 2006).

Las tecnologías digitales también han influido en las conexiones entre objetos, espacio y tiempo. Los objetos no sólo pueden ser fácilmente modificados, sino también recontextualizados, y objetos de diferentes contextos históricos y espaciales pueden ser reunidos para articular algo nuevo o para crear un conjunto de servicios de streaming de música o de películas y de televisión, a menudo de manera personalizada que son posibles por la automatización basada en datos, son implementaciones populares de estos últimos. Otro ejemplo típico es el estrechamiento de la distancia entre el público y los objetos de arte. (Gallo, 2006).

Las tecnologías digitales también han influido en las conexiones entre objetos, espacio y tiempo. Los objetos no sólo pueden ser fácilmente modificados, sino también recontextualizados, y objetos de diferentes contextos históricos y espaciales pueden ser reunidos para articular algo nuevo o para crear un conjunto de s. Por ejemplo, los servicios de streaming de música o de películas y de televisión a menudo de manera personalizada que son posibles por la automatización basada en datos son implementaciones populares de estos últimos. Otro ejemplo típico es el estrechamiento de la distancia entre el público y los objetos de arte. (Garimella, Lees y Williams, 2008).

Todavía es común distinguir lo virtual de lo real, se trata de una distinción engañosa, incluso si los entornos virtuales son inmateriales, esto no significa que no sean «reales». La alfabetización digital es múltiple y aplicable a múltiples temas, pero todo se reduce a una cosa: la relación entre las personas y la tecnología. Estas ideas son a menudo ignoradas porque la tecnología se convierte en una segunda naturaleza para nosotros. (Fernández, 2006).

Las personas utilizan las tecnologías modernas con el fin de buscar

que avanzar en algún aspecto de su vida, para satisfacer alguna necesidad, para culturizarse o por mera curiosidad, ello ha provocado que se generen un desarrollo de la demanda de bienes y servicios enfocados al mundo de la computación y actividades relacionadas. A medida que nuestra vida progresa cada vez más rápido, renovamos nuestra adaptación. Y debido a que la tecnología no se detiene, tenemos que equilibrar desarrollando nuestra cultura cuando sea necesario. (Filmus, Pérez, Pinto, Alvariño, Zuñiga, Jara & García, 2003).

En este sentido, el objetivo de la cultura digital es explorar este concepto. Importante profundizar en lo que hace que la tecnología funcione, por qué se crea, cómo cambia nuestras vidas, por qué nos comportamos como lo hacemos y qué significa para nuestro futuro. Hay un sentido esclarecedor a dar un paso atrás para analizar dónde estamos y hasta dónde hemos llegado, lo que hace que la cultura digital sea tan increíble. Todo tiene su causa y su efecto. La alfabetización digital es el impacto tecnológico en constante evolución que hemos desarrollado, y el culturista digital está ahí para descubrir cómo nos afecta. (Rodríguez y Daureo, 2003).

La población es el comportamiento de la población frente al Gobierno Digital, la empatía es esencial para comprender cómo la gente habla y se comporta cuando está utilizando la red. El uso de la red está evidenciado en el comportamiento de expresiones por medio de textos, audios, fotografías, videos y representaciones gráficas que pueden ser verbales como no verbales. El resultado de la forma clara de estas formas de comunicación es el entendimiento del mensaje y ello mejora la toma de decisiones que pueden ser difíciles con respecto al entorno de la población; la información de la ciudadanía en un registro de base de datos es sensible puesto que se puede verificar lo que la gente consume y encontrar la razón de ello (Garimella, Lees y Williams, 2008).

Esto significa que quienes usan Internet (incluyendo sus estudiantes) pueden intercambiar golpes verbales o textuales rápidos diseñados para herir los sentimientos de una persona, en lugar de tener una conversación típica que se puede oír en el teléfono o en persona. En algunas situaciones estos comportamientos pueden ser intimidatorios puesto que se documentan como problemas que pueden ser graves (sobre todo en población juvenil), esta razón, la enseñanza de la empatía puede hacer una gran diferencia en la vida estudiantil. (Gallo, 2006).

Es importante que los estudiantes comprendan la empatía como concepto, pero sabemos que tienen que practicarla para que la empatía los retenga. También pueden adquirir valiosas habilidades profesionales al mismo tiempo. Con nuestro módulo en su repertorio de lecciones, se tendrá un buen comienzo para enseñar a sus estudiantes cómo interactúan con los demás en línea. Pero esto es sólo el principio, posteriormente debemos generar empatía y enseñar a los que recién están aprendiendo a bien usar la red (Serna & Ramírez, 2016).

El sistema es tan rápido y reactivo que es casi impresionante considerar todos los procesos que deben ocurrir detrás de las escenas sólo para que alguien pueda ver sus correos electrónicos. Pero sólo un pequeño porcentaje de la población mundial - incluidos los estudiantes - comprende realmente cuáles son estos procesos. Mucho menos entender el funcionamiento de estos procesos. Al mostrar a las personas que Internet funciona con una sofisticada conexión de herramientas digitales, se crean las condiciones para ayudarles a comprender los siguientes elementos clave de la Población. (Rumbaugh, Jacobson y Booch, 2000).

Esto también incluye conceptos como la comunicación, las unidades centrales de procesamiento, los discos duros, las computadoras y más. Se puede mostrar a los alumnos las bases del funcionamiento

de Internet para que puedan comprender mejor los próximos elementos de la Población. La información de los ciudadanos es un tema complejo en esta etapa digital, hoy en día la gran mayoría de las organizaciones ya tienen una página web en donde se generan datos de los usuarios, aparentemente son fáciles de visualizar, pero internamente puede ser un sistema complejo que solo pueden entender los especialistas (Rodríguez & Campillo, 2003).

La información de un usuario puede ser también algo simple, pero es un concepto complejo para los programadores o los que manejan estos sistemas, para quienes manejan estos sistemas en las organizaciones, además de ello en la mayoría de los casos se ven a las plataformas como un medio informático y de marketing. Se puede "explotar" el navegador web de alguien para el historial de su búsqueda. También puede adjuntar una "cookie" o un identificador individual al navegador web de una persona para ver los otros sitios web que visita. Muchas de estas empresas toman estos datos, los embalan y los venden al mejor postor. (Piña, 2018).

Si bien es cierto la gran mayoría de naciones tienen una base legal que obligan a las organizaciones a no tener información sobre menores de edad o por lo menos hasta los 13 años. Por lo tanto, las personas deben conocer la información personal y saber cómo protegerse. La enseñanza de los datos de usuario es difícil porque muy pocos sitios procesan los datos de usuario. Se trata de un fenómeno tan nuevo y su uso es generalmente un secreto bien guardado que muchos profesores pueden incluso no ser capaces de enseñar a los alumnos. (Prado & Valdivieso, 2019).

Afortunadamente, puede enseñar a los usuarios los datos de los usuarios centrándose en las huellas digitales de sus alumnos. Una «huella digital» es el signo de que el navegador web de una persona deja en Internet. Cuando se va a un sitio web, le sigue un software que ve su «huella». A continuación, a su regreso, el mismo software

coincidirá con su huella anterior durante su visita actual a la página web.

La página web de alguna manera describa quien es la persona que la visita cuando se está registrado, saben quién eres, con qué frecuencia has visitado su sitio web y lo que has hecho durante la visita. (Estévez & Janowski, 2016).

Algunas organizaciones, como Facebook y Google, incluso pueden seguir su comportamiento en Internet fuera de sus sitios web. Ya sea legal, ético o práctico, actualmente no hay discusión en la sociedad ordinaria. Sin embargo, es otra razón para enseñar a sus estudiantes que casi siempre son monitoreados por alguien cuando utilizan Internet. (Rodríguez y Daureo, 2003).

La alfabetización digital consiste en la comprensión de textos virtuales que están en línea y entender lo que se te quiere decir, saber su origen y su exactitud. Por lo tanto, la alfabetización digital es uno de los conceptos más difíciles de enseñar a los estudiantes. También es una de las cualidades más importantes para que los estudiantes se conviertan en buenos ciudadanos digitales. Después de todo, pueden practicar una buena Población si no pueden ver información exacta de una desinformación en Internet. Podemos también incluir a este concepto a la ética, la protección de la información y el prevenir a las personas del acoso en línea (Tsai, Glastonbury, Eliot, Bollepalli, Castillo, Fernandez & Mangino, 2020).

La enseñanza de las competencias digitales precisa de planeación, finura y revisarse para tener seguro que los que estudian puedan comprender lo que realmente necesitan de la realidad digital. Afortunadamente, empresas de todo el mundo, como Google, Edutopia e incluso AES, ofrecen lecciones, actividades, evaluaciones e ideas sobre cómo enseñar la alfabetización digital. Sin embargo, si estás buscando un resumen de habilidades digitales, puedes resumirlo en tres conceptos. (Tsai, 1990).

Junto con los clientes en Internet, los smartphones y diversas aplicaciones y sitios de redes sociales, el tema de la ética digital es de actualidad y de una importancia primordial para los profesionales. Los terapeutas son vulnerables a nuevas formas en línea, y las cuestiones de la gestión ética y profesional de las redes sociales son complejas y merecen ser exploradas. (Jiménez, Martelo & Jaimes, 2017).

La Ética digital es el Estudio de cómo gestionar de manera ética, profesional y clínicamente sana a través de los medios en línea y digitales. Cualquier Psicólogo que utilice Internet o un teléfono Móvil (que es casi el Mismo que la mayoría de nosotros). Además de estas cuestiones, está la cuestión de cómo tratar mal a un usuario en avisos en línea; qué correspondencia digital o en línea pertenece a los registros clínicos; cómo mantener registros seguros en la era digital. (Robledo, 2006).

La mejor manera de buscar estas preguntas es comenzar a buscarlas. Tiene curiosidad por saber lo que sus clientes pueden aprender en línea. Se realiza una búsqueda usando varios términos de búsqueda diferentes. (Toro, Gutiérrez & Correa, 2020).

Una crítica negativa en línea puede perjudicar la imagen de un ejecutivo. Cuando se obtiene algo de ello, lo mejor es animar a sus colegas (nunca a sus clientes, ya que pedir referencias a los clientes es poco ético) a publicar comentarios positivos de su parte para compensar esto. La mayoría de la gente entiende que una persona puede estar insatisfecha con una empresa, y eso no significa que la empresa en su conjunto es mala. (Cermeno & Casellas, 2009).

Las amistades de redes sociales con los clientes deben ser tratados con cuidado. Le recomendamos que coloque a los clientes en "Perfil limitado" o crear una página el de Facebook profesional separada para su trabajo clínico y profesional. Otros profesionales simplemente no interactúan con los clientes en los sitios de redes

sociales; se puede elegir cualquier política ética y que le conviene (Castañeda, 2016).

2.3.3 Marco Legal

Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972

ARTÍCULO 30.- ÓRGANOS DE AUDITORÍA INTERNA

El órgano de auditoría interna de los gobiernos locales está bajo la dirección de funcionarios encargado perteneciente a la Contraloría General de la República, se designan por concurso público, su control está enmarcado a todos los gobiernos locales conjuntamente con sus actos de acuerdo a ley.

ARTÍCULO 31.- FISCALIZACIÓN

La fiscalización se lleva a cabo de parte del Concejo Municipal conforme a sus atribuciones y los vecinos sobre la prestación de servicios públicos.

ARTÍCULO 32.- MODALIDADES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS

Estos pueden darse de manera tanto directa como indirecta en el plano local dentro de un marco legal y siempre buscando el interés de los vecinos, su eficacia, su eficiencia y el control de parte de la municipalidad. Siempre que exista una medida debe de ir acompañada de un sostén del presupuesto aprobado y designado por la municipalidad.

Ley N° 5184/2020-CR, esta ley señala la obligación para implementar una mesa de partes de manera virtual con sus respectivas modificaciones electrónicas en las instituciones del estado.

Artículo 1.- Objeto de la Ley

Esta ley pone a la disposición de las personas, incluyendo a las instituciones públicas, la mesa de parte virtual, los diferentes servicios digitales y las notificaciones electrónicas.

Artículo 2.- Implementación del servicio de mesa de partes virtual y las notificaciones virtuales en todas las instituciones públicas, por lo que la implementación debe darse en un plazo máximo de 365 días luego de la promulgación tanto de la mesa de partes virtual y las notificaciones electrónicas.

Tanto la mesa de partes virtual y las notificaciones electrónicas que se van a implementar en las entidades públicas tienen que llevar consigo principios, derechos y garantías para asegurar el debido proceso, ello no debe afectar el derecho para la legítima defensa y siempre respetando el principio de la igualdad de las partes, ello estará en concordancia con las garantías del sistema nacional de servicios públicos digitales señalado en el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1412 de la ley del gobierno digital.

La mesa de partes virtuales se implementa conforme al alcance de su sede electrónica lo cual está referido dentro del artículo 20 del Decreto Legislativo N° 1412 de la ley del gobierno digital para que se puedan realizar a cabalidad la recepción de documentos y que los medios electrónicos puedan adaptarse a las disposiciones que se deriven.

El Servicio de “Notificaciones Electrónicas” se implementará por medio de las casillas electrónicas o algún medio electrónico que

tenga las características similares para que se puedan realizar las notificaciones, ello está señalado en el artículo número 22 del Decreto Legislativo N° 1412 de la ley del gobierno digital

Artículo N°1 de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado – Ley N° 27658

Declara que el Estado Peruano tiene un proceso para modernizar todas sus instituciones, organizaciones, empresas y sus procedimientos con el objetivo de poder garantizar las mejoras para el servicio de los ciudadanos. Este proceso para modernizar el Estado se puede coordinar con el Poder Ejecutivo por medio de la Dirección General de Gestión Pública mediante la PCM y el parlamento peruano, con el apoyo de empresas privadas.

Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico

Derecho a relacionarse electrónicamente.- Para implementar el Gobierno Electrónico

Implica que el desarrollar el Gobierno Electrónico debe ser reconocido como prioridad por todos los Estados Latinoamericano, este mecanismo se relaciona con la administración y la transparencia de los gobiernos y sus diferentes instituciones, ello está relacionada con la simplificación de procedimientos.

Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017

Simplificación de trámites.- Tiene como metas las mejoras en la calidad de atender a los ciudadanos, ya que es la forma visible que el Estado tiene frente a los ciudadanos dentro y fuera del país.

Funcionamiento del Estado.- Se orienta a las mejoras de estructuras para funcionar de forma responsable con procesos, las reglas de

juego claras en instituciones para gestionar empresas que sean flexibles y modernas.

Estructura del Estado.- Se orienta a las mejoras en estructuras para funcionar de forma responsable aquellos procesos legales para mejorar la organización de las instituciones estables.

Política 35 del Acuerdo Nacional, señala que hoy en día la sociedad de información busca fomentar que el Estado pueda modernizarse, por lo que se compromete a poder impulsar mecanismos para lograr una sociedad de información con orientación legal, integrada a los seres humanos, sostenibles, dentro del ejercicio de las libertades aseguramiento de los derechos humanos, con el fin de producir una sociedad que transforme, difunda, utilice y dimensión la forma de dar los servicios a los ciudadanos.

Políticas de Modernización del Estado

La transparencia de todas las instituciones públicas tiene que orientarse a servir los intereses del país, aumentan los niveles de eficacia del Estado, pone atención en las acciones de honestidad, pertinencia, justicia, fidelidad, respeto y transparencia del estado de derecho. El Estado mediante sus ejecutivos crean oportunidades para que los ciudadanos tengan garantizado la transparencia en su trabajo mediante el acceso a los servicios de los organismos estatales; forma además la participación de todos los ciudadanos para la toma de decisiones sobre cuestiones de interés social. Innovar y utilizar la tecnología es poder cumplir con los resultados para que los ciudadanos puedan realizar procesos para aplicar medidas que incitan a propuestas innovadoras de como presentar y realizar los servicios públicos desde la etapa de gestión, estos procesos para la innovación integran a los proveedores, a los

administrativos, el uso de las tecnologías y el mejoramiento de la administración pública.

Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la ley de Gobierno Digital
El Gobierno Digital crea un marco para que se pueda gobernar desde la etapa de gestión para el otorgamiento de servicios digitales, la realización de la arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad e información, digitalizando procesos, prestar atención, instituciones y administraciones públicas.

2.3.4 Marcos Conceptuales o Glosario

Gobierno Digital: Es la definición de la arquitectura del entorno tecnológico lo que la soporta, así como las especificaciones detalladas de los componentes del servicio que se le da a los usuarios. (Rodríguez y Daureo, 2003).

Gestión Municipal: Es el manejo de los servicios de la administración de la ciudad generalmente es responsable de la mayoría, si no de todas, las operaciones administrativas diarias de la comunidad y otras expectativas. Algunas de las funciones, responsabilidades y poderes básicos de un administrador municipal incluyen: supervisar las operaciones diarias de todos los servicios y empleados de la ciudad por parte de los jefes de servicio; Supervisión de todos los nombramientos, despidos, disciplinas y suspensiones. (Rodríguez y Daureo, 2003).

Transparencia: 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. La

administración electrónica ha puesto a disposición del público información que va desde actas de reuniones hasta propuestas (Rodríguez y Daureo, 2003).

Tecnologías digitales: Son aquellas herramientas que mejoran los sistemas mediante dispositivos y recursos electrónicos que almacenan información, puede darse como buen ejemplo con redes sociales, juegos online, dispositivos multimedia y móviles, este aprendizaje digital es una forma de tipo de aprendizaje que utiliza la tecnología (Rodríguez y Daureo, 2003).

Planificación: La planificación se centra en la próxima generación de tecnologías, en la tecnología base, en la arquitectura integrada de aplicaciones y servicios de gestión (incluida la arquitectura de seguridad integrada), para gastar en información tecnológica (TI): gestión de cartera de aplicaciones, seguimiento digital proyectos y gestión de carteras de proyectos, herramientas y ecosistemas digitales, identidad digital; Gestión integrada de riesgos de ciberseguridad y gestión de eventos de ciberseguridad. (Rodríguez y Daureo, 2003).

Recursos Financieros: El gobierno facilita el acceso financiero al mitigar la fricción del mercado, con el costeo de transacción, de información y la información comercial. Facilita la financiación de proyectos y dirige fondos de los sectores con superávit a los sectores deficitarios gracias a la difusión de información. La administración electrónica, cuando está bien financiada, reduce las actividades que probablemente interrumpen las actividades difundiendo información y facilitando la interacción entre prestatarios y prestamistas (Rodríguez y Daureo, 2003).

Participación: Las nuevas tecnologías pueden generar una buena capacidad para responder a las necesidades de empoderamiento de ciudadanos. Al proporcionar información financiera del gobierno, el público podría valorar constantemente

una agencia gubernamental a través de la interacción diaria. La responsabilidad financiera del Gobierno y la respuesta a las solicitudes de información y servicios del público contribuyen así a la apertura del Estado. (Rodríguez y Daureo, 2003).

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1 Identificación de variables

Variable independiente (X): Gobierno Digital

Dimensiones:

X.1. Transparencia.

X.2. Colaboración

X.3. Tecnologías digitales

Indicadores:

X.1.1. Nivel de acceso a la información.

X.1.2. Nivel de rendición de cuentas.

X.2.1. Grado de innovación institucional.

X.2.2. % de colaboración público-privada.

X.3.1. N° de Servicios Públicos digitales.

X.3.2. % de Datos abiertos.

Variable dependiente (Y): Gestión Municipal

Dimensiones:

Y.1. Planificación

Y.2. Recursos Financieros

Y.3. Participación

Indicadores:

Y.1.1. N° de planes de gobierno local.

Y.1.2. % de cumplimiento de metas alcanzadas.

Y.2.1. Monto asignado de presupuesto inicial de apertura (PIA).

Y.2.2. % de ejecución de gasto

Y.3.1. N° de audiencias publicas

Y.3.2. % de confianza de los ciudadanos.

3.2 Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de variables

DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION CONCEPTUAL
X.1. Transparencia.	1.1 Nivel de acceso a la información.	Es el indicador que muestra la facilidad de obtener datos mediante una plataforma virtual.
	1.2 Nivel de rendición de cuentas.	Se refiere al cumplimiento del compromiso de demostrar lo hecho en las actividades.
X.2. Colaboración	2.1. Grado de innovación institucional.	Son los niveles de presentación de novedades en los mecanismos de uso del Gobierno Digital.
	2.2. % de colaboración público-privada.	Es la proporción de la participación de los entes involucrados en el proyecto.
X.3. Tecnologías digitales	3.1. N° de Servicios Públicos digitales.	Es la cantidad de servicios que se acceden desde las plataformas digitales municipales
	3.2. % de Datos abiertos.	Es la proporción de datos que se pueden acceder de forma instantánea desde los canales virtuales municipales.
Y.1. Planificación	1.1. N° de planes de gobierno local.	Son el total de metas que se deben de alcanzar mediante la estrategia de Gobierno Digital.
	1.2 % de cumplimiento de metas alcanzadas.	Es la proporción de metas que se han cumplido para que en su conjunto se puedan lograr objetivos institucionales de Gobierno Digital.
Y.2. Recursos Financieros	2.1. Monto asignado de presupuesto inicial de apertura (PIA).	Es la cantidad de dinero destinado para que se realicen las actividades de Gobierno Digital.
	2.2. % de ejecución de gasto	Es la proporción del dinero asignado para las actividades de Gobierno Digital que se han utilizado.

Y.3. Participación	3.1 N° de audiencias publicas	Son las cantidades de presentación de las autoridades ante la población para la declaración de transparencia sobre las actividades.
	3.2. % de confianza de los ciudadanos.	Es la proporción de aceptación de confianza de la población luego de aplicar los gastos en los esfuerzos de Gobierno Digital.

Fuente: Elaboración propia

3.3 Tipo y Diseño de Investigación

3.3.1 Tipo de la Investigación

El presente estudio es aplicado, se enfoca en responder preguntas que importan a las comunidades y organizaciones. A través de un proceso colaborativo, un investigador aplicado: Trabaja con el cliente para identificar las preguntas a responder. Recopila información de múltiples fuentes, como investigaciones revisadas por pares, otras jurisdicciones y sabiduría comunitaria. Tiene sentido de la relevancia de la información para la organización o comunidad. Esta investigación no pretende crear conocimiento teórico; su propósito es proporcionar información práctica para la toma de decisiones basadas en evidencia de los resultados sobre si se ve beneficiada con los servicios del Gobierno Digital y gestión municipal.

Es tipo aplicada con nivel explicativa, se trata de conocer el nivel de afectación de una variable sobre la otra, busca explicar cómo es que el proceso del Gobierno Digital y gestión municipal se desarrolla y es conveniente para la para que ello pueda ser tomada en cuenta y se aplique la misma metodología en otras instituciones nacionales.

3.3.2 Diseño de Investigación

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

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.

3.4 Población de Estudio

La unidad de análisis está conformada por: ciudadanos que accede a los servicios de la Municipalidad Provincial de Tarma – Gobierno Regional de Junín. En el presente estudio se ha considerado como sujetos u objetos de estudio, a la sociedad civil ciudadana los mismos que acceden a los servicios de Gobierno Digital que ofrece la Municipalidad Provincial de Tarma de nivel socioeconómico C. En este sentido, el universo de población de la Municipalidad Provincial de Tarma, según datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, en base a último censo del año 2017, es de 17 078 habitantes, siendo de nivel socioeconómico C un total 6424 ciudadanos, sin embargo, para nuestro estudio abordaremos como población a personas que están haciendo uso de servicios digitales en el periodo del 2019 - 2020 con la Municipalidad distrital de Tarma, ellos son 150.

3.5 Tamaño de muestra

El tamaño de muestra en la presente investigación está conformado dentro de los límites de la “Municipalidad Provincial de Tarma – Gobierno Regional de Junín, siendo dicha muestra personas ciudadanas, comprendiendo según la clasificación entre: Gobierno Digital y Gestión Municipal. Utilizando preferentemente a personas que tienen en conocimiento.

Se utilizó el muestro proporcional:

Donde:

N = Tamaño de muestra necesaria.

$Z_{\alpha/2}$ = Porcentaje de fiabilidad (95% = 1,96).

P = Probabilidad de que el evento ocurra (0,50).

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (0,50).

$1 - P = 1 - 0,50 = 0,05$ ó 5%.

e = Error de muestreo (5% = 0,05).

N = Tamaño de la población: 150 personas.

Hallando la muestra:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \cdot P \cdot Q} = \frac{(1,96)^2(150)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(150 - 1) + (1,96)^2(0,50)(0,50)} = 108 \text{ ciudadanos}$$

El total de muestra está conformada por 108 personas.

Criterios de inclusión:

Personas que han accedido al Gobierno Digital en el año 2020.

Personas de 18 a 50 años.

Personas de ambos sexos.

Personas que viven en la jurisdicción de Tarma.

Personas que han estado dispuestos a participar de forma voluntaria.

Criterios de exclusión:

Personas que no han accedido al Gobierno Digital en el año 2020.

Personas menores de 18 y mayores de 50 años.

Personas que no viven en la jurisdicción de Tarma.

Personas que no han estado dispuestos a participar de forma voluntaria.

Se aplicará la muestra probabilística, aplicándose la técnica denominada aleatoria simple, por lo que Carrasco (2014, p.243) señala “es un método que selecciona participantes de la muestra al azar, teniendo en cuenta la data de acceso al Gobierno Digital y agregándoles números a los individuos y eligiendo

totalmente al azar a los participantes”.

3.6 Técnicas de recolección de Datos

En la presente investigación, se empleó las siguientes técnicas de recopilación de datos. Asimismo, se utilizó los siguientes instrumentos:

- Encuesta, se realiza mediante la formulación de cuestionario en donde se colocan una lista de preguntas y alternativas para responder con una escala de Likert siendo cinco las alternativas, la escala va desde muy de acuerdo a muy en desacuerdo, se les debe de ayudar a los participantes a responder siempre una alternativa que considere conveniente, hay que procurar que todas las respuestas sean respondidas de manera rápida y mediante el uso de la cordialidad como medio para lograr la participación.

El cuestionario desarrollado está conformado por preguntas alternativas a responder marcando un “X”, solo se admite una respuesta por pregunta, son cinco alternativas en una escala de Likert: (1) muy de acuerdo, (2) de acuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) en desacuerdo y (5) muy en desacuerdo, está dividido por dos grupos de preguntas generales, las primeras nueve preguntas están relacionadas directamente a conocer la incidencia con la variable 1: gobierno digital, a su vez está dividida en grupos de preguntas de tres dimensiones y estas en ítem, a razón un ítem es un indicador, siendo para la Dimensión: X.1. Transparencia los ítems 1, 2 y 3, en el caso de la Dimensión: X.2. Colaboración se tienen los ítems 4, 5, 6, en el caso de la Dimensión: X.3. Tecnologías se tienen los ítems 7, 8 y 9; para las siguientes nueve preguntas para responder lo relacionado con la variable 2: gestión municipal, este grupo de preguntas a su vez está agrupado por dimensiones, siendo la Dimensión: Y.1. Planificación compuesta por los ítems 10, 11, 12, en el caso de la Dimensión: Y.2. Recursos financieros por los ítems 13, 14, 15 y finalmente para la Dimensión: Y.3. Participación por los ítems 16, 17, y 18. El nivel de validez calculado por el juicio de experto debe ser mayor a 80% para ser calculado fiable, en nuestro caso hallamos un nivel del 96% de validez del instrumento, la

confiabilidad es del 95% con un nivel de error estadístico aceptable del 5%, el alfa de cronbach calculado es de 0.205 con ello aceptamos la consistencia de las preguntas entre sí. Luego de tabular los datos se presenta gráficos de frecuencias agrupados por totales y porcentajes además de representación en gráfica de barras debidamente interpretados, luego la presentación de los valores estadísticos para la contrastación de la hipótesis con la prueba de chi cuadrada.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados

Para el análisis e interpretación de la información se utiliza análisis descriptivo busca recoger datos para analizar las características de un grupo poblacional además es inferencial puesto que busca deducir y sacar conclusiones a cerca de situaciones generales dentro de un conjunto de datos calculados.

La técnica de recolección de datos se procede a realizar de forma directa la preguntas y respuestas mediante el instrumento que en este caso es el cuestionario de preguntas de la encuesta, la misma que se realizó de forma aleatoria, en ella los usuarios ciudadanos que reciben los servicios digitales y con el apoyo de los encuestados se aplica el análisis de la estadística inferencial para la prueba de hipótesis donde mostramos los porcentajes para el análisis de frecuencia y remarcamos a las mayorías, siendo la prueba de chi cuadrado la principal prueba para aceptar o rechazar la hipótesis, la chi cuadrado es la elegida para conocer la relación entre las variables.

El cuestionario de preguntas es una cartilla en donde consta de 18 preguntas en donde nueve de ellas se señala una variable y 9 para identificar la otra variable, las alternativas son 1 Totalmente en Desacuerdo, 2 En Desacuerdo, 3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.

De Acuerdo y 5 Totalmente De acuerdo, en el cuestionario se hace una presentación del título del tema, el nombre de la investigadora y los datos de la persona a participar en la encuesta.

Los datos se operan con el sistema Excel 2019 en donde se realizan las puntuaciones de calificación utilizando la escala de Likert en donde los valores de la escala son (1) uy de acuerdo, (2) De acuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en

desacuerdo, (4) En desacuerdo y (5) Muy en desacuerdo, ello nos ayudará para conocer el nivel de significancia siendo esta la del alfa de 5% de error, dando un resultado al 95% de fiabilidad del estudio. En esta oportunidad utilizaremos como aspecto ético principal a la imparcialidad, siendo este aspecto importante para demostrar los resultados basados en la realidad y sin manipulación de la investigadora. Además, es importante la participación voluntaria sin perjuicio de las personas a la hora de responder a los datos.

FICHA TÉCNICA

Nombre : Gobierno Digital y Gestión Municipal
Autor : Cosquillo Lavado, Sofía
Año : 2021
Procedencia : Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Administración : Individual
Duración : Aproximadamente treinta minutos

Significación: Se trata de cinco escalas independientes, la problemática es conocer la interacción del Gobierno Digital y Gestión Municipal en una población determinada, se clasificación los ítems de la siguiente forma: Totalmente en Desacuerdo (1); En Desacuerdo (2); Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (3); De Acuerdo (4) y Totalmente De acuerdo (5)

ANÁLISIS MÉTRICO DE LA PRUEBA DE INTERACCIÓN ENTRE EL GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN MUNICIPAL

Ítems para el cálculo de la validez del instrumento del cuestionario para la medición de la Gestión Municipal

Tabla 2

Test estadístico de validez del instrumento de gestión municipal

		Puntuaciones originales				Test
n		i1	i2	i3	i4	X
4	s1	0	1	1	1	3
	s2	1	0	1	0	2
	s3	1	1	0	0	2
	s4	1	1	1	1	4
	s5	0	1	0	0	1
	p	0,60	0,80	0,60	0,40	2,40
	q	0,40	0,20	0,40	0,60	
p*q-->	var	0,24	0,16	0,24	0,24	
	\bar{X}_{dt}	0,49	0,40	0,49	0,49	1,02
	\bar{Y}_{JK}	2667	2500	3000	3500	
	\bar{Y}_{JH}	0,32	0,20	0,72	0,88	
		10,67	8,75	11,33	12,5	
		0,549	-0,02	0,745	0,725	
	IDd	0,60	0,80	0,60	0,40	
	IDn	-0,17	-0,20	0,33	0,65	
	Sj	0,49	0,40	0,49	0,49	
	IF	0,16	0,08	0,35	0,43	
	IV	0,55	-0,02	0,74	0,73	
	Alfa	0,205				
	Validez	0,96				

Fuente: Elaboración propia

En lo que se refiere al área de Problemática de interacción entre el Gobierno Digital y Gestión Municipal tienen de resultados que se nos evidencia correlaciones mayores al 20% lo cual señala que los ítems tienen consistencia entre sí. Este análisis de confiabilidad por consistencia interna con la medida del alfa de cronbachs mayores 96% siendo significativo, por tanto hay confiabilidad.

Ítems para el cálculo de la validez del instrumento del cuestionario para la medición del gobierno digital

Donde:

X corresponde al Test e Y a un criterio o test tipo marcador

Tabla 3

Test estadístico de validez del instrumento de gobierno digital

	Puntuaciones originales				Test	Criterio
	i1	i2	i3	i4	X	Y
s1	0	1	1	1	3	10
s2	0	1	1	0	2	9
s3	1	1	1	0	3	8
s4	1	1	1	1	4	15
s5	0	0	0	0	0	2
p	0.4	0.8	0.8	0.4	2.4	8.8
q	0.6	0.2	0.2	0.6		
var	0.24	0.16	0.16	0.24		
dt	0.49	0.4	0.4	0.49	1.36	4.17
\bar{X}_A	3500.00	3000.00	3000.00	3500.00		
\bar{Y}_A	0.66	0.88	0.88	0.66		
r_{JK}	11.50	10.50	10.50	12.50		
	0.53	0.82	0.82	0.73		
IDd	0.4	0.8	0.8	0.4		
IDn	0.37	0.78	0.78	0.37		
Sj	0.49	0.4	0.4	0.49		
IF	0.32	0.35	0.35	0.32		
IV	0.53	0.82	0.82	0.73		
Alfa	0.75					
validez	0.93					

Fuente: Elaboración propia

En lo que se refiere al área de Problemática de Gobierno Digital como vemos los resultados señalan que existen correlaciones de ítems mayores en 20% señalando consistencia entre sí, siendo el análisis de confiabilidad medido por el alfa de cronbachs lo cual es de 93% siendo significativo, existe confiabilidad.

4.2 Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis

La Prueba Chi-Cuadrada, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

Tabla 4

Matriz gráfica para operar filas y columnas estadísticas Chi X^2

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

Fuente: Elaboración propia

Para operar la matriz y obtener nuestra prueba de chi cuadrada debemos seguir el siguiente patrón de filas x columnas entre el total de la sumatoria y de esta manera obtendremos la nueva matriz de contingencia necesaria para obtener la matriz Chi final, gráficamente se tiene de la siguiente manera siendo cada letra en mayúscula la posición que obtendrá en la matriz:

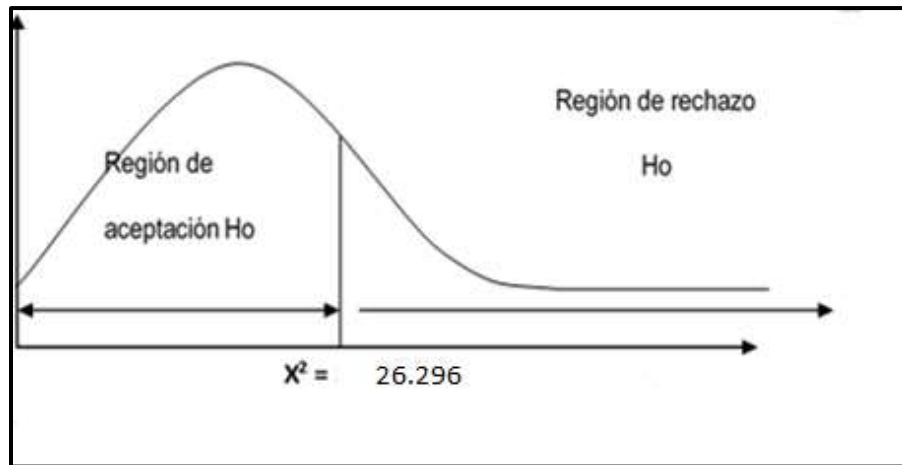
$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_{1 \times n6}}{n} & B = \frac{n_{1 \times n7}}{n} & C = \frac{n_{1 \times n8}}{n} & D = \frac{n_{1 \times n9}}{n} & E = \frac{n_{1 \times n10}}{n} \\
 \\
 F = \frac{n_{2 \times n6}}{n} & G = \frac{n_{2 \times n7}}{n} & H = \frac{n_{2 \times n8}}{n} & I = \frac{n_{2 \times n9}}{n} & J = \frac{n_{2 \times n10}}{n} \\
 \\
 K = \frac{n_{3 \times n6}}{n} & L = \frac{n_{3 \times n7}}{n} & M = \frac{n_{3 \times n8}}{n} & N = \frac{n_{3 \times n9}}{n} & O = \frac{n_{3 \times n10}}{n} \\
 \\
 P = \frac{n_{4 \times n6}}{n} & Q = \frac{n_{4 \times n7}}{n} & R = \frac{n_{4 \times n8}}{n} & S = \frac{n_{4 \times n9}}{n} & T = \frac{n_{4 \times n10}}{n} \\
 \\
 U = \frac{n_{5 \times n6}}{n} & V = \frac{n_{5 \times n7}}{n} & W = \frac{n_{5 \times n8}}{n} & X = \frac{n_{5 \times n9}}{n} & Y = \frac{n_{5 \times n10}}{n}
 \end{array}$$

Gráfico 1

Modelo de cálculo chi X^2

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$X^2(0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2

Con Región de rechazo de la hipótesis nula

4.3 Presentación de resultados

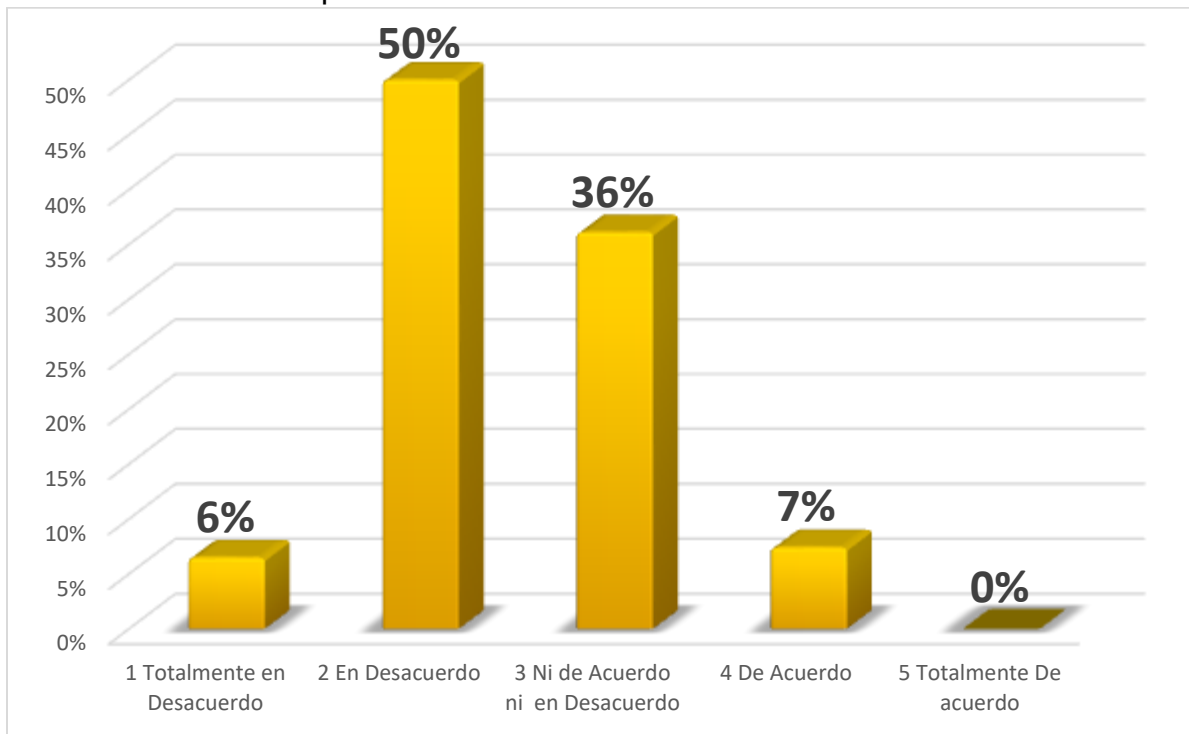
1. ¿Señalaría que la eficiencia ha mejorado con el Gobierno Digital?

Tabla 5

Eficiencia con el Gobierno Digital

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	6%
2 En Desacuerdo	54	50%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	39	36%
4 De Acuerdo	8	7%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 3

Eficiencia con el Gobierno Digital

A la pregunta de si la eficiencia ha mejorado con el Gobierno Digital la mayoría ha contestado que está de acuerdo con el 50,0%, ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 36,1%, en desacuerdo con el 7,4%, y totalmente de acuerdo con el 6,5%.

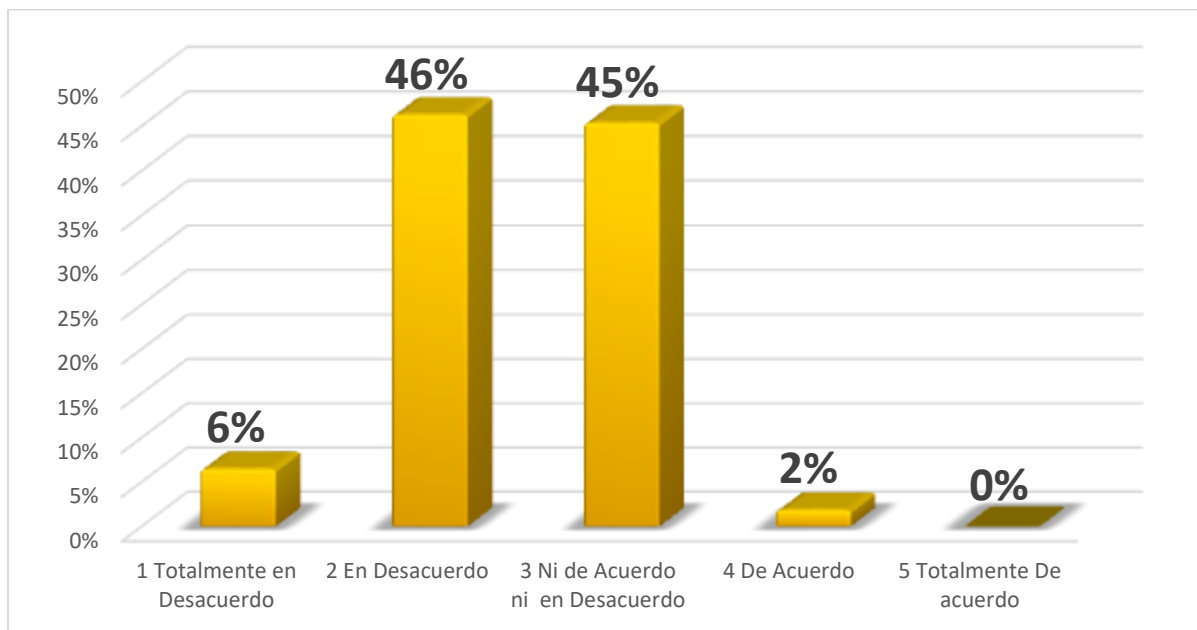
2. ¿Afirmaría que la atención es eficiente?

Tabla 6

La atención es eficiente

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	6%
2 En Desacuerdo	50	46%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	49	45%
4 De Acuerdo	2	2%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 4

La atención es eficiente

A la pregunta de si afirmaría que la atención es eficiente la mayoría ha contestado que está de acuerdo con el 46,3%, ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 45,4%, totalmente de acuerdo con el 6,5%, y en desacuerdo con el 1,9%.

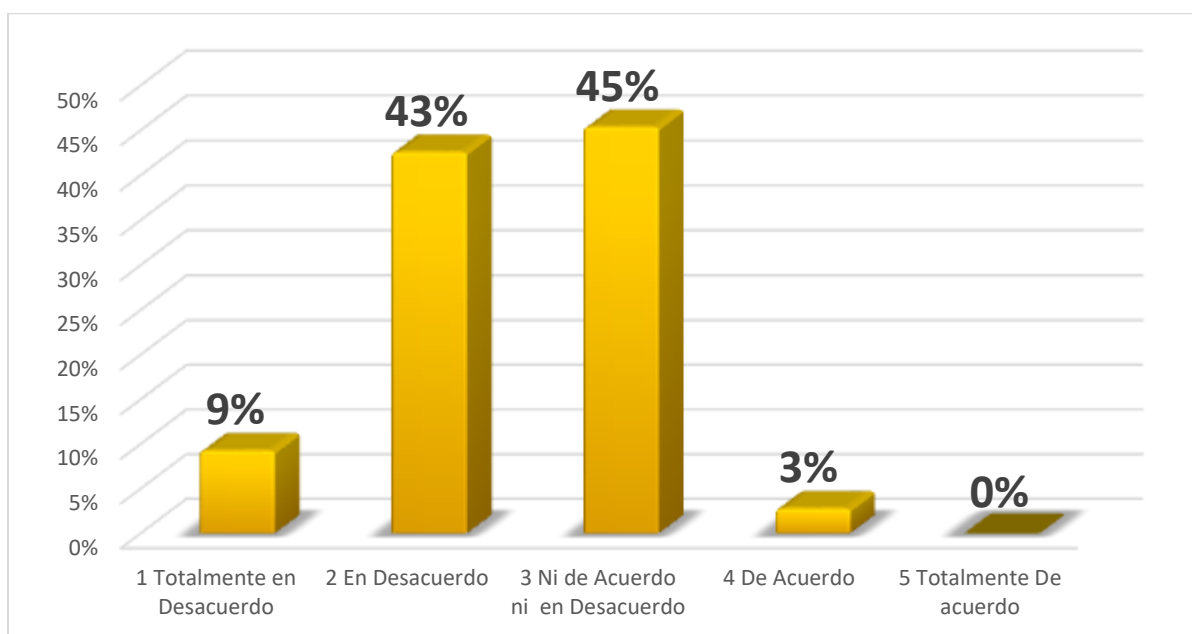
3. ¿Afirmaría que la documentación la tiene en disponibilidad eficiente?

Tabla 7

La documentación la tiene en disponibilidad eficiente

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	10	9%
2 En Desacuerdo	46	43%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	49	45%
4 De Acuerdo	3	3%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5

La documentación la tiene en disponibilidad eficiente

A la pregunta de si afirmaría que la documentación la tiene en disponibilidad eficiente la mayoría ha contestado que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 45,4%, de acuerdo con el 42,6%, totalmente de acuerdo con el 9,3%, y en desacuerdo con el 2,8%.

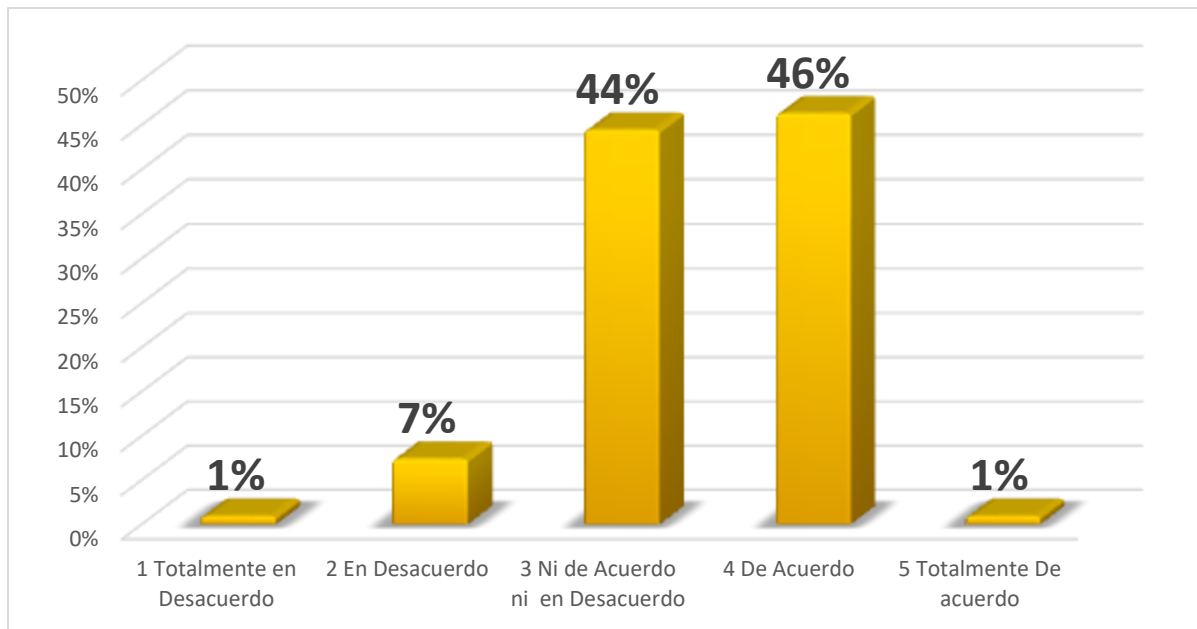
4. ¿Afirmaría que con el Gobierno Digital el acceso a la información es posible para más personas?

Tabla 8

Con el Gobierno Digital el acceso a la información es posible para más personas

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	8	7%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	48	44%
4 De Acuerdo	50	46%
5 Totalmente De acuerdo	1	1%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 6

Al acceso a la información es posible para más personas

A la pregunta de si afirmaría que con el Gobierno Digital el acceso a la información es posible para más personas la mayoría ha contestado que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 44,4%, en desacuerdo con el 46,3%, totalmente de acuerdo con el 9%, totalmente desacuerdo con el 9% y de acuerdo con el 7,4%.

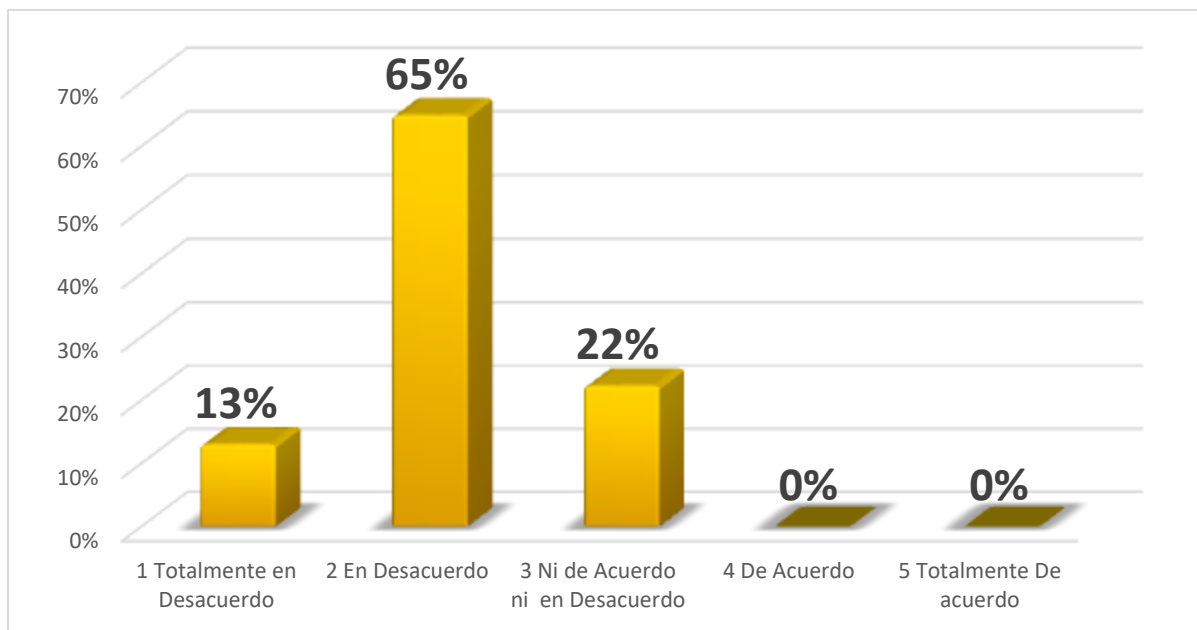
5. ¿Afirmaría que el N° de ciudadanos que tienen acceso a la información ha aumentado?

Tabla 9

El N° de ciudadanos que tienen acceso a la información ha aumentado

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	14	13%
2 En Desacuerdo	70	65%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	24	22%
4 De Acuerdo	0	0%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 7

El N° de ciudadanos que tienen acceso a la información ha aumentado

A la pregunta de si afirmaría que el N° de ciudadanos que tienen acceso a la información ha aumentado la mayoría ha contestado que está de acuerdo con el 64,8%, ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 22,2%, y totalmente de acuerdo con el 13,0%.

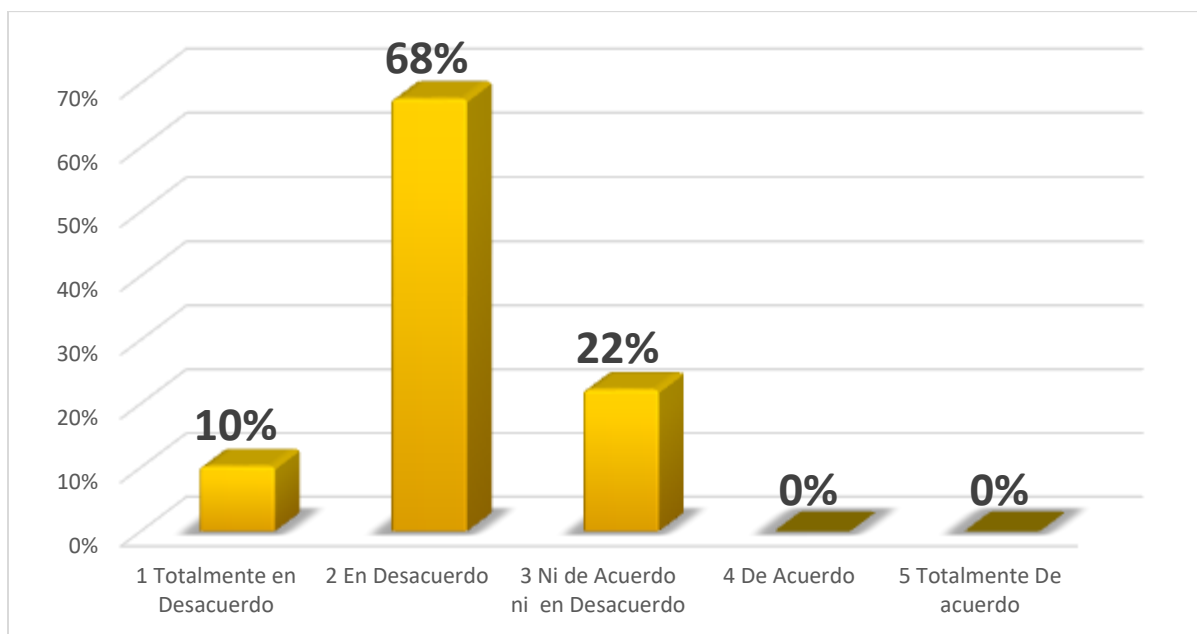
6. ¿Señalaría que N° de ciudadanos que tienen acceso comprende mejor la información?

Tabla 10

El N° de ciudadanos que tienen acceso comprende mejor la información

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	11	10%
2 En Desacuerdo	73	68%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	24	22%
4 De Acuerdo	0	0%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 8

El N° de ciudadanos que tienen acceso comprende mejor la información

A la pregunta de si considera que señalaría que N° de ciudadanos que tienen acceso comprende mejor la información la mayoría ha contestado que está de acuerdo con el 67,6%, ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 22,2%, y totalmente de acuerdo con el 10,2%.

7. ¿Considera que la interacción con los servicios es más fácil de utilizar?

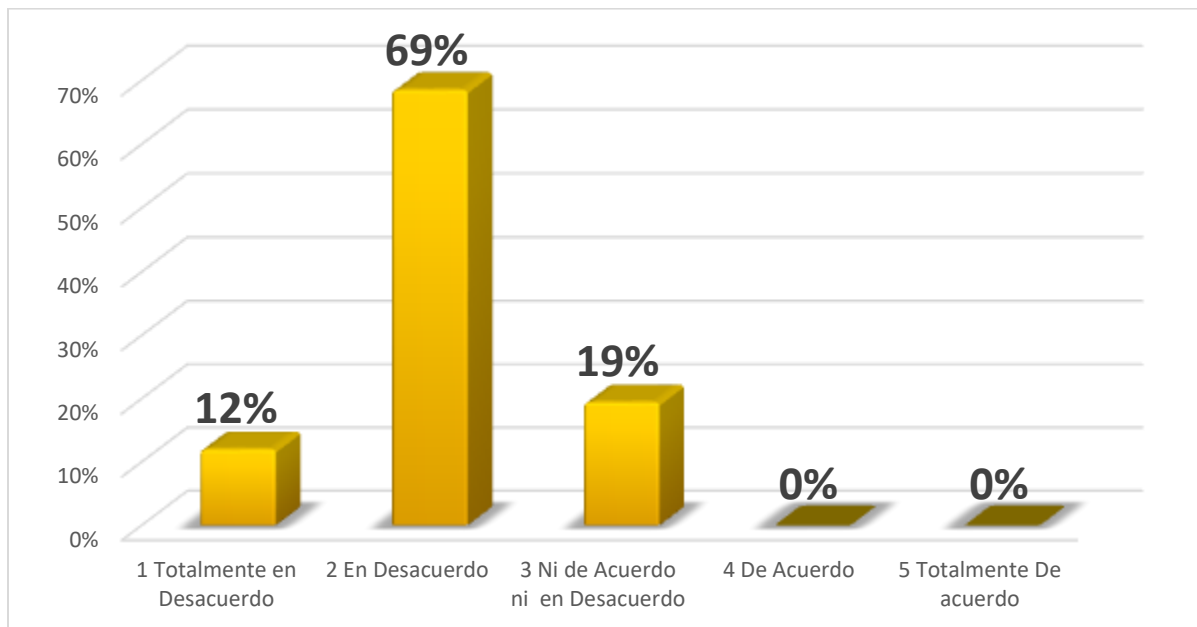
Tabla 11

La interacción con los servicios es más fácil de utilizar

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	13	12%
2 En Desacuerdo	74	69%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	21	19%
4 De Acuerdo	0	0%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 1



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 9

La interacción con los servicios es más fácil de utilizar

A la pregunta de si considera que la interacción con los servicios es más fácil de utilizar la mayoría ha contestado que está de acuerdo con el 68,5%, ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 19,4%, y totalmente de acuerdo con el 12,0%.

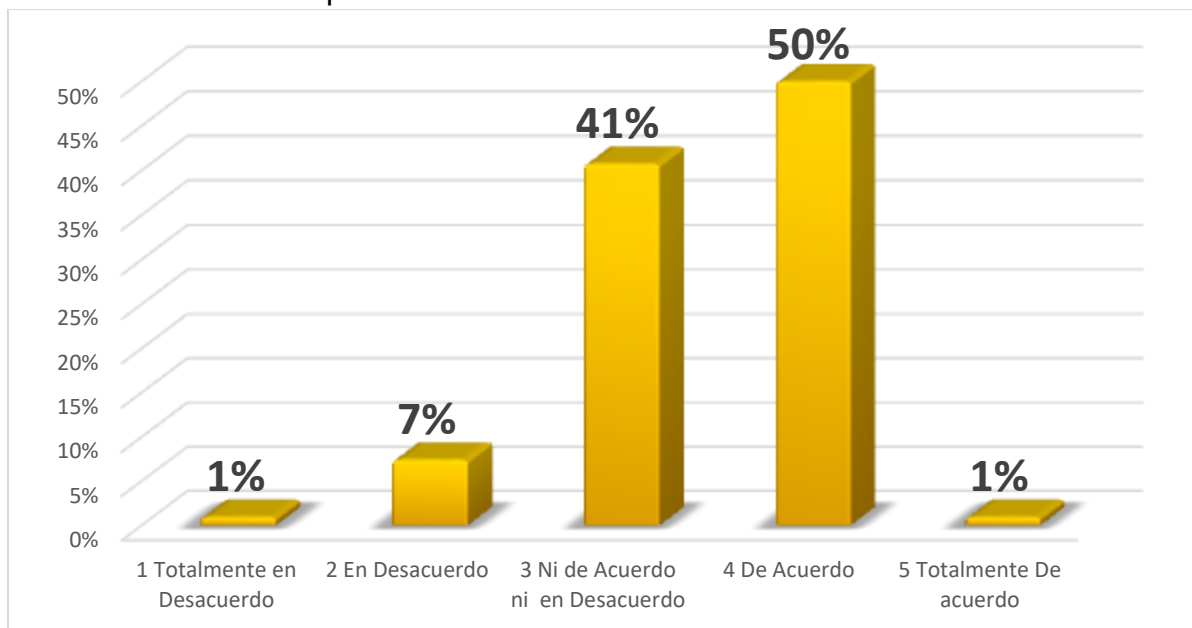
8. ¿Afirmaría que la interacción para resolver las dudas es más adecuada con el Gobierno Digital?

Tabla 12

Resolver las dudas es más adecuada con el Gobierno Digital

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	8	7%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	44	41%
4 De Acuerdo	54	50%
5 Totalmente De acuerdo	1	1%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 10

La interacción para resolver las dudas con el Gobierno Digital

A la pregunta de si afirmaría que la interacción para resolver las dudas es más adecuada con el Gobierno Digital la mayoría ha contestado que está en desacuerdo con el 50,09%, ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 40,79%, totalmente de acuerdo con el 9%, de acuerdo con el 7,4%. y totalmente desacuerdo con el,99%,

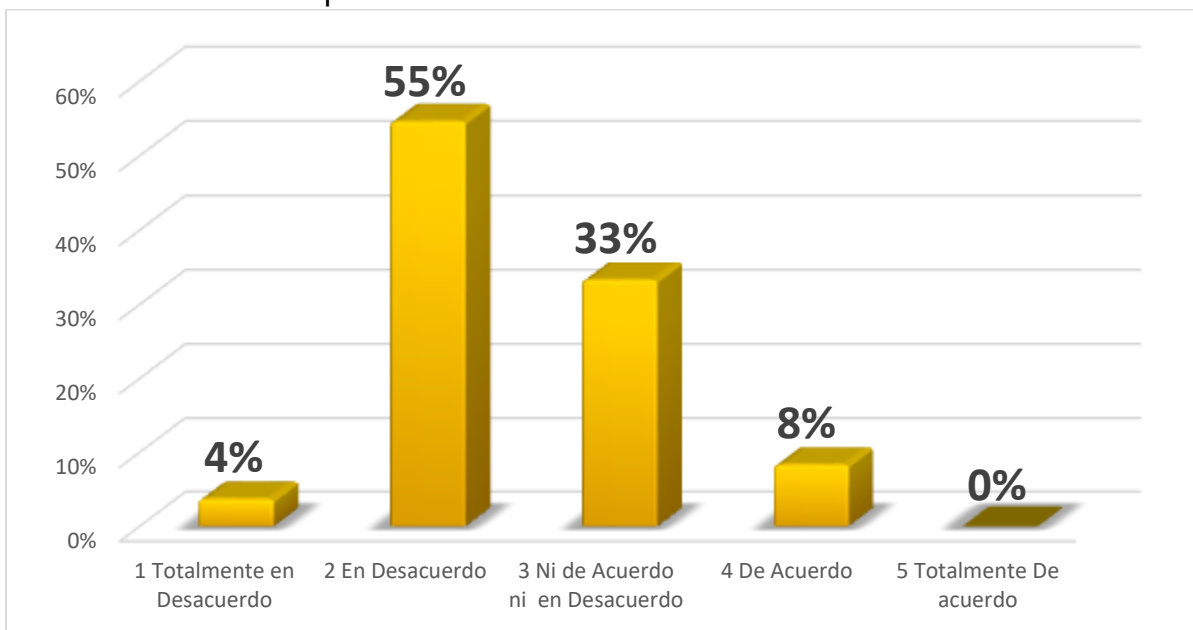
9. ¿Considera que la interacción está siempre disponible?

Tabla 13

La interacción está siempre disponible

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	4%
2 En Desacuerdo	59	55%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	36	33%
4 De Acuerdo	9	8%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 2

La interacción está siempre disponible

A la pregunta de si consideran que la interacción está siempre disponible la mayoría ha contestado que está de acuerdo con el 54,6%, ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 33,3%, en desacuerdo con el 8,3%, y totalmente de acuerdo con el 3,7%.

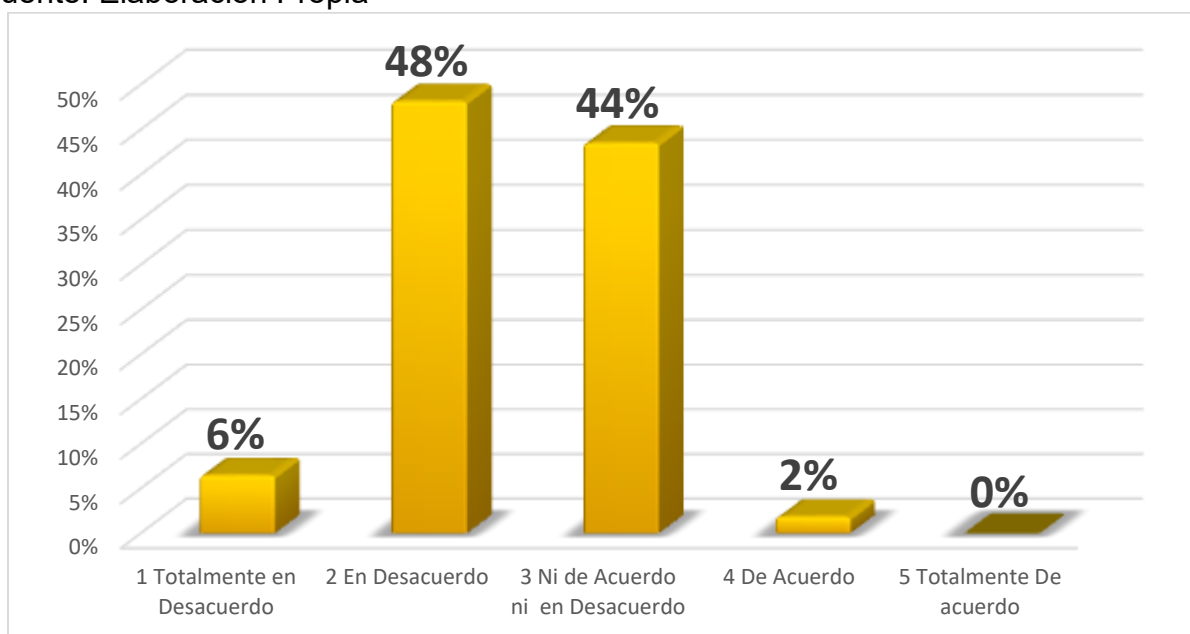
10. ¿Señalaría que el uso del servicio es más práctico con el Gobierno Digital?

Tabla 14

El uso del servicio es más práctico con el Gobierno Digital

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	6%
2 En Desacuerdo	52	48%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	47	44%
4 De Acuerdo	2	2%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 11

El uso del servicio es más práctico con el Gobierno Digital

A la pregunta de si señalaría que el uso del servicio es más práctico con el Gobierno Digital o la mayoría ha contestado que está de acuerdo con el 48,1%, ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 43,5%, totalmente de acuerdo con el 6,5%, y en desacuerdo con el 1,9%.

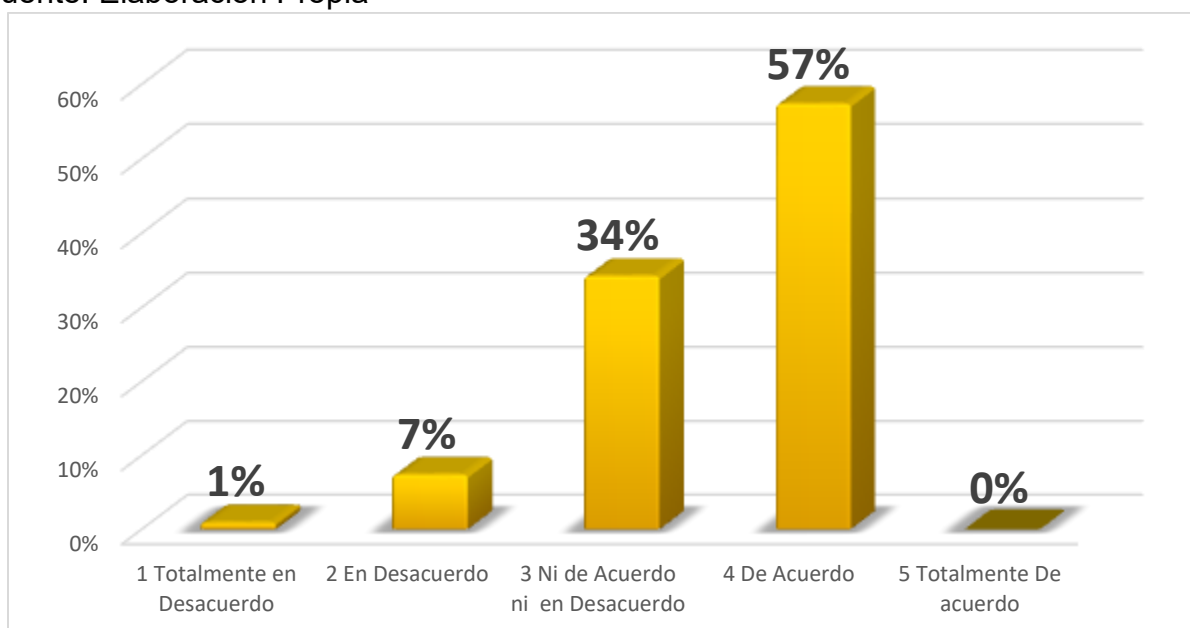
11. ¿Afirmaría que el uso del servicio es muy entendible?

Tabla 15

El uso del servicio es muy entendible

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	8	7%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	37	34%
4 De Acuerdo	62	57%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 12

El uso del servicio es muy entendible

A la pregunta sobre si afirmaría que el uso del servicio es muy entendible la mayoría ha contestado que está en desacuerdo con el 57,4%, ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 34,3%, totalmente de acuerdo con el 9%, y de acuerdo con el 7,4%.

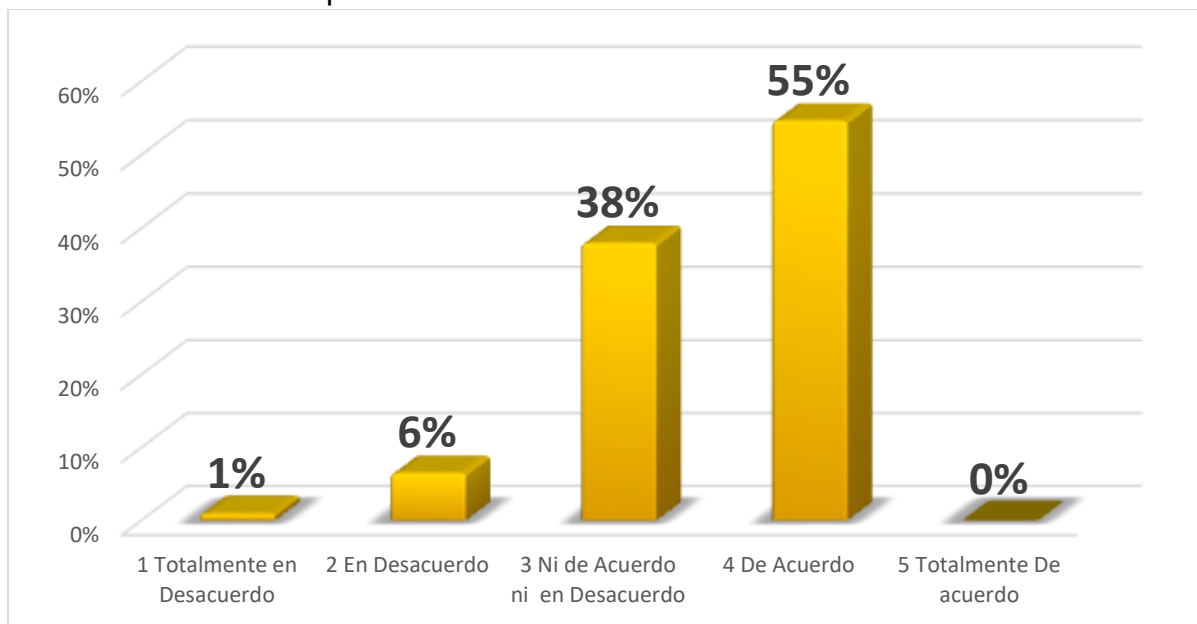
12. ¿Confirmaría que el uso del servicio agiliza el tiempo?

Tabla 16

Confirmaría que el uso del servicio agiliza el tiempo

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	7	6%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	41	38%
4 De Acuerdo	59	55%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 13

Confirmaría que el uso del servicio agiliza el tiempo

A la pregunta sobre si confirmaría que el uso del servicio agiliza el tiempo la mayoría ha contestado que está en desacuerdo con el 54,6%, ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 38,0%, totalmente de acuerdo con el 9%, y de acuerdo con el 6,5%.

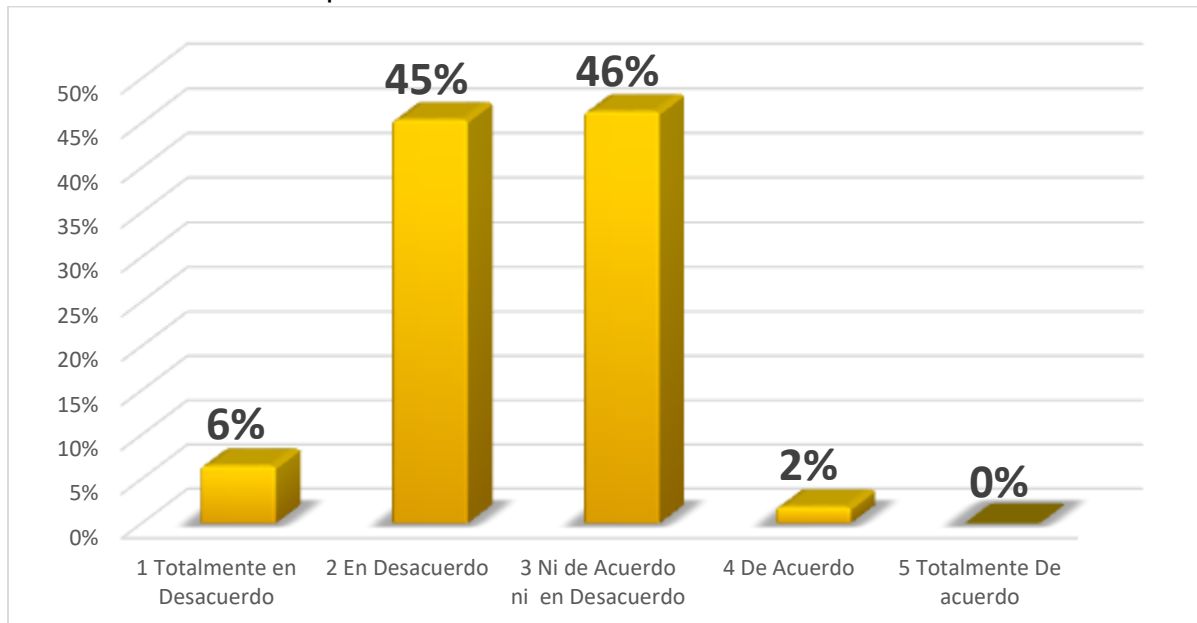
13. ¿Considera que el N° de trámites digitales es más amplia sin perder orientación?

Tabla 17

N° de trámites digitales es más amplia sin perder orientación

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	6%
2 En Desacuerdo	49	45%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	50	46%
4 De Acuerdo	2	2%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 3

Considera que el N° de trámites digitales es más amplia sin perder orientación

A la pregunta sobre si considera que el N° de trámites digitales es más amplia sin perder orientación la mayoría ha contestado que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 46,3%, de acuerdo con el 45,4%, totalmente de acuerdo con el 6,5%, y en desacuerdo con el 1,9%.

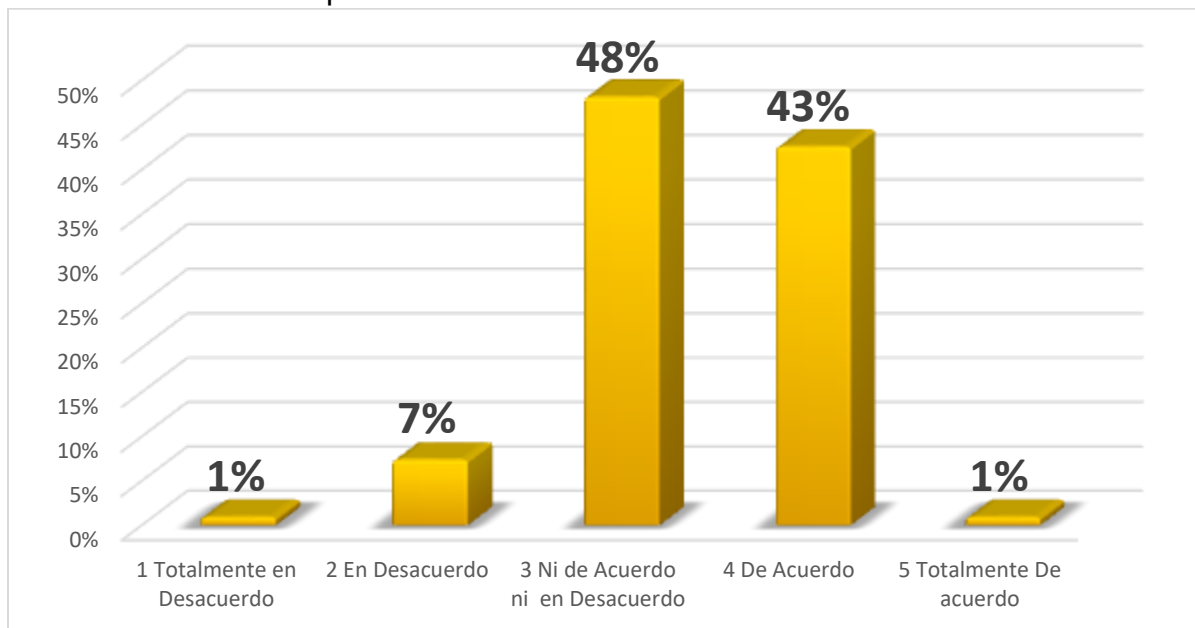
14. ¿Ha sido testigo de problemas a la hora de realizar una permuta?

Tabla 18

Ha sido testigo de problemas a la hora de realizar una permuta

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	8	7%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	52	48%
4 De Acuerdo	46	43%
5 Totalmente De acuerdo	1	1%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 14

Ha sido testigo de problemas a la hora de realizar una permuta

A la pregunta sobre si considera el servicio de trámites digitales está siempre disponible la mayoría ha contestado que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 48,1%, en desacuerdo con el 42,6%, en desacuerdo son el 7% y totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo ambos tienen 1%.

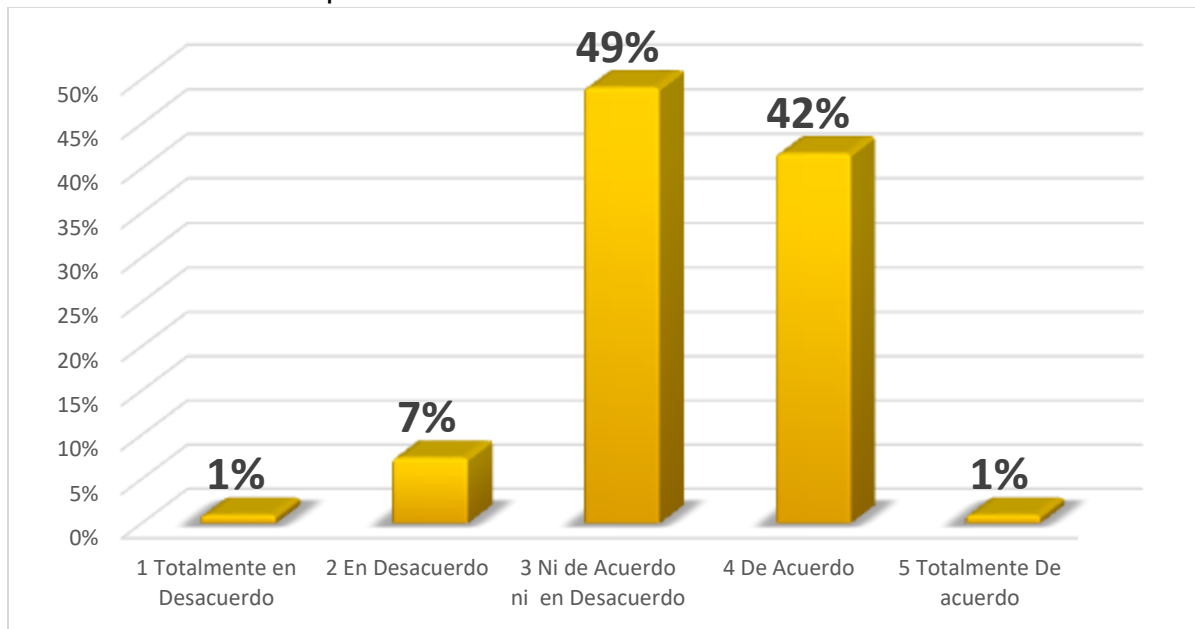
15. ¿Considera la supervisión del estado de los trámites digitales es más fácil de verificar?

Tabla 19

La supervisión del estado de los trámites digitales es más fácil de verificar

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	8	7%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	53	49%
4 De Acuerdo	45	42%
5 Totalmente De acuerdo	1	1%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 15

La supervisión del estado de los trámites digitales

A la pregunta sobre si considera la supervisión del estado de los trámites digitales es más fácil de verificar la mayoría ha contestado que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 49,1% en desacuerdo con el 41,7%, totalmente de acuerdo con el 9%, totalmente desacuerdo con el 9%, y de acuerdo con el 7,4%.

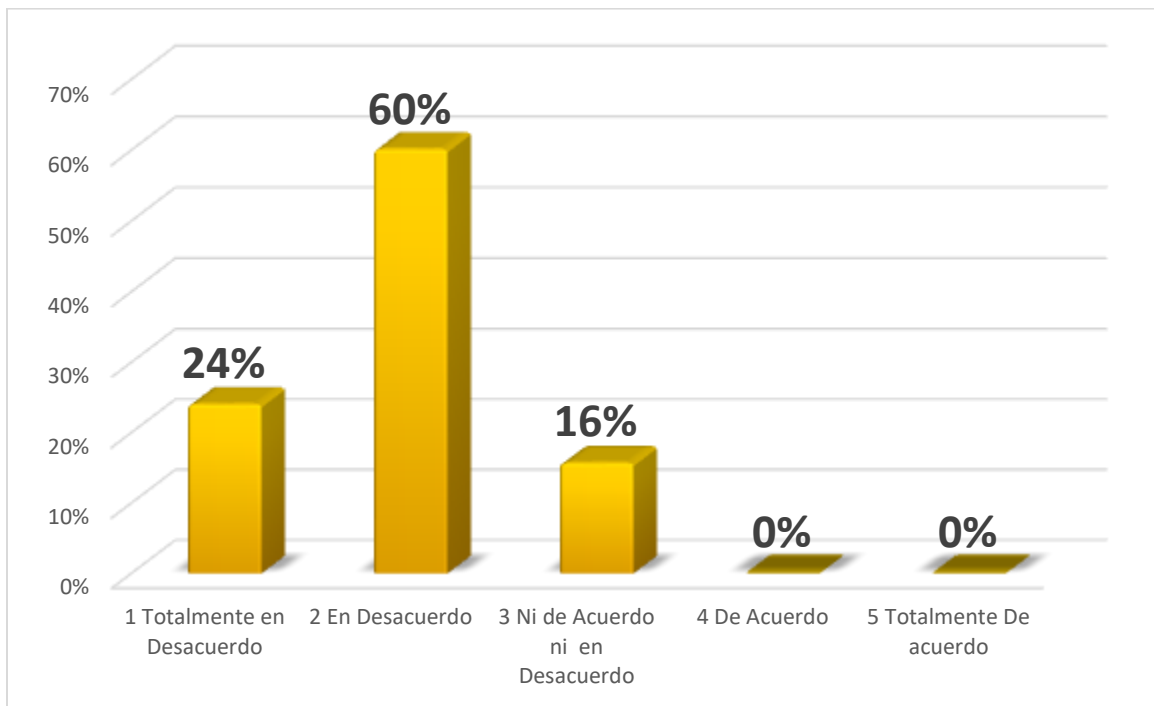
16. ¿Aseguraría que la información es transparente?

Tabla 20

Aseguraría que la información es transparente

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	26	24%
2 En Desacuerdo	65	60%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	16%
4 De Acuerdo	0	0%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	108	100%

Fuente: Extraído del programa Excel 2019



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 16

Aseguraría que la información es transparente

A la pregunta sobre si aseguraría que la información es transparente la mayoría ha contestado que está de acuerdo con el 60,2%, totalmente de acuerdo con el 24,1%, y ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 15,7%.

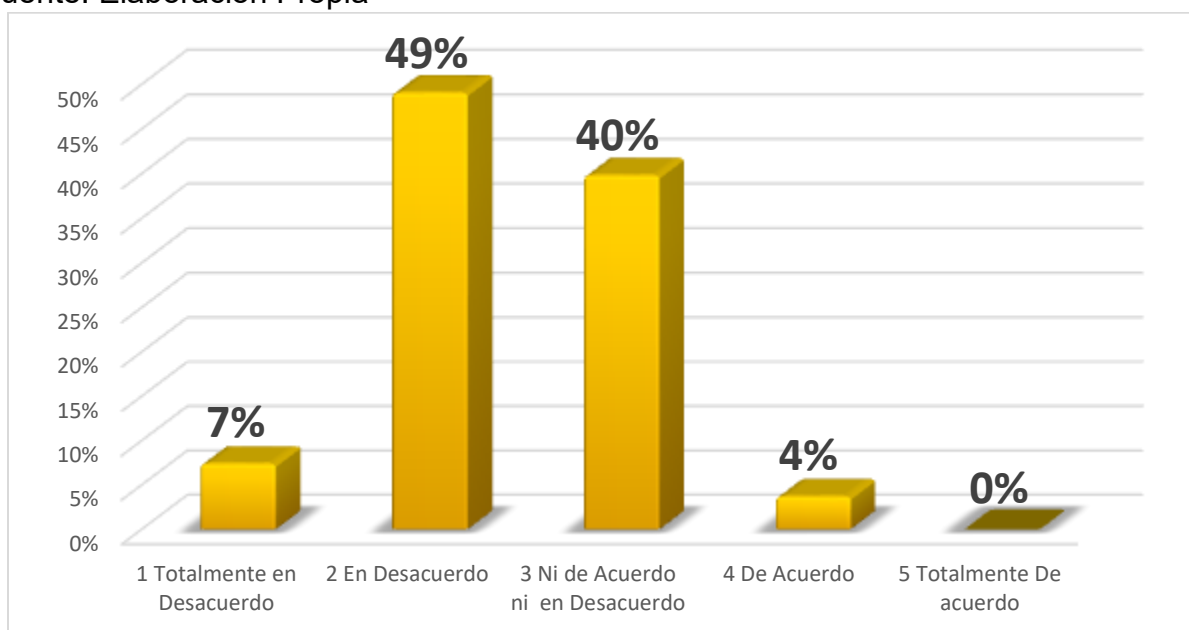
17. ¿Afirmaría que este servicio evita casos de corrupción?

Tabla 21

Afirmaría que este servicio evita casos de corrupción

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	8	7%
2 En Desacuerdo	53	49%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	43	40%
4 De Acuerdo	4	4%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 17

Afirmaría que este servicio evita casos de corrupción

A la pregunta sobre si considera que este servicio evita casos de corrupción la mayoría ha contestado que está de acuerdo con el 49,1%, ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 39,8%, totalmente de acuerdo con el 7,4%, y en desacuerdo con el 3,7%.

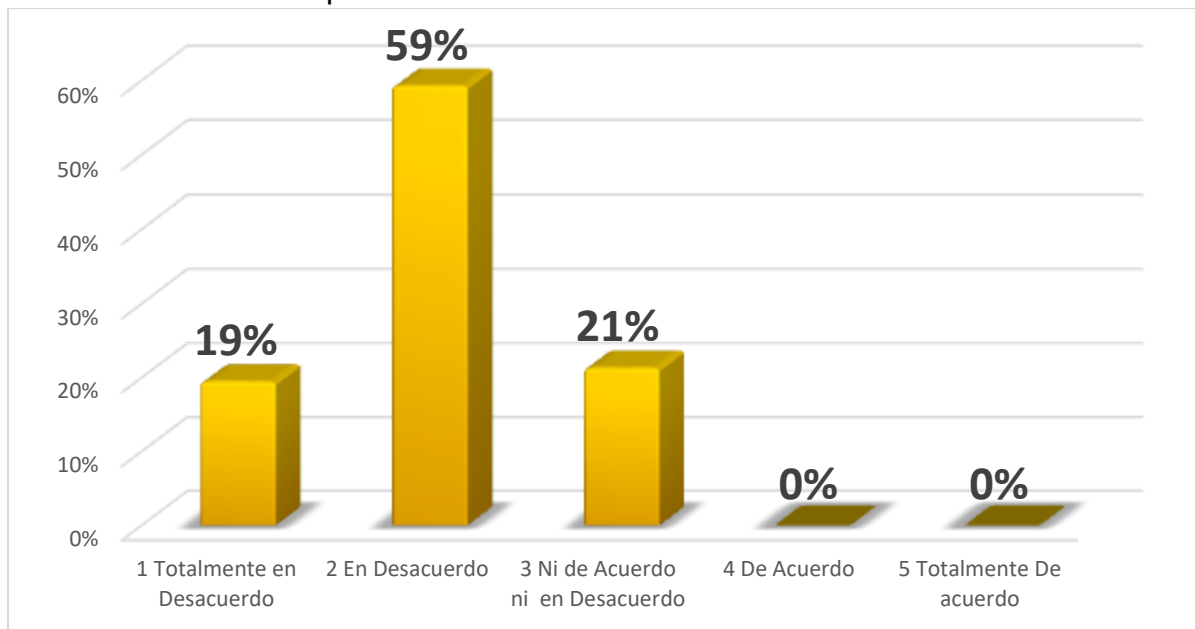
18. ¿Recomendaría el servicio del Gobierno Digital a todas las personas para generar confianza en el Estado?

Tabla 22

Generación de confianza en el Estado

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	21	19%
2 En Desacuerdo	64	59%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	23	21%
4 De Acuerdo	0	0%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 18

El servicio de Gobierno Digital a todas las personas para generar confianza en el Estado

A la pregunta sobre si recomendaría el servicio de Gobierno Digital a todas las personas para generar confianza en el Estado adecuada la mayoría ha contestado que está de acuerdo con el 59,3%, ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 21,3%, y totalmente de acuerdo con el 19,4%.

a) Hipótesis Específicas.

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H1

La transparencia no afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020.

Tabla 23
Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

	1	2	3	4	5	Total
1	0	6	0	0	0	6
2	2	27	24	1	0	54
3	5	16	17	1	0	39
4	0	2	6	0	0	8
5	0	0	0	0	0	0
Total	7	51	47	2	0	107

Fuente: elaboración propia

Tabla 24
Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica

	1	2	3	4	5	Total
1	0.39	2.86	2.64	0.11	0.00	6.00
2	3.53	25.74	23.72	1.01	0.00	54.00
3	2.55	18.59	17.13	0.73	0.00	39.00
4	0.52	3.81	3.51	0.15	0.00	8.00
5	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	7.00	51.00	47.00	2.00	0.00	107.00

Fuente: elaboración propia

Tabla 25

Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.39	-0.39	0.15	0.39
2	6	2.86	3.14	9.86	3.45
3	0	2.64	-2.64	6.95	2.64
4	0	0.11	-0.11	0.01	0.11
5	0	0.00	0.00	0.00	0.00
6	2	3.53	-1.53	2.35	0.66
7	27	25.74	1.26	1.59	0.06
8	24	23.72	0.28	0.08	0.00
9	1	1.01	-0.01	0.00	0.00
10	0	0.00	0.00	0.00	0.00
11	5	2.55	2.45	6.00	2.35
12	16	18.59	-2.59	6.70	0.36
13	17	17.13	-0.13	0.02	0.00
14	1	0.73	0.27	0.07	0.10
15	0	0.00	0.00	0.00	0.00
16	0	0.52	-0.52	0.27	0.52
17	2	3.81	-1.81	3.29	0.86
18	6	3.51	2.49	6.18	1.76
19	0	0.15	-0.15	0.02	0.15
20	0	0.00	0.00	0.00	0.00
21	0	0.00	0.00	0.00	0.00
22	0	0.00	0.00	0.00	0.00
23	0	0.00	0.00	0.00	0.00
24	0	0.00	0.00	0.00	0.00
25	0	0.00	0.00	0.00	0.00
					13.42

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

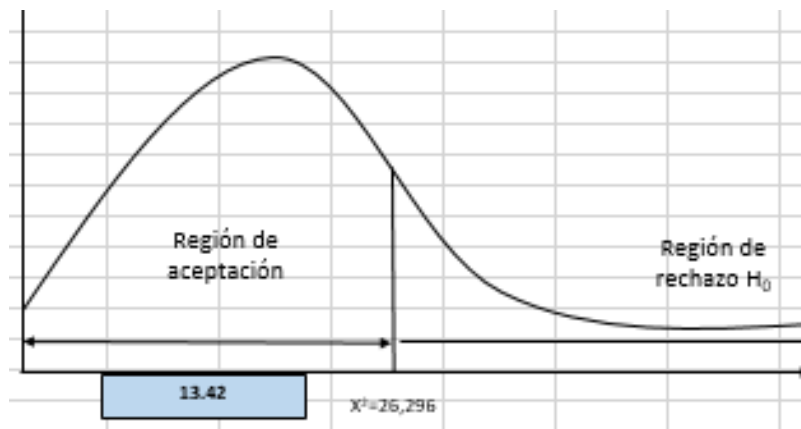
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$$X^2=26.296$$

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Gráfico 19

Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

Entonces, X^2 calculada es igual a 13.42, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es menor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La transparencia no afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La transparencia afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020”.

Segunda Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H2

La colaboración afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 – 2020.

Tabla 26

Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Especifica

	1	2	3	4	5	Total
1	0	0	0	1	0	1
2	0	1	2	5	0	8
3	1	2	21	23	1	48
4	0	5	28	17	0	50
5	0	0	1	0	0	1
Total	1	8	52	46	1	108

Fuente: elaboración propia

Tabla 27

Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Especifica

	1	2	3	4	5	Total
1	0.01	0.07	0.48	0.43	0.01	1.00
2	0.07	0.59	3.85	3.41	0.07	8.00
3	0.44	3.56	23.11	20.44	0.44	48.00
4	0.46	3.70	24.07	21.30	0.46	50.00
5	0.01	0.07	0.48	0.43	0.01	1.00
Total	1.00	8.00	52.00	46.00	1.00	108.00

Fuente: elaboración propia

Tabla 28

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.01	-0.01	0.00	0.01
2	0	0.07	-0.07	0.01	0.07
3	0	0.48	-0.48	0.23	0.48
4	1	0.43	0.57	0.33	0.77
5	0	0.01	-0.01	0.00	0.00
6	0	0.07	-0.07	0.01	0.07
7	1	0.59	0.41	0.17	0.28
8	2	3.85	-1.85	3.43	0.89
9	5	3.41	1.59	2.54	0.74
10	0	0.07	-0.07	0.01	0.00
11	1	0.44	0.56	0.31	0.69
12	2	3.56	-1.56	2.42	0.68
13	21	23.11	-2.11	4.46	0.19
14	23	20.44	2.56	6.53	0.32
15	1	0.44	0.56	0.31	0.00
16	0	0.46	-0.46	0.21	0.46
17	5	3.70	1.30	1.68	0.45
18	28	24.07	3.93	15.41	0.64
19	17	21.30	-4.30	18.46	0.87
20	0	0.46	-0.46	0.21	0.00
21	0	0.01	-0.01	0.00	0.00
22	0	0.07	-0.07	0.01	0.00
23	1	0.48	0.52	0.27	0.00
24	0	0.43	-0.43	0.18	0.00
25	0	0.01	-0.01	0.00	0.00
					7.64

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

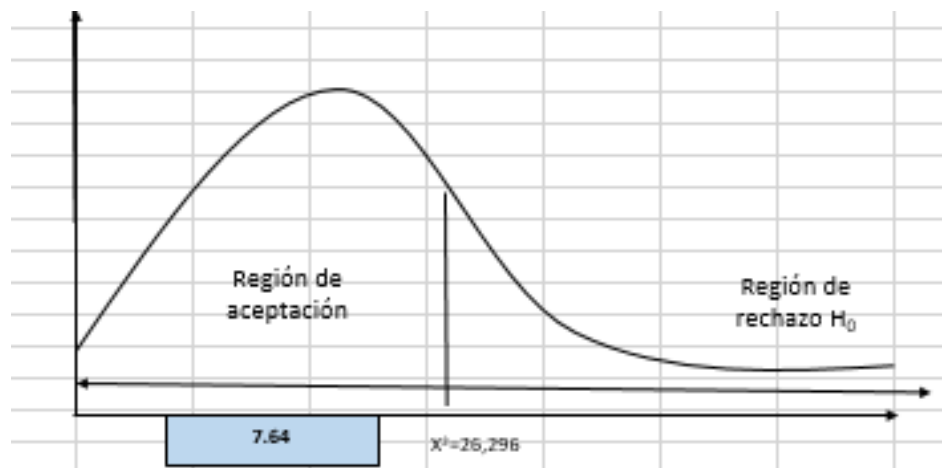
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Gráfico 20

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

Entonces, X^2 calculada es igual a 7.64, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es menor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La colaboración no afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 – 2020” queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa (H_1): “La colaboración afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 – 2020”.

Tercera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H3

Las tecnologías digitales afecta la gestión municipal, en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020.

Tabla 29

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Específica

	1	2	3	4	5	Total
1	5	6	2	0	0	13
2	18	46	10	0	0	74
3	3	13	5	0	0	21
4	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0
Total	26	65	17	0	0	108

Fuente: elaboración propia

Tabla 30

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica

	1	2	3	4	5	Total
1	3.13	7.82	2.05	0.00	0.00	13.00
2	17.81	44.54	11.65	0.00	0.00	74.00
3	5.06	12.64	3.31	0.00	0.00	21.00
4	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
5	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	26.00	65.00	17.00	0.00	0.00	108.00

Fuente: elaboración propia

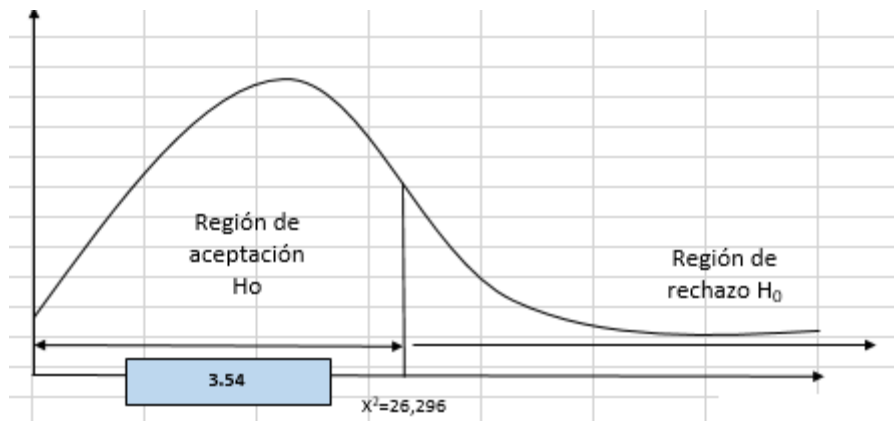
Tabla 31
Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	5	3.13	1.87	3.50	1.12
2	6	7.82	-1.82	3.33	0.43
3	2	2.05	-0.05	0.00	0.00
4	0	0.00	0.00	0.00	0.00
5	0	0.00	0.00	0.00	0.00
6	18	17.81	0.19	0.03	0.00
7	46	44.54	1.46	2.14	0.05
8	10	11.65	-1.65	2.72	0.23
9	0	0.00	0.00	0.00	0.00
10	0	0.00	0.00	0.00	0.00
11	3	5.06	-2.06	4.23	0.84
12	13	12.64	0.36	0.13	0.01
13	5	3.31	1.69	2.87	0.87
14	0	0.00	0.00	0.00	0.00
15	0	0.00	0.00	0.00	0.00
16	0	0.00	0.00	0.00	0.00
17	0	0.00	0.00	0.00	0.00
18	0	0.00	0.00	0.00	0.00
19	0	0.00	0.00	0.00	0.00
20	0	0.00	0.00	0.00	0.00
21	0	0.00	0.00	0.00	0.00
22	0	0.00	0.00	0.00	0.00
23	0	0.00	0.00	0.00	0.00
24	0	0.00	0.00	0.00	0.00
25	0	0.00	0.00	0.00	0.00
					3.54

Fuente: elaboración propia
 Nivel de significancia de: 0.05
 Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$
 m: Número de fila = 5
 n: Número de columnas = 5
 Chi cuadrado tabular
 $X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Gráfico 21

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

Entonces, χ^2 calculada es igual a 3.54, resultado que se compara con el valor de χ^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la χ^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “Las tecnologías digitales no afecta la gestión municipal, en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020” queda aceptada; rechazándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): “Las tecnologías digitales afecta la gestión municipal, en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020”.

b) Hipótesis General.

Hipótesis General Alternativa Ha

El Gobierno Digital, afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma –Junín en el periodo 2019 – 2020.

Tabla 32

Frecuencias Observadas de la Hipótesis General

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
1. ¿Señalaría que la eficiencia ha mejorado con el Gobierno Digital?	7	51	47	2	0	107
10. ¿Señalaría que el uso del servicio es más práctico con el Gobierno Digital?	6	54	39	8	0	107
4. ¿Afirmaría que con el Gobierno Digital el acceso a la información es posible para más personas?	1	8	52	46	1	108
14. ¿Considera el servicio de trámites digitales está siempre disponible?	1	8	48	50	1	108
7. ¿Considera que la interacción con los servicios es más fácil de utilizar?	26	65	17	0	0	108
16. ¿Aseguraría que la información es transparente?	13	74	21	0	0	108
Total	47	209	177	104	2	646

Fuente: elaboración propia

Tabla 33

Frecuencias esperadas de la Hipótesis General

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
1. ¿Señalaría que la eficiencia ha mejorado con el Gobierno Digital?	7.78	34.62	29.32	17.23	0.33	89.28
10. ¿Señalaría que el uso del servicio es más práctico con el Gobierno Digital?	7.78	34.62	29.32	17.23	0.33	89.28
4. ¿Afirmaría que con el Gobierno Digital el acceso a la información es posible para más personas?	7.86	34.94	29.59	17.39	0.33	90.11
14. ¿Considera el servicio de trámites digitales está siempre disponible?	7.86	34.94	29.59	17.39	0.33	90.11
7. ¿Considera que la interacción con los servicios es más fácil de utilizar?	7.86	34.94	29.59	17.39	0.33	90.11
16. ¿Aseguraría que la información es transparente?	7.86	34.94	29.59	17.39	0.33	90.11
Total	47	209	177	104	2	539

Fuente: elaboración propia

Tabla 34

Chi cuadrada de la Hipótesis general

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe)²	(Fo-Fe)²/Fe
1	7	7.78	-0.78	0.62	0.08
2	51	34.62	16.38	268.38	7.75
3	47	29.32	17.68	312.68	10.67
4	2	17.23	-15.23	231.83	13.46
5	0	0.33	-0.33	0.11	0.00
6	6	7.78	-1.78	3.19	0.41
7	54	34.62	19.38	375.68	10.85
8	39	29.32	9.68	93.75	3.20
9	8	17.23	-9.23	85.12	4.94
10	0	0.33	-0.33	0.11	0.00
11	1	7.86	-6.86	47.03	5.98
12	8	34.94	-26.94	725.83	20.77
13	52	29.59	22.41	502.15	16.97
14	46	17.39	28.61	818.70	47.09
15	1	0.33	0.67	0.44	0.00
16	1	7.86	-6.86	47.03	5.98
17	8	34.94	-26.94	725.83	20.77
18	48	29.59	18.41	338.88	11.45
19	50	17.39	32.61	1063.61	61.17
20	1	0.33	0.67	0.44	0.00
21	26	7.86	18.14	329.15	41.89
22	65	34.94	30.06	903.53	25.86
23	17	29.59	-12.59	158.54	5.36
24	0	17.39	-17.39	302.31	17.39
25	0	0.33	-0.33	0.11	0.00
26	13	7.86	5.14	26.44	3.37
27	74	34.94	39.06	1525.59	43.66
28	21	29.59	-8.59	73.81	2.49
29	0	17.39	-17.39	302.31	17.39
30	0	0.33	-0.33	0.11	0.00
					398.95

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

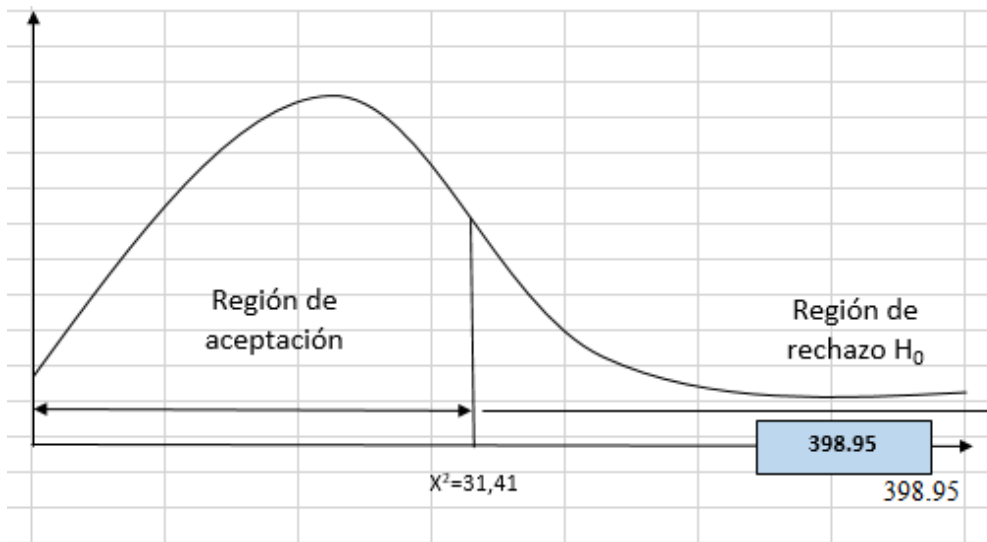
m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2=31.41$

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Gráfico 22

Chi cuadrada de la Hipótesis General

Entonces, X^2 calculada es igual a 398.95, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (31.41), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “El Gobierno Digital no afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma –Junín en el periodo 2019 – 2020” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “El Gobierno Digital, afecta la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma –Junín en el periodo 2019 – 2020”.

4.4 Discusión de resultados

Los resultados nos indican que la hipótesis general calculada es igual a 398.95 con ello afirmamos que con el Gobierno Digital se afecta la gestión municipal, al 95% de

significancia y un margen de error del 5%, estos datos nos permiten estar en concordancia con el autor Castañeda (2016) quien indica que las características de los nuevos procesos, como la transparencia y la rapidez de los procesos, hacen temer a algunos funcionarios que no conocen las nuevas tecnologías y ello se logra con el Gobierno Digital. Por otro lado, estamos también de acuerdo con los autores Concha V., Príncipe J., Suárez E. (2017), quienes afirman que las Instituciones con gestión basada en los resultados, necesitan evaluar el producto final o el servicio en el que se aplican los objetivos definidos por el instrumento. A su vez, estamos en la misma línea con el autor. En el caso del autor Piña (2018) estamos de acuerdo en parte puesto según lo afirmado por el autor señala que el mayor uso de Internet se encuentra en las redes sociales, pero la interacción de los ciudadanos con el gobierno ha aumentado. La población no ha mostrado gran interés por el gobierno, al que representan electrónicamente, consideramos que es importante pero el Gobierno Digital sobrepasa el uso de redes sociales. Por último, conforme a lo afirmado por los autores Jiménez, Martelo & Jaimes (2017) estamos en total de acuerdo por cuanto, las TIC se presentan como soluciones para el Gobierno Digital, reforzamos la idea de estos autores al señalar que el reto es generar el buen uso de las TIC para el buen uso del Gobierno Digital, en la ciudad de Tarma en un futuro muy pronto podrá convertirse en una ciudad inteligente con el apoyo mutuo entre todos, actualmente la Municipalidad Provincial de Tarma no cuenta con redes de cableado correctamente instalado, es por ello que habrá un arduo trabajo pero con una gran satisfacción en que haya una mayor disponibilidad de datos abiertos de la administración y del uso de los datos como un activo estratégico para mejorar la capacidad de formulación de disposiciones y la prestación de servicios públicos, lo cual beneficiará a la Municipalidad Provincial de Tarma, la población y las empresas en todas sus actividades, para ello se deberá capacitar a la población para puedan estar conectados e informados y de esa manera sus expectativas de un servicio público será mayor.

Por otro lado, estamos en concordancia con el autor Pacheco Martínez, G. (2017) quien afirma que es imperativo reducir la brecha digital y tanto las empresas como

las instituciones gubernamentales deben aunar sus fuerzas para facilitar el acceso, la asequibilidad y la utilización de las TIC, es posible realizar investigación y generar soluciones y contenidos locales que respondan a las necesidades de los usuarios con la debida transparencia, favoreciendo al mismo tiempo el de la economía digital en el país, consideramos que con el soporte de gobierno electrónico serán los ciudadanos los más beneficiados en nuestro caso encontramos que la transparencia del Gobierno Digital si afecta la gestión municipal en la Municipalidad siendo el coeficiente Chi X2 que demuestra la elección altera el de 13.42., ya que durante muchos años atrás la población no estaba muy interesado en saber o conocer los gastos, gestiones, rendiciones que realizaba el gobierno, es por ello que a través de la transparencia pueden acceder a toda la información que requieran de ese modo fortalecerá la participación ciudadana, de esa manera la población exigirá su derecho al acceso de la información pública sobre las publicación de informes, documentos y resultados debe hacerse de tal manera que todos los ciudadanos interesados tengan acceso a ella.

Encontramos además que la colaboración si afecta en 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 7.64, sobre este hallazgo estamos en de acuerdo con lo afirmado por los autores Prado & Valdivieso (2019) quienes afirman que la descripción del procedimiento de registro de la identificación antes y después de la aplicación de la transformación digital ayuda a la viabilidad técnica muestra que la solución propuesta se puede lograr ya que el servicio a implementar se puede utilizar en diferentes canales, consideramos que esto será importante para el establecimiento del Gobierno Digital pero ello solo es debido con la colaboración. Además, reforzamos lo afirmado por los autores Estévez & Janowski (2016) quienes afirman que no hay receta única para desarrollar el Gobierno Digital a pesar de la colaboración, ellos afirman que, a la hora de decidir una iniciativa gubernamental digital, estamos en la postura en que cada institución debe de ajustar el Gobierno Digital de acuerdo a su realidad y necesidades. Así mismo debemos seguir profundizando y fortalecer con las colaboraciones que pueden existir entre una

empresa privada y la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín, para crear oportunidades de trabajo conjunto, contribuyendo principalmente en aspectos clave de la lucha contra la pandemia y, al mismo tiempo, abriendo oportunidades de trabajo para fortalecer una mejor relación con la población, para ello se deberá conocer y responder adecuadamente las necesidades de la ciudad de Tarma.

Encontramos también las tecnologías digitales si afecta en la Gestión Municipal, siendo el coeficiente Chi X^2 de 3.54, la percepción de los usuarios ciudadanos señala, con respecto a este resultado consideramos que el impacto se logra desde el muy corto plazo gracias al gobierno abierto para generar confianza, este resultado nos permite estar en concordancia por los autores Serna & Ramírez (2016) quienes afirman que se debe de contribuir al debate académico sobre la emergencia de un gobierno abierto, con pruebas y una reflexión sobre los cambios necesarios para adaptar las administraciones públicas a los desafíos del nuevo paradigma, ello generaría mayor confianza de parte de la población en el uso de Gobierno Digital. Por otro lado, estamos completamente de acuerdo con Toro, Gutiérrez & Correa (2020) quienes afirman que la influencia y la adopción de la administración digital en diferentes países contribuyen a acercar a los ciudadanos al Estado, a aumentar la transparencia y a mejorar los servicios, ello es lo que se está encontrando también en la ciudad de Tarma según los datos recogidos, así mismo es las tecnologías digitales será una condición necesaria para el desarrollo y sostenimiento de la economía y social para la ciudad de Tarma, además nos ayudará a reducir las barreras o brechas de comunicación entre la población, así pronto los lugares lejanos se volverán más cercanos cada vez.

CAPÍTULO 5: IMPACTOS

5.1. Propuesta para la solución del problema

La propuesta para la solución del problema sería aplicar la metodología de planificación del Business Process Management (BPM), esta es una metodología y un conjunto de prácticas de gestión basadas en la gestión de procesos y la inteligencia. El proceso se presenta como una secuencia más básica o árbol de unidades de trabajo con los correspondientes hilos y registros de información, todos determinados por las reglas aplicables. El concepto de flujo de trabajo tiene sus orígenes en BPM, flujos de trabajo que proporcionan una visión holística de todo o parte del proceso al tiempo que permiten redefinir los procesos de negocio.

Pero BPM está alcanzando niveles aún más altos. Además de la automatización e iconografía del flujo de trabajo, es también la integración completa de principio a fin, incluyendo tareas humanas y operaciones automatizadas, producción de datos para tareas automatizadas, Elaboración de resultados para la definición de lineamientos para el monitoreo y monitoreo de procesos en curso. También ofrece flexibilidad para cambiar las reglas de negocio y simular diferentes entornos y escenarios.

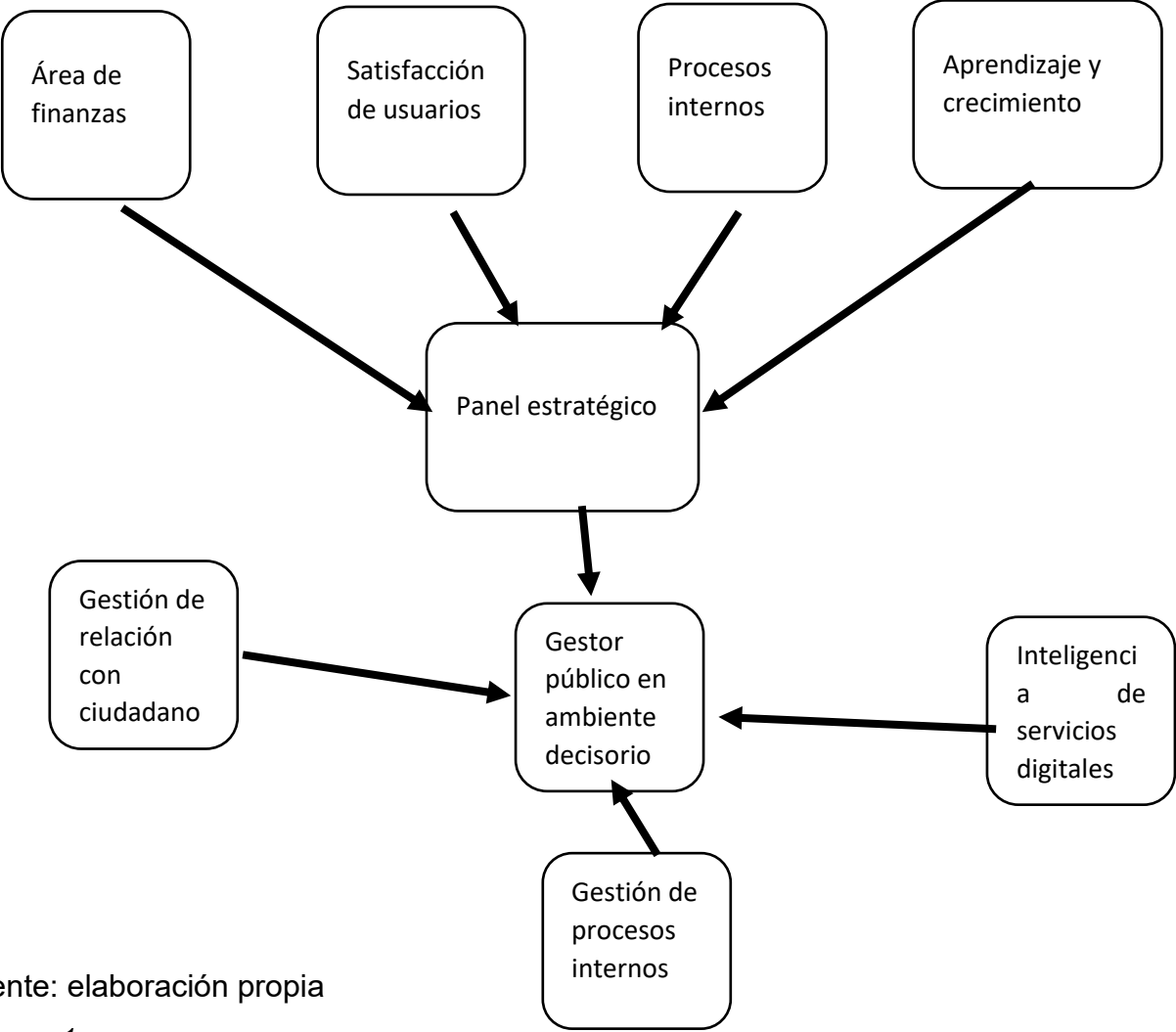
Group Decision Support System (GDSS) Sprague y Watson utilizan un Sistema de Apoyo a las Decisiones del Grupo, es "un sistema informático interactivo que facilita la resolución de problemas no estructurados al facilitar un grupo de tomadores de decisiones cooperativos".

El GDSS incluye hardware, software, personas y procedimientos para apoyar las actividades de toma de decisiones de los "grupos" y se ocupa de la recuperación (selección de datos), el intercambio (presentación de datos al grupo) y el uso de información (procedimientos y técnicas de evaluación. Resolver problemas). Cuatro escenarios se asignan a un GDSS según la duración de la sesión de decisión y el grado de proximidad física de los miembros del grupo.

Sala de decisiones La organización puede asignar órganos especializados a la toma de decisiones de grupo, limitando los criterios de proximidad geográfica y duración

de las reuniones, que pueden denominarse sala de decisiones. El dispositivo propuesto por Sprague y Watson (1991) incluye una mesa en forma de herradura con computadoras individuales para cada participante y pantallas opuestas utilizadas para mostrar y analizar datos.

El entorno espacial de adopción de decisiones y los instrumentos tecnológicos son esenciales para el proceso de adopción de decisiones. El espacio debe estar libre de ruido exterior, y debe haber suficiente iluminación y ventilación para garantizar una "atmósfera controlada". El diseño de la sala de decisiones en forma de U es adecuado para 16 participantes. Hay otras configuraciones de espacios de decisión para grupos más grandes con diferentes características y usos, por ejemplo, el Centro de Decisiones Ejecutivas. El modelo sería el siguiente:



Fuente: elaboración propia

Figura 1

Modelo de Gestión Municipal con el Gobierno Digital

El modelado de procesos es obligatorio para este tipo de proyectos en cualquier institución, es necesario conocer cómo se van a desarrollar las estas del proceso además del flujo de la información. Esta propuesta también incluye un entorno de toma de decisiones modular pero integrado en el que el seguimiento de la aplicación estratégica (tablero de instrumentos de la estrategia), el apoyo al proceso de toma de decisiones y el análisis histórico, así como el control del proceso de gestión (gestión de los procesos internos) y la búsqueda de un acercamiento entre el ayuntamiento y los ciudadanos (gestión de las relaciones con los ciudadanos).

La Junta de Estrategia (basada en el Cuadro de Mando Integral - BSC), que introduce supuestos de planificación y dirección estratégica en el entorno público, es la "columna vertebral" del modelo propuesto. Por lo tanto, el Consejo Estratégico es la herramienta de gestión y control más importante para la planificación estratégica del municipio o gobierno regional.

Etapa de coordinación

En la primera etapa se debe solicitar el permiso a través de mesa de partes para que se presente el proyecto ante la unidad competente del Gobierno Regional, esperando que den el visto bueno de conformidad y otorgar facilidades para que se dé el inicio del proyecto, tener a disposición el acceso a la información e instalaciones para el análisis respectivo y con ello generar la propuesta a medida de las necesidades de la institución y reforzado con un compromiso expreso.

Luego de ello se procede al levantamiento de la información por medio de preguntas a modo de herramientas de recopilación de datos estructurados en fichas de procesos. Una vez obtenida la información se procede a clasificar la información a modo de contexto actualizado sobre la gestión del patrimonio, mencionar a los colaboradores que se encargarían de prestar el servicio de asesoría y monitoreo en los proyectos. También se debe de realizar la contextualización del posicionamiento estratégico con la estructura de gestión pública, señalar la naturaleza de la actividad y servicios relacionados además de definir las políticas de seguridad a modo de

objetivos. Y finalmente señalar el contexto técnico en el que se encuentra la infraestructura de la institución.

Figura 2

Cronograma de actividades

id	Nombre de tarea	Comienzo	Fin	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Planificación de la Información	15/11/2021	16/11/2021	■															
2	Inicio PSI	18/11/2021	19/11/2021		■														
3	Definición y organización del PSI	22/11/2021	27/11/2021		■	■	■	■											
4	Estudio de la información relevante	05/12/2021	09/12/2021					■											
5	Identificación de Requisitos	09/12/2021	10/12/2021					■											
6	Estudio de Información actuales	13/12/2021	20/12/2021					■	■	■	■								
7	Diseño del modelo de Gobierno Digital	20/12/2021	21/12/2021								■								
8	Definición de la arquitectura tecnológica	14/01/2022	15/01/2022								■								
9	Revisión y aprobación del Gobierno Digital	16/01/2022	27/01/2022								■	■	■						
10	Aprobación	22/02/2022	23/02/2022										■						
	Estudio de viabilidad	04/03/2022	05/03/2022										■						
12	Evaluación de la actividad	09/03/2022	10/03/2022										■						
13	Aprobación	12/03/2022	13/03/2022										■						
14	Análisis de Información	22/03/2022	24/03/2022										■	■					
15	Definición del Gobierno Digital	25/03/2022	27/03/2022										■	■					
16	Establecimiento de requisitos	09/04/2022	14/04/2022											■	■	■			
17	Identificación de análisis	14/04/2022	15/04/2022													■			
18	Análisis de Casos de Uso	16/04/2022	17/04/2022													■			
19	Análisis de Clases	21/04/2022	22/04/2022													■	■		
20	Definición de interfaces de usuario	26/04/2022	27/04/2022														■		
21	Análisis de consistencias	03/05/2022	04/05/2022														■		
22	Especificación de Plan de pruebas	10/05/2022	11/05/2022														■		
23	Aprobación de análisis de información	14/05/2022	15/05/2022															■	
24	Aprobación	20/05/2022	22/05/2022																■

Fuente: Elaboración propia

5.2. Costos de implementación de la propuesta

Tabla 35

Presupuesto

HARDWARE				
RECURSOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	N° DE SEMANAS	COSTO TOTAL
Laptop	4	S/.2,000.00	6	S/.12,000.00
Total				S/. 12,000.00
PERSONAL				
RECURSOS	CANTIDAD	COSTO x SEMANA	N° DE SEMANAS	COSTO TOTAL
Jefe de Proyecto	1	S/.4,000.00	6	S/. 24,000.00
Analista Programador Junior	1	S/.3,000.00	6	S/. 18,000.00
Analista	1	S/.2,000.00	6	S/. 12,000.00
Diseñador de Base de Datos	1	S/.2,000.00	6	S/. 12,000.00
Total Personal				S/. 66,000.00
MATERIALES				
RECURSOS	CANTIDAD	COSTO x SEMANA	N° DE SEMANAS	COSTO TOTAL
Útiles de escritorio	1	S/ 300.00	1	S/. 300.00
Total Materiales Indirectos				S/. 300.00
COSTOS INDIRECTOS				
RECURSOS	CANTIDAD	COSTO x SEMANA	N° DE SEMANAS	COSTO TOTAL
Teléfono + Internet	1	S/. 100.00	6	S/.600.00
Alquiler del local	1	S/. 300.00	6	S/. 1,800.00
Energía Eléctrica	1	S/. 100.00	6	S/.600.00
Total Costos Indirectos				S/. 3,000.00
COSTO TOTAL				S/. 81,300.00

Fuente: elaboración propia

El modelado de procesos es obligatorio para este tipo de proyectos en cualquier institución, es necesario conocer cómo se van a desarrollar las estas del proceso además del flujo de la información.

5.3. Beneficios que aporta la propuesta

Los beneficios que aporta esta propuesta con el modelo propuesto coopera de manera integrada con el panel de estrategia e incluye la gestión de procesos internos (adaptación de la gestión de procesos operativos - BPM) así como la estructuración de procesos transversales, integrados y ciudadanos en procesos amistosos, formulados para la implementación de la planificación estratégica. La gestión interna de procesos le permite visualizar, supervisar y corregir procesos, alinearlos con la planificación estratégica e introducir automáticamente métricas importantes en el panel de estrategias.

La población y la acción colectiva se organizan numéricamente, en línea y fuera de línea. Las campañas electorales se ven influidas por el uso generalizado de los medios sociales. En varios países, la elección se realiza por medios electrónicos. El periodismo se enfrenta a cambios en la producción y distribución de información. Lo que antes era el único problema gubernamental, como la diplomacia, las normas y las políticas, está cambiando fundamentalmente con las demandas de más democracia e inclusión (Booch, Jacobson & Rumbaugh, 2000).

En la era de los macrodatos y el aprendizaje algorítmico, la elaboración de perfiles y la toma de decisiones predictiva, los gobiernos y los actores cada vez más privados establecen normas y ejercen su poder mediante la vigilancia, la censura y la influencia y manipulación políticas sutiles o menos sutiles, entre ciudadanos, organizaciones e instituciones, incluyendo (otros) gobiernos. (Areitio, 2008).

Los artículos describen todas las dimensiones de la relación entre política y digitalización, ya sea que se centren en perspectivas empíricas o teóricas en los ámbitos antes mencionados y en otros. Se presentan análisis comparativos y se hace hincapié en las zonas geopolíticas no occidentales, incluidas las contribuciones metodológicas a los nuevos desafíos de la enseñanza y la investigación. (Pacheco, 2017).

La política digital es la abreviatura de la forma en que las tecnologías de Internet han alimentado interacciones complejas entre los actores políticos y sus electores. La política digital en las democracias occidentales es el primer tratamiento comparativo a gran escala de la oferta y la demanda de la política digital entre diferentes países y actores políticos nacionales. (Abad, 2005).

Se divide en cuatro partes: desafíos teóricos y métodos de investigación; Diseño de sitios web (oferta) por partidos y candidatos; Uso de sitios web por los ciudadanos para acceder a la información de la campaña (solicitud);

y cómo los resultados de la investigación se relacionan con la desigualdad, el compromiso y la competencia en la política digital. Dado que un aspecto clave de un sistema político es la forma en que sus actores y sus ciudadanos se comunican, esto será de un valor inestimable para los universitarios, los estudiantes y los profesionales implicados en la comunicación política, la competencia entre partidos, la organización de partidos y el estudio del panorama mediático contemporáneo. (De Pablos, López, Romo y Medina, 2006).

Ya sea en términos de coordinación de movimientos sociales, elecciones, gobierno electrónico o integración digital. Los temas relevantes incluyen uno. la democracia digital, el derecho al voto electrónico, la participación en línea y el compromiso de los ciudadanos, y la campaña electrónica. La serie también incluye estudios sobre el impacto de la tecnología de la información en cuestiones políticas como las ciudades inteligentes y el uso de la tecnología de la información en diversos ámbitos, como la salud pública, la educación y la seguridad cibernética. (Filmus, Pérez, Pinto, Alvariño, Zuñiga, Jara & García, 2003).

Los estudios sobre política digital y gobernanza acogen favorablemente los volúmenes editados de diversas disciplinas y enfoques, como las ciencias políticas, la administración pública y la informática, Responsables y profesionales que trabajan en instituciones gubernamentales y no gubernamentales. (Fernández, 2006).

Tabla 36

Costos de operación en la organización

ROI =	1.23
Hrs trabajo semanales /colaborador	40
Costo semanal por proceso	49.27
Semanas al año que la organización trabaja	48
Total costo directo de trabajo por proceso al año	66000
Número de procesos de la organización	8
Costo total aproximado de los procesos de la organización	528000
Retorno de la inversión (1 año)	
Inversión de la implementación	3000
Inversión total	81300
Ratio actual de desempeño laboral	67%
Ratio actual de confidencialidad, disponibilidad e integral	62%
Ratio actual soporte e incidencias	69%
Desempeño actual	29%

El costo total aproximado de los procesos de la organización para la implementación es de s/.528 000.00. El retorno sobre la inversión es sobre el 67% para un nivel de inversión de s/. 81,300.00 en el primer año.

Tabla 37
Ahorro de desempeño

Ratio de desempeño laboral después de la implementación	90%
Ratio de confidencialidad, disponibilidad e integridad	86%
Ratio de soporte e incidencias después de implementación	90%
Desempeño después de la implementación	70%
Capacidad de mejora de procesos	143%
Ahorros anuales si se trabaja el proceso con el proyecto	116259.00
Ahorros totales en el periodo	34959.00
ROI	30%

Fuente: elaboración propia

El nivel de retorno de la inversión conforme al desempeño laboral es del 90%, la capacidad de mejora es de 143% para un ROI global del 30% positivo siendo una inversión moderada.

Tabla 38
Cálculo del ROI (ROI - por periodos)

Años o periodos					
Año	1	2	3	4	5
Ingresos netos	116259.00	151137	196478	255421	332047
Gastos netos (-)	S/. -81,300.00	-24447	-24447	-24447	-24447

Fuente: elaboración propia

El nivel de ingresos en todos los años es mayor que en los egresos, los ingresos son exponenciales y los egresos a partir del año 2 se mantienen constantes puesto que no se requiere mayor inversión.

Tabla 39

Cálculo del ROI por año

ROI 1 año	30%
ROI 2 año	84%
ROI 3 año	88%
ROI 4 año	90%
ROI 5 año	93%

Fuente: elaboración propia

El retorno de la inversión año a año nos muestra una tendencia creciente del rendimiento de las actividades sobre la inversión.

Tabla 40

Análisis de rentabilidad

Inversión	1er año	2do año
Costo de la inversión / operacional	S/. 81,300.00	S/. 24,447

Fuente:

elaboración propia

La rentabilidad de la operación es mayor en todos los años, pero es mayor en el primer año siendo de s/. 81,300.00

Tabla 41

Análisis de rentabilidad

	1er año	2do año
Flujo de caja de libre Ahorro por mejora de procesos	116259	116259
Total beneficio a 2 años		S/. 232,518

Flujo de caja libre	S/. 34,959.00	S/. 197,559.00
FCF		

Fuente: elaboración propia

El flujo de caja nos muestra que el ahorro por mejorar los procesos es de s/.116,259.00 por implementar este proyecto y ello colabora a obtener un flujo de caja positivo de s/.34,959.00 en el primer año y s/.197,559.00 en el segundo año.

Tabla 42

Valor actual neto VAN

VAN =	(-) lo	+	B - (1+i)	+	B - C (1+i) ²
	81300	+	116258	+	83928

Fuente: elaboración propia

El valor actual neto de la inversión es el rendimiento de la inversión en términos nominales y ello es de s/.83928.00 positivo en el primer año.

Tabla 43

Beneficio, costo y tasa de interés del año cero

lo =	Inversión año 0	S/. 81,300.00
B =	Beneficios	116259
C =	Costos	S/. 24,447
i =	Tasa de interés	15%

Fuente: elaboración propia

La inversión en el año cero es de s/. 81, 300.00, los beneficios para esta inversión son de s/. 116,259.00, los costos son de s/. 24,447 a un nivel de tasa de interés del 15%.

Tabla 44

Valor actual neto VAN2

Io =	S/. 81,300.00
Tasa =	15%
Año 1 =	116259
Año 2 =	116259
VAN =	118886 2 años

Fuente: elaboración propia

Para el segundo año para la inversión del año cero se tiene un valor actual neto de s/.118,886.00

Tabla 45

Datos para tasa interna de retorno TIR

Io =	S/. 105,746.85
Tasa =	15%
Año 1 =	83928
Año 2 =	116259
TIR =	S/. 19,794.78 2 años

Fuente: elaboración propia

El valor TIR con una tasa del 15% nos indica que para un nivel de inversión de S/. 105,746.85 se tiene un rendimiento en el primer año de S/.83,928.00 y en el segundo año de s/.116,259.00

Tabla 46

$$\text{Periodo interno de retorno PRI} = A\ddot{N}P * + A/B$$

Año	0	Año	flujo
		acumulado	
		negativo	
A	S/. 81,300.00	último	flujo
		acumulado	
		negativo	
B	S/. 118,885.89	Flujo	no
		acumulado del	
		año siguiente	
PRI	5	meses	

Fuente: elaboración propia

El nivel de periodo interno de retorno nos indica que el retorno de la inversión se daría al cumplir los cinco primeros meses dando un flujo no acumulado de s/.118.885.89

CONCLUSIONES

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 X^2 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 X^2 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.

Concluimos que la colaboración si afecta en la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 – 2020, siendo el coeficiente Chi X^2 que demuestra la elección altera el de 7.64, se necesita apoyo de empresas privadas para que el ciudadano pueda obtener el acceso a todos los servicios digitales sin necesidad de generar retrasos en paralelos por el uso de otros tipos de servicios en que los ciudadanos usuarios pueden acceder a ellos y pueden acceder hasta más de un servicio a la vez.

Finalmente, concluimos que las tecnologías digitales si afecta en la Gestión Municipal, en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020, siendo el coeficiente Chi X^2 que demuestra la elección altera el de 3.54, la percepción de los usuarios ciudadanos señala que se tiene un nivel de transparencia más amplio que puede estar sujeto a verificación en cualquier instante mejorando el prestigio y confianza en la organización.

RECOMENDACIONES

A las recomendaciones a las que llegamos son:

Se generaría impactos positivos con el uso del Gobierno Digital y Gestión Municipal en ahorros de transacción y en mejora de la experiencia de la ciudadanía al tener más fácil acceso a información y servicios a través de canales digitales, lo cual a su vez promueve la inclusión en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín.

Las instituciones estatales deberán realizar mayor publicidad de los beneficios sobre eficiencia del uso de los servicios digitales que ofrece el Gobierno Digital en gestión municipal para agilizar los trámites y cualquier servicio que se solicite.

Los ciudadanos antes de hacer uso de los servicios del Gobierno Digital y gestión municipal, deberán estar enterados sobre todo el proceso, el tiempo estimado, la forma de cómo hacer el buen uso de ello y los beneficios en sus datos histórica que se estaría generando para el bien de los ciudadanos en el futuro.

Promover convenios de colaboración con empresas privadas, para que se pueda lograr un gobierno Digital en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abad M. (2005). *Evaluación de la Calidad de Información*. Madrid: Síntesis.

Aguero Rojas, M. (2008). Proyecto de Gobierno Digital certificará cafés Internet. *La Nación*

Areitio B. (2008). *Seguridad de la Información: Redes, Informática y Sistemas de Información*. Madrid: Paraninfo.

Artem A Kosorukov (2017), Modelo de Gobierno Digital: teoría y práctica de la administración pública moderna. *Universidad Estatal de Moscú Lomonosov* Artículo de investigación: 2017 Vol: 20 Edición: 3

Avendaño Rivera, A. (2006). El reto del Gobierno Digital. *La Nación*.

Booch, G., Jacobson, I., & Rumbaugh, J. (2000). OMG unified modeling language specification. *Object Management Group ed: Object Management Group, 1034*.

Briones Briones, E. (2008). Gobierno Digital: teletrabajo. *La Nación*.

Castañeda V. (2016). *Reforma del Estado a través de las tecnologías de la información y comunicaciones: la participación del Ministerio de la Producción en la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior*. Tesis para optar por el Grado de Magister en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública.

Castro, J. (2010). Gobierno Digital estaría listo en 2012. *Diario Extra*.

Cermeno, L., & Casellas, L. (2009). La norma ISO 15489 y la implantación de un sistema de gestión de documentos (analógicos y electrónicos). *Las Palmas de Gran Canaria: Asociación de Archiveros de Canarias, ASARCA Forma, 5, 27-54*.

Concha V., Príncipe J., Suárez E. (2017). En su investigación Propone un sistema de seguimiento y evaluación al Instituto Tecnológico de Producción para ayudar a mejorar el proceso de planificación en este organismo, Universidad del Pacífico,

Cordero Pérez, C. (2009). Gobierno Digital busca dueño. *El Financiero*, 13(701).

Cosquillo Lavado, Sofía (2020) *Entrevista al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Tarma José Mansilla*.

Daccach, T. (2000). José Camilo.“ *La Cadena de suministro y el Comercio-e*”. *Artículos DELTA Asesores*. Julio del.

De Pablos C., López J. Romo S. y Medina S. (2006). *Organización y Transformación de los Sistemas de Información en la Empresa*. Madrid- España: Esic Editorial.

Estévez, E. C., & Janowski, T. (2016). Gobierno Digital, ciudadanos y ciudades inteligentes. *Bit & Byte*, 2.

Fernández, S. E., & Del Río, J. P. (2010). Introducción a los sistemas de información geográfica.

Fernández V. (2006). *de Sistemas de Información: Una Metodología Basada en el Modelado*. Barcelona-España: Edicions UPC.

Filmus, D., Pérez, O. G., Pinto, M., Alvariño, C., Zuñiga, M., Jara, I., & García, E. (2003). Educación y nuevas tecnologías. *Experiencias en América Latina*.

Gallo, P. R. (2006). *Gestión documental en las organizaciones*. Editorial UOC.

Garimella K., Lees M. y Williams B. (2008). *Introducción a BPM para Dummies*, Edición Especial de Software AG. Indiana: Wiley Publishing, Inc.

Jiménez-Pitre, I. A., Martelo, R. J., & Jaimes, J. D. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Información tecnológica*, 28(5), 75-86.

La Cámara (2020) El camino del gobierno peruano hacia la digitalización. Informe económico. *Instituto Peruano de Economía y Empresarial de la CCL*.

Massal, J., & Sandoval, C. G. (2010). Gobierno electrónico. ¿Estado, población y democracia en Internet?. *Análisis político*, 23(68), 3-25.

OCDE (2016) Gobierno Abierto Contexto mundial y el camino a seguir. *Revista OCDE* (p. 01- 15).

OCDE (2019) Reporte de la OCDE sobre Datos Abiertos Gubernamentales. *Revista OCDE* (p. 02 - 03).

OCDE (2019) Hacia estados abiertos en las Américas. Evento público de la reunión OCDE-CAF. *Revista OCDE* (p. 02 - 04).

OCDE (2019) Índice de Gobierno Digital OCDE. Mejores Políticas para una vida mejor. *Revista OCDE* (p. 02 - 08).

OCDE (2019) Hacia estados abiertos en las Américas. Evento público de la reunión OCDE-CAF de la red sobre gobierno abierto e innovador en América Latina y el Caribe. *Revista OCDE* Cali, Valle del Cauca, Colombia. (p. 02).

OCDE (2019) Recomendación de la OCDE sobre estrategias gubernamentales digitales (OECD Recommendation on Digital Government Strategies – OECD) *Revista OCDE*. (p. 01 - 04).

Oyedemi TD (2018) La teoría de la población digital. En: Servaes J. (eds) *Manual de Comunicación para el y el Cambio Social*. Springer, Singapur

Pacheco Martínez, G. (2017) Retos y desafíos de la inclusión digital en el Perú.

Peña-López, I. (2009). Midiendo el digital para las políticas públicas: El papel del gobierno.

Piña Quiróz, E. Gobierno Digital: efectividad del uso de los portales electrónicos en la gestión de trámites (pago y consulta de predial). Análisis comparativo Toluca, México y Mérida, Yucatán en junio del 2017 a junio del 2018.

Prado Quintana, E. D., & Valdivieso Alvarado, W. E. (2019). Propuesta de transformación digital y mejora del gobierno de TI para el organismo estatal encargado de la identificación de los peruanos.

Robledo P. (2006). *Escenarios BPM para Afrontar los Retos Empresariales del Siglo XXI*. Madrid. Centro de Encuentro BPM, s.l. (Club BPM).

Rodríguez J. y Daureo M. (2003). *Sistemas de Información: Aspectos Técnicos y Legales*. Almería.

Rodríguez, J. M. R., & Campillo, M. J. D. (2003). *Sistemas de información: aspectos técnicos y legales*. Universidad de Almería.

Rosales, M. (2019) *Los secretos del buen alcalde. Una guía para el ejecutivo eficaz los secretos del buen alcalde* (Edición actualizada). Providencia, Chile. IULA/SACDEL (p. 09 - 99).

Rumbaugh J., Jacobson I y Booch G. (2000). *El Lenguaje Unificado de Modelado: Manual de Referencia*. Madrid: Pearson Educación.

Serna, M., & Ramírez, O. (2016). Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma. *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, 3(1), 1-14.

Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de Gobierno Digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102.

Tsai A. (1990). *Sistemas de Base de Datos: Administración y Uso*. México: Prentice-Hall.

Tsai, P. C., Glastonbury, C. A., Eliot, M. N., Bollepalli, S., Yet, I., Castillo-Fernandez, J. E., ... & Mangino, M. (2020). Smoking induces coordinated DNA methylation and gene expression changes in adipose tissue with consequences for metabolic health. *Clinical epigenetics*, 10(1), 126.

Fuentes legales

Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225. Decreto Supremo N° 082-2019-EF y publicado en el Diario Oficial El Peruano el 13 de marzo de 2019

Fuentes en internet

<https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/que-es-sistema-gestion-documental>

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5718/LIBERA>

TO_ALBERT_SISTEMA_GESTION_DOCUMENTAL_PROYECTO_LOCAL_PRO
SER.pdf?sequence=1

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7567>

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/23123>

<http://repositorio.up.edu.pe/handle/06354/1970>

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/8400>

Fuentes legales

Artículo N°1 de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado – Ley N° 27658

Artículo 30.- Órganos de auditoría interna de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972

Artículo 31.- Fiscalización de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972

Artículo 32.- Modalidades para la prestación de servicios de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972

Artículo 1.- Objeto de la Ley N° 5184/2020-CR, Ley que establece la obligatoriedad de la implementación de mesa de partes virtuales y notificaciones electrónicas en las entidades de la administración pública.

Artículo 2.- Implementación de mesas de partes virtuales y Notificaciones electrónicas en las Entidades de la Administración Pública la Ley N° 5184/2020-CR, Ley que establece la obligatoriedad de la implementación de mesa de partes virtuales y notificaciones electrónicas en las entidades de la administración pública.

El servicio de “Mesa de Partes Virtual” se implementa dentro del alcance de la Sede Electrónica establecida en el artículo 20 del Decreto Legislativo N° 1412

ANEXOS

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN TEORICA	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
<p>PRINCIPAL</p> <p>¿En qué medida el Gobierno Digital afecta la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿En qué medida la transparencia afecta la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 – 2020?</p> <p>¿En qué medida la colaboración afecta la Gestión Municipal, en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 – 2020?</p> <p>¿En qué medida las tecnologías digitales afecta la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020?</p>	<p>PRINCIPAL</p> <p>Determinar en qué medida el Gobierno Digital afecta la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar en qué medida la transparencia afecta la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020.</p> <p>Determinar en qué medida la colaboración afecta la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 – 2020.</p> <p>Determinar en qué medida las tecnologías digitales afecta la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020.</p>	<p>PRINCIPAL</p> <p>El Gobierno Digital, afecta la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma –Junín en el periodo 2019 – 2020.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>La transparencia afecta la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020.</p> <p>La colaboración afecta la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 – 2020.</p> <p>Las tecnologías digitales afecta la Gestión Municipal, en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 - 2020.</p>	<p>INDEPENDIENTES</p> <p>X: Gobierno Digital</p> <p>DEPENDIENTE</p> <p>Y: Gestión Municipal</p>	<p>Según Abad (2005) menciona que: “El Gobierno Digital significa la migración de los trámites, los servicios y las transacciones de la administración de procedimientos manuales basados en papel a procedimientos informáticos y mensajes de datos.</p>	<p>X.1. Transparencia</p> <p>X.2. Colaboración</p> <p>X.3. Tecnologías</p> <p>Y.1. Planificación</p> <p>Y.2. Recursos Financieros</p> <p>Y.3. Participación</p>	<p>X.1.1. Nivel de acceso a la información.</p> <p>X.1.2 Nivel de rendición de cuentas.</p> <p>X.2.1. Grado de innovación institucional.</p> <p>X.2.2. % de colaboración público-privada.</p> <p>X.3.1. N° de Servicios Públicos digitales.</p> <p>X.3.2. % de Datos abiertos.</p> <p>Y.1.1. N° de planes de local.</p> <p>Y.1.2. % de cumplimiento de metas alcanzadas.</p> <p>Y.2.1. Monto asignado de presupuesto inicial de apertura (PIA).</p> <p>Y.2.2. % de ejecución de gasto</p> <p>Y.3.1. N° de audiencias publicas</p> <p>Y.3.2. % de confianza de los ciudadanos.</p>

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Somos alumnos de la UNMSM. Le invitamos a responder el siguiente cuestionario de cuenta para conocer los datos de la investigación que lleva por título: Gobierno Digital y La Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el Periodo 2019 - 2020. Marcar con X la respuesta que considere correcta:

Construido por: _____

	1. Muy de acuerdo	2. De acuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. En desacuerdo	5. Muy en desacuerdo
Variable 1: GOBIERNO DIGITAL					
Dimensión: X.1. Transparencia					
1. ¿Señalaría que la eficiencia ha mejorado con el Gobierno Digital?					
2. ¿Afirmaría que la atención es eficiente?					
3. ¿Afirmaría que la documentación la tiene en disponibilidad eficiente?					
Dimensión: X.2. Colaboración					
4. ¿Afirmaría que con el Gobierno Digital el acceso a la información es posible para más personas?					
5. ¿Afirmaría que el N° de ciudadanos que tienen acceso a la información ha aumentado?					
6. ¿Señalaría que N° de ciudadanos que tienen acceso comprendo mejor la información?					
Dimensión: X.3. Tecnologías					

7. ¿Considera que la interacción con los servicios es más fácil de utilizar?					
8. ¿Afirmaría que la interacción para resolver las dudas es más adecuado con el Gobierno Digital?					
9. ¿Considera que la interacción está siempre disponible?					
Variable 2: GESTIÓN MUNICIPAL	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Dimensión: Y.1. Planificación					
10. ¿Señalaría que el uso del servicio es más práctico con el Gobierno Digital?					
11. ¿Afirmaría que el uso del servicio es muy entendible?					
12. ¿Confirmaría que el uso del servicio agiliza el tiempo?					
Dimensión: Y.2. Recursos financieros					
13. ¿Considera que el Nº de trámites digitales es más amplia sin perder orientación?					
14. ¿Considera el servicio de trámites digitales está siempre disponible?					
15. ¿Considera la supervisión del estado de los trámites digitales es más fácil de verificar?					
Dimensión: Y.3. Participación					
16. ¿Aseguraría que la					

información es transparente?					
17. ¿Afirmaría que este servicio evita casos de corrupción?					
18. ¿Recomendaría el servicio de Gobierno Digital a todas las personas para generar confianza en el Estado?					



INFORME N° 103-2020-SGDI-GPP/MPT

A : Bach. Franklin García Roque
GERENTE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
DE : Elizabeth Prisca Lavado Valverde
SUBGERENTE DE DES. INSTITUCIONAL
ASUNTO : Información de tesista sobre gobierno digital
REFERENCIA : Solicitud registro 078548 Sofia Cosquillo Lavado (Tesista)
FECHA : Tarma, 07 de diciembre, 2020



Me dirijo a usted presentado mi saludo cordial, para luego manifestar que, en atención a la solicitud de la referencia, se ha procedido a coordinar con el Responsable de Informática, para que se brinde información y mediante Informe N° 037-OI-MPT/2020 se ha derivado el informe conforme a las preguntas que se ha servido brindar la Srta. Sofia Cosquillo Lavado.

Por ello se deberá dar respuesta, con la siguiente información:

CONCEPTOS	DENOMINACIONES
Identidad digital	www.munitarma.gob.pe
Portal transparencia estándar	https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=12092
Responsable de implementación del GD	Área de Informática - Subgerencia de Desarrollo Institucional - Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
Nombres de Responsables	Rudy Garcilazo Barrios – Elizabeth Lavado Valverde – Franklin García Roque
Número de Responsables del Área de Informática	- Rudy Garcilazo Barrios - Fernando Ramírez Basteres
Perfil	- Programador de Sistema PAD I – Profesional Técnico en computación e informática - Programador de Sistema PAD II – Egresado Profesional Técnico en Comp. e Inf.

Sin otro en particular, me suscribo de usted,

Atentamente,

Elizabeth Prisca Lavado Valverde
 SUB GERENTE
 DESARROLLO INSTITUCIONAL

Cc:
 etc



"Año de la universalización de la salud"
"Bicentenario de la Independencia de Tarma y Primer Gobierno Patriota del Perú"

Informe N°037-OI-MPT/2020

De : Bach. Ed. Rudy Garcilazo Barrios
Oficina de Informática
A : Prisca E. Lavado Valverde
Sub Gerencia De Desarrollo Institucional
Asunto : Información solicitada
Ref. : 014-2020-SGDI-GPP/MPT
Fecha : 04 de diciembre de 2020

Mediante el presente me dirijo a usted, para hacerle llegar mi cordial saludo e informar lo siguiente:
Que habiendo recibido el memorándum N°014-2020-SGDI-GPP/MPT se informa de acuerdo a las preguntas resaltadas.

Copia simple de la Implementación de Gobierno Digital en la Municipalidad Provincial de Tarma.
De acuerdo a la ley 14112 establece el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos.

En la cual contamos con identidad digital al contar con un portal web y portal de transparencia estándar:
Portal web:

www.munitarma.gob.pe

Portal de transparencia:

https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=12092

Por lo que sigue como viene a ser servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos; no se tiene implementado.

Señalar en el documento de respuesta, que área u oficina de la Municipalidad Provincial de Tarma es la responsable de la implementación del Gobierno Digital.

El área correspondiente es el Responsable de Informática – Sub Gerencia de Desarrollo Institucional.

Responsable de Informática: Rudy Garcilazo Barrios.

Sub Gerencia de Desarrollo Institucional: Elizabeth P. Lavado Valverde.

Señalar en el documento de respuesta, cuantas personas son las que laboran en el área requerida en el literal d).

La cantidad de personas es de la siguiente manera:

- Oficina de informática: 2 personas con el siguiente perfil:

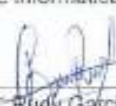
Personal 1: Perfil:

De acuerdo al MOF PROGRAMADOR DE SISTEMA PAD I
Profesional técnico en computación e informática.

Personal 2: Perfil:

De acuerdo al MOF PROGRAMADOR DE SISTEMA PAD II
Egresado Profesional técnico en computación e informática.




Bach. Ed. Rudy Garcilazo Barrios
Oficina de Informática



Municipalidad Provincial de Tarma

Gerencia de Planeamiento y Presupuesto – Subgerencia de Desarrollo Institucional

MEMORANDUM N° 014-2020-SGDI-GPP/MPT

DE : Elizabeth P. Lavado Valverde.-SUBGERENTE DE DES. INSTITUCIONAL
A : Sr. Rudy Garcilazo Barrios. - Responsable de Informatica
REFERENCIA : Solicitud registro 078548 Sofia cosquillo Lavado (Tesisista)
ASUNTO : Información sobre gobierno digital de la Municipalidad
FECHA : Tarma 27 de noviembre 2020.

Visto el documento de la referencia, por el cual doña Sofia Gabriela Cosquillo Lavado, Tesisista de la UNMSM, solicita información sobre el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Tarma, por lo que sírvase atender con lo necesario, debiendo de informar sobre lo actuado.

Atentamente:



Elizabeth Lavado Valverde
SUB GERENTE
DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

C.C.
Achim

Tarma, 23 de noviembre de 2020

Señor:
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Tarma
Atención:
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.



Asunto : Solicitud información y Plan de implementación de Gobierno Digital en la Municipalidad Provincial de Tarma.

Yo, Sofia Gabriela Cosquillo Lavado, identificado con DNI 70182299, me presento ante usted, para saludar muy cordialmente para solicitar lo siguiente.

Habiendo culminado la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, me encuentro realizando Tesis de investigación para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, una investigación acerca del Gobierno Digital en la Municipalidad Provincial de Tarma, en ese sentido, con la finalidad de contar con la información necesaria para la investigación mencionada solicito:

- a) Copia simple de la Implementación de Gobierno Digital en la Municipalidad Provincial de Tarma.
- b) En caso de no contar con la Implementación del Gobierno Digital, copia del documento con el cual se solicita la Implementación de Gobierno Digital.
- c) En caso de no contar con lo requerido en el literal a) y b), por favor señalar en el documento de respuesta, cual será la fecha o mes aproximado que será requerido.
- d) Señalar en el documento de respuesta, que área u oficina de la Municipalidad Provincial de Tarma es la responsable de la implementación del Gobierno Digital.
- e) Señalar en el documento de respuesta, cuantas personas son las que laboran en la área requerida en el literal d).

En virtud, de poder obtener toda la información necesaria para culminar con la investigación señalada, y en marco de la ley de transparencia y acceso a la información de la administración pública, pueda dar respuesta a lo requerido a través de siguiente correo electrónico: cosquillosofia@gmail.com.

Muy agradecida por su gentil atención me despidió de usted.

Atte: 
Sofia Gabriela Cosquillo Lavado
Celular: 973696091



GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
Atte: S.G.D.I.
atención



Fecha 26/11/2020
Hora
Español 

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TARMA
27/11/20 1:04 pm

Tarma, 23 de noviembre de 2020

Señor:

José Mansilla Samaniego

Alcalde de la Municipalidad Provincial de Tarma

Asunto: Solicitud de entrevista con el Alcalde de la Municipalidad Provincial de Tarma.

Yo, Sofia Gabriela Cosquillo Lavado, identificado con DNI 70182299, me presento ante usted, para saludar muy cordialmente para solicitar lo siguiente:

Habiendo culminado la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, me encuentro realizando Tesis de investigación para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, una investigación acerca del Gobierno Digital y Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma, en ese sentido, con la finalidad de contar con la información necesaria para la investigación mencionada solicito tenga a bien fijar lugar, día y hora para una entrevista con su persona con la siguiente información:

- a) Entrevista con el Alcalde de la Municipalidad Provincial de Tarma
- b) Mencionar el tema: Para el desarrollo de la investigación de Tesis.
- c) Cantidad de persona: 1
- d) Tiempo necesario para la entrevista. Media hora.

Es necesaria para culminar con la investigación señalada, y en marco de la ley de transparencia y acceso a la información de la administración pública, pueda dar respuesta a lo requerido a través de siguiente correo electrónico: cosquillosofia@gmail.com.

Muy agradecida por su gentil atención me despido de usted

Atte:

Sofia Gabriela Cosquillo Lavado

Celular: 973690091



