



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACION

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE
LAGESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL, LIMA-2023

Línea de investigación:
Gobernabilidad, Gestión y Tecnología

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con
mención en Administración Pública

Autor

Tafur Milla, Bryan Enrique

Asesor

Torres Suarez, Roberto

ORCID: 0000-0002-0913-174X

Jurado

Picón Chávez, Hernán

Barrenechea Romero, Alberto

Riveros Cuellar, Alipio

Lima - Perú

2026

RECONOCIMIENTO - NO COMERCIAL - SIN OBRA DERIVADA
(CC BY-NC-ND)



EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL, LIMA-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	24%	8%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unfv.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA
GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL, LIMA-2023**

Línea de Investigación
Gobernabilidad, Gestión y Tecnología

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención en
Administración Pública**

Autor

Tafur Milla, Bryan Enrique

Asesor

Torres Suarez, Roberto

Código ORCID: 0000-0002-0913-174X

Jurado

Picón Chávez, Hernán

Barrenechea Romero, Alberto

Riveros Cuellar, Alipio

**Lima - Perú
2026**

ÍNDICE

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Descripción y formulación del problema	10
1.1.1 Descripción del problema	10
1.1.2 Formulación del problema	11
1.1.2.1 Problema general	11
1.1.2.2 Problemas específicos.....	12
1.2 Antecedentes	12
1.2.1 Internacionales	12
1.2.2 Nacionales	15
1.3 Objetivos	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos Específicos.....	18
1.4 Justificación.....	18
1.5 Hipótesis.....	19
1.5.1 Hipótesis General	19
1.5.2 Hipótesis Específicas	20
II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1 Bases Teóricas sobre el tema de investigación	21
2.1.1 Gestión Pública	21

2.1.1.1 Dimensiones de la gestión pública.....	21
2.1.2 Gobierno electrónico.....	23
2.1.2.1 Utilidad del gobierno electrónico.....	24
2.1.2.2 Modelos de gobierno digital	25
2.1.2.3 Modelos de institucionalización.....	25
2.1.2.4 Gobernabilidad electrónica o gobernanza.....	26
2.1.2.5 El gobierno electrónico en la Municipalidad de Lima.....	27
2.1.2.6 Dimensiones del gobierno electrónico	28
2.2 Marco Conceptual	30
III. MÉTODO	32
3.1 Tipo de Investigación.....	32
3.2 Ámbito temporal y espacial	32
3.3 Variables	32
3.4 Población y muestra	35
3.5 Instrumentos.....	36
3.6 Procedimientos	38
3.7 Análisis de datos	38
3.8 Consideraciones éticas	39
IV. RESULTADOS.....	40
4.1 Análisis descriptivo.....	40
4.2 Análisis estadístico.....	46

4.2.1 Hipótesis específica 1.....	48
4.2.2 Hipótesis específica 2.....	51
4.2.3 Hipótesis específica 3.....	55
4.2.4 Hipótesis general.....	58
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
VI. CONCLUSIONES.....	69
VII. RECOMENDACIONES.....	71
VIII. REFERENCIAS.....	73
IX. ANEXOS.....	78
Anexo A. Matriz de consistencia.....	78
Anexo B. Instrumentos.....	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	34
Tabla 2 Muestra	35
Tabla 3 Ficha técnica del instrumento.....	37
Tabla 4 Ficha técnica del instrumento.....	37
Tabla 5 Alpha de Cronbach.....	40
Tabla 6 Pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk	47
Tabla 7 Resumen de procesamiento de datos (hipótesis específica 1).....	48
Tabla 8 Información de ajuste de la regresión logística ordinal (hipótesis específica 1).....	49
Tabla 9 Bondad de ajuste de la regresión logística ordinal (hipótesis específica 1).....	50
Tabla 10 Test de líneas paralelas (hipótesis específica 1).....	50
Tabla 11 Regresión logística ordinal (hipótesis específica 1).....	51
Tabla 12 Resumen de procesamiento de datos (hipótesis específica 2).....	52
Tabla 13 Información de ajuste de la regresión logística ordinal (hipótesis específica 2).....	52
Tabla 14 Bondad de ajuste de la regresión logística ordinal (hipótesis específica 2).....	53
Tabla 15 Test de líneas paralelas (hipótesis específica 2).....	54
Tabla 16 Regresión logística ordinal (hipótesis específica 2).....	54
Tabla 17 Resumen de procesamiento de datos (hipótesis específica 3).....	55
Tabla 18 Información de ajuste de la regresión logística ordinal (hipótesis específica 3).....	56
Tabla 19 Bondad de ajuste de la regresión logística ordinal (hipótesis específica 3).....	57
Tabla 20 Test de líneas paralelas (hipótesis específica 3).....	57
Tabla 21 Regresión logística ordinal (hipótesis específica 3).....	58
Tabla 22 Resumen de procesamiento de datos (hipótesis general).....	59
Tabla 23 Información de ajuste de la regresión logística ordinal (hipótesis general).....	59
Tabla 24 Bondad de ajuste de la regresión logística ordinal (hipótesis general).....	60
Tabla 25 Test de líneas paralelas (hipótesis general).....	60
Tabla 26 Regresión logística ordinal (hipótesis general).....	61

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Modelos de gobierno digital.....	25
Figura 2	Ítems correspondientes a la dimensión de prestación de servicios.....	41
Figura 3	Ítems correspondientes a la dimensión de ciudadanía digital.....	42
Figura 4	Ítems correspondientes a la dimensión relacional.....	43
Figura 5	Ítems correspondientes a la dimensión de formulación estratégica.....	44
Figura 6	Ítems correspondientes a la dimensión de gestión por resultado.....	45
Figura 7	Esquema Ítems correspondientes a la dimensión de gestión financiera.....	46

RESUMEN

En términos generales, el gobierno electrónico es uno de los principales instrumentos empleados por las autoridades estatales, cuya orientación se direcciona hacia el mejoramiento de la calidad y eficiencia en la gestión pública. Por su parte, el objetivo central fue determinar la incidencia del gobierno electrónico sobre la calidad de la gestión pública municipal, Lima-2023. A nivel metodológico, la investigación tuvo un diseño no experimental, de corte transversal y con un enfoque cuantitativo, respecto a la aplicación de cuestionarios dirigidos a los trabajadores que pertenecen a la Municipalidad de Lima. De igual manera, se destaca en gran medida la utilización del modelo econométrico de regresión logística ordinal, así como la aplicación de las pruebas de bondad de ajuste y líneas paralelas, cuya finalidad es evaluar el grado de robustez del modelo. Respecto a los principales hallazgos del estudio, se pudo determinar lo siguiente: la variable independiente de Gobierno Electrónico predice la ocurrencia de las categorías bajo, medio y alto de la variable dependiente de Gestión Pública. Por consiguiente, se pudo concluir que, la adopción y ejecución de los sistemas de Gobierno Electrónico han coadyuvado a la consecución de mejoras sobre la calidad de la gestión pública municipal. Frente a este escenario, resulta de suma importancia la ejecución de estrategias y programas que se orienten a la incorporación de los sistemas de Gobierno Electrónico en la gestión pública municipal, así como la puesta en marcha de iniciativas que se encaminen a la preparación y capacitación en todos los tópicos asociados con las herramientas de Gobierno Electrónico.

Palabras clave: Administración Pública, Ciudadanía digital, Eficiencia administrativa, Transformación digital, Transparencia.

ABSTRACT

In general terms, e-government has become one of the main tools used by state authorities to improve the quality and efficiency of public management. Indeed, the objective of this research was to determine the impact of e-government on the quality of municipal public management in Lima in 2023. Methodologically, the research had a non-experimental, cross-sectional design with a quantitative approach, using questionnaires administered to employees of the Municipality of Lima. Similarly, the use of the ordinal logistic regression econometric model stands out, as does the application of goodness-of-fit and parallel lines tests, whose purpose is to evaluate the robustness of the model. Regarding the main findings of the study, the following could be determined: the independent variable of e-government predicts the occurrence of the low, medium, and high categories of the dependent variable of public management. Therefore, it could be concluded that the adoption and implementation of e-government systems have contributed to improvements in the quality of municipal public management. In this context, it is extremely important to implement strategies and programs aimed at incorporating e-government systems into municipal public management, as well as initiatives aimed at preparation and training in all topics related to e-government tools.

Keywords: Public Administration, Digital Citizenship, Administrative Efficiency, Digital Transformation, Transparency.

I. INTRODUCCIÓN

Los gobiernos municipales son una instancia de gestión política que se caracteriza por la cercanía con sus ciudadanos, su meta se direcciona hacia la satisfacción inmediata de esta población mediante una adecuada administración de los recursos de los que dispone. No obstante, se sabe que en la actualidad los recursos son cada vez más limitados y los ciudadanos cada vez demandan más y mejores servicios. Por esta razón existe una tendencia creciente orientada a aprovechar al máximo los recursos. Por ello con ayuda de la tecnología cada día es posible alcanzar sus objetivos e incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios (Utama, 2020).

En base a los planteamientos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) 2019, desde hace bastante tiempo se han elaborado recomendaciones hacia los gobiernos para que cambien sus modelos de gestión política mediante la incorporación de formas de gestión electrónica (E-Government) a partir de la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). En este sentido, la intervención del gobierno digital representa el paso siguiente, y su finalidad hace referencia a la provisión de mayor eficiencia y transparencia en la gestión de los bienes públicos. Para la consecución de tales objetivos, se ha creado el Índice de Gobierno Digital, para la medición del desempeño de los gobiernos que adoptan modelos estratégicos, recursos, políticas públicas y esquemas de supervisión de estas políticas.

En este sentido, con base en unas características que los hacen digitales entre las que se encuentran: diseño digital, fundamentado en datos, funcionamiento como una plataforma, con un enfoque abierto por defecto, proactividad y centrado en el usuario.

El énfasis en la administración electrónica puede deberse al potencial de las TIC para crear valor público para los ciudadanos (Naser y Concha, 2011). Este último es el valor que un gobierno genera para los ciudadanos a través de la provisión de servicios públicos óptimos, el

respeto a la ley y la ejecución de operaciones estatales. Además, incluye los resultados objetivos en torno a los servicios públicos, la percepción en torno a la calidad en el servicio percibida por parte de la ciudadanía, la confianza de los ciudadanos en los gobiernos, la productividad, la eficacia, la sostenibilidad, la capacidad de respuesta y los tópicos asociados con la rendición de cuentas.

La situación económica a nivel mundial está determinada por el hito que representó la pandemia de 2019. La Comisión Económica para América latina y Caribe (2021), señala que el crecimiento previsto en la economía mundial en 2021 se ubicaría en un 6% y para el siguiente año en un 4,5%, con una tendencia a diferencias profundas de una región a otra por un efecto palpable de la irrupción del virus. De este modo, las desigualdades se hicieron más visibles entre países.

Con relación a la estructura del plan este consta de cuatro partes, en la primera se introduce de manera detallada el problema. Se describe y con su debida formulación empírica (antecedentes), objetivos, justificación e hipótesis. La segunda parte contiene el marco teórico del estudio; en la tercera parte, se desarrolló en método, con todos los elementos de la metodología que se seguirá; por último, se presentan los tópicos administrativos, el apartado de referencias y la sección de anexos.

1.1 Descripción y formulación del problema

1.1.1 Descripción del problema

El gobierno electrónico (GE) se ha constituido en un instrumento cada vez más empleado por parte de la administración pública, para el mejoramiento de la calidad en la gestión pública. No obstante, pese a la existencia de avances tecnológicos y la implementación de sistemas de gobierno electrónico, persisten interrogantes sobre la verdadera incidencia de sistemas en torno a la eficiencia y efectividad de la gestión pública municipal, respecto a la atención de la ciudadanía.

Conforme los gobiernos municipales incorporen plataformas digitales y servicios en línea para interactuar con los ciudadanos y agilizar los procesos administrativos, surgen otras necesidades. La valoración en torno a la contribución del gobierno electrónico sobre el mejoramiento de la calidad en la gestión pública municipal, representa un área de investigación amplia y de gran vigencia. En este sentido, resulta fundamental analizar el aporte de la adopción de los sistemas de gobierno electrónico sobre la optimización de los niveles de transparencia, eficiencia y participación ciudadana, para el contexto de la gestión pública a nivel municipal. Es importante determinar si este tipo de estructuras organizativas y de gestión, son accesibles para todos; si los servicios en línea han mejorado las interacciones entre los ciudadanos y sus autoridades; si son atendidas sus demandas de manera efectiva y en corto plazo; si consideran que las autoridades locales les dan espacios de participación para la toma de decisiones sobre los temas de su interés; así como evaluar si en las instancias de control y de rendición de cuentas a nivel municipal, el ciudadano tiene atribuciones.

Ante lo anterior, la investigación que se propone, pretende responder a los cuestionamientos que se presentan a continuación. Formulados con el fin de identificar los beneficios, retos y oportunidades de mejora sobre la adopción y utilización de herramientas tecnológicas en la gestión municipal. A través de un abordaje multidimensional, se explorarán los aspectos que se han mencionado, y que prefiguran la gestión, con el propósito de brindar recomendaciones para fortalecer a los sistemas de gobierno electrónico, así como sus principales implicancias sobre la calidad de la gestión pública a nivel municipal.

1.1.2 Formulación del problema

1.1.2.1 Problema general

¿De qué manera el gobierno electrónico incide en la calidad de la gestión pública municipal, Lima- 2023?

1.1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera incide la dimensión prestación de servicios en la calidad de la gestión pública municipal, Lima- 2023?

¿De qué manera incide la dimensión ciudadanía digital en la calidad de la gestión pública municipal, Lima- 2023?

¿De qué manera incide la dimensión relacional en la calidad de la gestión pública municipal, Lima- 2023?

1.2 Antecedentes

1.2.1 Internacionales

Abdulkareem et al. (2022) desarrolló el artículo “Does e-government impact e-participation? The influence of trust in e-government”. Los autores se propusieron indagar acerca del papel mediador de la confianza en la administración electrónica y su incidencia sobre la calidad en la gestión pública electrónica. Se ha empleado una investigación cuantitativa, de nivel descriptiva y de enfoque correlacional mediante un modelo estructural que incluyó variables y dimensiones. En efecto, se pudo determinar que la calidad del gobierno electrónico, la confianza en el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario explican el 70% de la varianza total de la participación electrónica ($R^2 = 0,701$). Además, la calidad del gobierno electrónico explica el 44% ($R^2 = 0,438$) y el 36,4% ($R^2 = 0,364$) de las varianzas totales para la satisfacción del usuario con el gobierno electrónico y la confianza en el gobierno electrónico, respectivamente. Por lo que se deduce que la calidad de la e-participación y la confianza en la e-administración median plenamente en sus relaciones mutuas. En conclusión, indican que la implicación de estos resultados es que los administradores de servicios públicos deben conectar con el público de forma abierta y receptiva para incrementar los niveles de confianza de los ciudadanos hacia el sistema.

Arcentales y Gamboa (2019), desarrollaron el artículo, titulado “Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador”. El propósito de la investigación ha sido describir a las principales implicancias del uso intensivo de las TIC en los procedimientos de gestión, administración y planificación, un escenario que presupone la existencia de un mecanismo innovador en torno a las diferentes formas de gobierno. La metodología que aplicó fue inductiva, con un proceso analítico – sistemático. Para la recolección de información fue de tipo bibliográfico. Entre los resultados se menciona la elaboración de una propuesta sobre cómo optimizar y agilizar los procesos del soporte institucional, para que sea más fácil crear canales. Se concluye, que esto contribuye a incrementar el involucramiento de la ciudadanía, así como a la transparencia que corresponde a los servicios públicos.

Barragán (2019), elaboró la tesis de Doctorado, titulada “Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador”. El estudio tuvo como objetivo analizar los principales factores que influyen en adoptar la gestión electrónica para la promoción de los siguientes aspectos: la participación y transparencia ciudadana. Se ha empleado un método cuantitativo, tipo descriptivo – correlacional, diseño no experimental y corte transeccional. La muestra fue equivalente a 309 participantes. Para el proceso de recolección de datos se usó el cuestionario. Respecto a los principales hallazgos, se determinó que, la mayoría de las personas encuestadas consideran que el gobierno electrónico representa un factor relevante para vincularse con la administración pública local, ya que coadyuva a la generación de mayores niveles de accesibilidad de la información, la rendición de cuentas, el control social y el fortalecimiento de la democracia. Se concluye, que el gobierno electrónico implica la incorporación de las TIC para el mejoramiento de los procesos internos del Estado, así como para la provisión de bienes y servicios a la ciudadanía, las organizaciones y el Estado.

Ripaldo (2019), ha desarrollado el artículo, titulado “El gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública”. En efecto, las TIC han posibilitado que los gobiernos establezcan mecanismos para comunicar, transparentar su gestión y realizar la oferta de servicios en línea, logrando eficacia y eficiencia mediante la participación ciudadana y la optimización de recursos. En consecuencia, el objetivo hace referencia a la relevancia que tiene la instauración de un gobierno electrónico que atraviese todas las fases y evolucione como una estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. La metodología que se empleó fue de enfoque cualitativo. Los resultados señalan que, si bien los objetivos del Gobierno Electrónico no son uniformes y varían en cada país, se realiza un ranking periódico mediante diagnósticos que generan indicadores vinculados a la eficiencia, transparencia y participación ciudadana. A nivel global, se destacan los e-gobiernos de Estonia, Dinamarca, Canadá, entre otros. Se concluye, que, es responsabilidad de los gobiernos proporcionar aquellos recursos que se requieren para garantizar el adecuado funcionamiento de las plataformas virtuales, sin escatimar esfuerzos que favorezcan su óptimo desarrollo. Es crucial recordar que la implementación de tecnologías avanzadas carece de utilidad si no se cuenta con personal técnico capacitado, y viceversa.

Suarez y Cedillo (2019), han desarrollado el artículo titulado “La aceptación del gobierno electrónico entre los empleados de un Municipio en Ecuador”. El propósito de este estudio consistió en ajustar el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) para anticipar la aceptación y la utilización del gobierno electrónico, para el contexto de los funcionarios municipales en Ecuador. Para la consecución de dicho objetivo, se ha empleado un enfoque empírico-inductivo, derivado de la observación de la percepción; así como la utilización de cuestionarios dirigidos a 80 participantes del municipio en Ecuador. En base a los resultados, resulta fundamental la evaluación de la relevancia predictiva del modelo mediante el índice Q^2 de Stone-Geisser en los constructos endógenos, siendo necesario que sea mayor que cero. Se

obtuvieron valores de 0.42, 0.44 y 0.37 para Intención Conductual (BI), Percepción de Utilidad (PU) y Uso del Sistema (SU), respectivamente. En términos generales, se considera un nivel predictivo pequeño, medio y alto con valores de 0.02, 0.15 y 0.35. Se concluyó lo siguiente: el modelo demuestra su validez y pertinencia predictiva respecto a la evaluación en torno al grado de aceptación que tiene el gobierno electrónico entre los empleados que pertenecen a los municipios ecuatorianos. Una razón fundamental de esta conclusión radica en los aportes y beneficios de este tipo de mecanismo en materia de desempeño organizacional, Percepción de Utilidad (PU) e Intención Conductual (BI).

1.2.2 Nacionales

Aedo (2022), elaboró la tesis de Maestría titulada: “Gobierno electrónico y la gestión pública en el área de planificación de un gobierno subnacional, Cusco, 2021”. El propósito ha sido determinar la incidencia del gobierno electrónico sobre la gestión pública. Se ha empleado una metodología aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. En efecto, la muestra se ha compuesto de 92 servidores públicos. Para la etapa de recolección de información, el cuestionario ha sido configurado como el principal instrumento utilizado. Respecto a los principales hallazgos, la mitad de los encuestados (50%) indican utilizar “casi siempre” las TIC en el área de planificación. En conclusión, el gobierno electrónico incide en la gestión pública, mediante la prueba estadística de Spearman, mostrando una correlación positiva de 0,473 y un p – valor de 0,000. De este modo se rechaza la hipótesis nula.

Flores (2021), ha desarrollado el artículo titulado “Gobierno electrónico y gestión pública”, la cual tuvo como propósito destacar la relevancia de aplicar el gobierno electrónico y cómo se relaciona con la gestión pública actual, dado que el Estado lo considera como un proceso que busca satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos mediante el uso de herramientas que permiten una gestión más transparente y eficiente. En torno a la

metodología, la investigación ha sido de cuantitativa y de tipo básica, y se ha empleado la revisión sistemática. La muestra estuvo compuesta por 14 artículos científicos. Para la etapa de recolección de datos, se ha adoptado la revisión bibliográfica, sobre los datos del gobierno electrónico (normativa nacional, beneficios, características, etc.). Respecto a los principales hallazgos, se pudo aseverar lo siguiente: la eficacia en la administración estatal facilita la ejecución de programas, estrategias, proyectos y políticas nacionales que se centran en la satisfacción de las necesidades reales de los ciudadanos. A modo de conclusión, la aplicación de los sistemas de gobierno electrónico en la gestión pública coadyuvaría a la generación de beneficios en materia productiva.

Flores et al. (2022), realizaron el artículo titulado, “Impacto del gobierno electrónico y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un hospital de cáncer, Lima 2021”. El propósito de la investigación ha sido evaluar las implicancias del gobierno electrónico sobre la administración pública. Se ha empleado una metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional – causal y de corte transversal. La muestra ha sido equivalente a 303 participantes. Para la etapa de recolección de aquellos datos requeridos para la investigación, se ha utilizado el cuestionario. Entre base a la estimación paramétrica, se ha reportado un nivel de significancia inferior al valor de 0,05 y un 9,428 mayor a 4 referente al estadístico de Wald. En definitiva, se pudo determinar la influencia del gobierno electrónico sobre la variable de gestión municipal, de acuerdo con la estadística de nagelkerke, mostrándose un nivel moderado.

Izquierdo (2021), elaboró su tesis de Maestría titulada “Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública en tiempo de covid – 19 en la municipalidad distrital de Huaura – 2020”. El objetivo central fue analizar la incidencia del gobierno electrónico sobre la variable de gestión pública. Por su parte, se ha empleado una metodología no experimental, cuantitativa, y correlacional- explicativo. Entre las técnicas incorporadas en la investigación, se destacan: la

observación y la encuesta, respecto a la aplicación de un instrumento a una población equivalente a 67 colaboradores. Entre las dimensiones que consideró se encuentran: prestación de servicios mediante las TIC, ciudadanía digital, relacional y gestión pública. Respecto a los principales hallazgos, la mayoría de los empleados municipales -el 59,54%- afirma que el ayuntamiento implementó nuevos canales tecnológicos, incluidas páginas web. Se reportaron mayores niveles de eficacia en los servicios, mejoras en los procesos internos y externos, en adición, durante la crisis sanitaria se incorporaron otros canales de información y comunicación respecto a la ciudadanía, con su consecuente reducción de costes. Otro 40,46% afirmó que los servicios necesitan ser reforzados a través de las TIC, dado que aún faltan aspectos que mejorar. En definitiva, existe una influencia significativa entre las variables de estudio, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman positivo ($r = 0.779$), con un p-valor inferior a 0.05, un escenario que evidenció la presencia de una incidencia directa y positiva.

Quispe (2020), realizó la tesis de Maestría titulado “Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019”. El estudio tuvo como propósito determinar la incidencia que tendría la adopción de los sistemas de gobierno electrónico sobre el proceso de modernización de la gestión pública municipal. Para la consecución de dicho objetivo, se ha incorporado una metodología cuantitativa, con diseño no experimental y de corte transversal. Para la etapa de recolección de información, la encuesta se ha configurado como el principal instrumento de la investigación. Se pudo determinar que tanto la variable de gobierno electrónico, así como sus respectivas dimensiones (externas, internas, relacional y promoción), han reportado niveles de percepción asociados a la existencia de un rendimiento regular y excelente en general; a excepción de la dimensión de promoción. A modo de conclusión, el gobierno electrónico tiene incidencia positiva sobre la gestión municipal, contribuyendo a su modernización.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la calidad de la gestión pública municipal, Lima- 2023.

1.3.2 Objetivos Específicos

Conocer la incidencia de la dimensión prestación de servicios en la calidad de la gestión pública municipal, Lima- 2023.

Examinar la incidencia de la dimensión ciudadanía digital en la calidad de la gestión pública municipal, Lima- 2023.

Mostrar la incidencia de la dimensión relacional en la calidad de la gestión pública municipal, Lima- 2023.

1.4 Justificación

Justificación teórica

El estudio sobre el GE y su influencia sobre la calidad en la gestión pública municipal posee una sólida base teórica que lo respalda. Organismos como la CEPAL y la OCDE han formulado un amplio cuerpo de conocimientos y teorías relacionadas con GE, la administración pública y los niveles de calidad en los servicios públicos. A partir de estas teorías, se puede esquematizar un marco conceptual para la comprensión sobre cómo la incorporación de las TIC gana más espacio en el ejercicio de la ciudadanía tanto en los gobiernos nacionales como en los locales. Por tanto, la información sobre el desarrollo de teorías servirá para generar nuevos conocimientos en torno al abordaje temático, para la realización de futuros estudios de investigación científica.

Justificación metodológica

La metodología empleada se fundamentará en la adopción de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional - causal, mediante un proceso riguroso y científico. Se utilizarán métodos

de recopilación de datos confiables y válidos, como el cuestionario. Este instrumento permitirá recopilar información relevante tanto sobre las prácticas de gobierno electrónico, así como la calidad en la gestión pública a nivel municipal. A la vez, se realizará un análisis estadístico para examinar la incidencia entre las variables y obtener resultados precisos y significativos. El uso de una metodología sólida garantizará la validez y confiabilidad de los hallazgos y permitirá la generalización de los resultados a otros contextos similares, además servirá como referente metodológico para la realización de futuras investigaciones.

Justificación práctica

En base a los resultados, se podrá estructurar un adecuado nivel de conocimiento en torno a la realidad sobre el GE y la calidad en la gestión pública, para el contexto de la Municipalidad de Lima, 2023, un escenario que contribuirá al mejoramiento de la gestión pública municipal. Al comprender la incidencia entre las variables del estudio, se podrán identificar oportunidades de mejora, así como diseñar estrategias eficientes para optimizar la implementación de tecnologías en los procesos administrativos municipales. Los resultados obtenidos proporcionarán información de gran relevancia para los agentes que se encargan de la toma de decisiones en los gobiernos municipales, permitiéndoles tomar medidas efectivas para fortalecer la calidad en la gestión pública. Otro grupo que se beneficiará con los resultados son los ciudadanos, ya que una mejor gestión pública implica servicios más eficientes, transparentes y participativos, que satisfagan las necesidades reales y demandas de la comunidad local. En última instancia, este estudio contribuirá al avance y desarrollo de las prácticas de GE, a través de una gestión municipal eficiente y centrada en el ciudadano.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

Existe una incidencia significativa del gobierno electrónico en la calidad de la gestión pública municipal, Lima- 2023.

1.5.2 Hipótesis Específicas

Existe una incidencia significativa de la dimensión prestación de servicios en la calidad de la gestión pública municipal, Lima- 2023.

Existe una incidencia significativa de la dimensión ciudadanía digital en la calidad de la gestión pública municipal, Lima- 2023.

Existe una incidencia significativa de la dimensión relacional en la calidad de la gestión pública municipal, Lima- 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 *Gestión Pública*

La gestión pública (GP) se define como un proceso cuya ejecución implica la adopción de un determinado modelo, para CEPAL (2023), la adopción de un esquema que debe estar encaminado al desarrollo que solo es posible mediante la provisión efectiva, eficiente y oportuna de bienes y servicios públicos.

La calidad en la gestión pública hace referencia a la presencia de una serie de cualidades asociadas a aspectos concretos y que las ubican dentro de unos indicadores determinados. Al respecto, Castillo (2021) explica que un municipio posee una estructura y configuración que le permite desempeñar sus funciones políticas reduciendo al mismo tiempo el coste global de sus acciones para hacerlo. De este modo una buena gestión municipal debe poseer al menos estos dos rasgos fundamentales: (a) Eficiencia en la gestión de procesos y recursos, y (b) capacidad realizar coordinaciones, acciones directivas y planificación de recursos y prestar servicios públicos a los integrantes de las comunidades.

2.1.1.1 Dimensiones de la gestión pública

Formulación estratégica.

La estrategia implica seleccionar un camino de acción para alcanzar objetivos, tomando decisiones coherentes que consideren los recursos y capacidades Tarifan (2013), citado por Armijos et al. (2020). El autor sugiere que la estrategia involucra tomar decisiones coherentes para elegir un curso de acción que conduzca al logro de objetivos específicos. Es así, que, la gestión debe tener una visión estratégica, que consiste en tener una idea clara del futuro que se desea alcanzar. Para ello, debe establecer sus metas, reconocerlas, ordenarlas y jerarquizarlas; además, debe determinar la estrategia a seguir. La visión estratégica debe abarcar primero un plazo medio y luego un plazo largo (superior a 10 años). El carácter operativo se relaciona con

las acciones que se deben realizar para lograr los objetivos, mediante el desarrollo de los productos y los procesos, y el estimado de los recursos que se necesitarán para materializar las metas planteadas en el ejercicio estratégico García (2010), citado por Izquierdo (2021).

Del mismo modo, Armijos et al. (2020), explica que la formulación estratégica es crucial, ya que implica la definición de enfoques que estén alineados con la misión (propósito fundamental de la organización), la visión (aspiraciones futuras) y las características particulares de la entidad. Este enfoque contribuye a crear ventajas competitivas y, al mismo tiempo, a garantizar la presencia de la entidad, para el contexto de un mercado globalizado. En este entorno, las organizaciones deben ajustarse a las demandas del mercado y enfrentarse a las exigencias.

Gestión por resultado

Hace referencia a los términos de costo/efectividad, y la rendición de cuentas; en efecto, se requiere que los gobiernos respondan por aquello que realizan y lo que no. Ello trae implícitos el control social y la transparencia en los planos internos, hacia las comunidades, el empresariado y la comunidad internacional. En función de las decisiones que toman, los servicios prestados, el gasto, las políticas y acciones públicas (administración, gestión, ejecución y evaluación). (CEPAL, 2023).

Desde el punto de vista de Yarleque (2019) la gestión por resultado constituye una estrategia que busca optimizar el rendimiento organizacional en términos de eficiencia, eficacia y aprendizaje. Su objetivo es asegurar que las instituciones respondan de manera efectiva a las expectativas informativas de los ciudadanos mediante la rendición de cuentas. El autor destaca la importancia de alcanzar resultados óptimos y de proveer una respuesta satisfactoria a las necesidades informativas de una determinada sociedad.

Gestión financiera

De acuerdo con el aporte de Párraga et al. (2021) la gestión financiera se ocupa de examinar, tomar decisiones y emprender acciones vinculadas a los recursos económicos requeridos para llevar a cabo las operaciones de una organización. En este sentido, la función financiera implica identificar las necesidades, detallar los recursos disponibles, anticipar los fondos liberados y calcular los requisitos de financiamiento externo. Todo esto se realiza con la finalidad de obtener la financiación más adecuada, considerando aspectos como costos, plazos y condiciones crediticias.

Desde el punto de vista de Montaña et al. (2020), la gestión financiera es el núcleo del proceso general de una entidad y un soporte imprescindible en la valoración de las decisiones de carácter financiero, que consisten en: las inversiones que se deben realizar y el modo como se financian estas. Lo primero implica desembolso de dinero, lo segundo supone obtenerlo. Para Aníbal et al. (2020) la gestión financiera para el contexto del sector público hace referencia a la utilización de los recursos económicos que posee una Entidad Territorial u otra agencia estatal, para garantizar la oferta de bienes y servicios a los ciudadanos.

2.1.2 *Gobierno electrónico*

Aquel sistema que utiliza las TIC con el objetivo central de proveer servicios públicos con total independencia del tiempo, la ubicación, distancia o complejidad organizacional. Este concepto explica la autora ha cambiado (Naser y Concha, 2011). Este modelo de gobierno ha incorporado y continúa incorporando cambios en estructuras clásicas de la administración pública. Ante ello, con la inclusión de las TIC se hizo necesaria la revisión de los elementos institucionales y normativos, así como el rol de las personas implicadas en los procesos, es decir los funcionarios y los ciudadanos. Para dar forma o concretar los fines del GE, se consideraron factores como: a) el establecimiento de un marco legal que respalde su incorporación; b) un entorno institucional que permita la implementación; c) elementos que incentiven aseguren el acceso a las TIC y la utilización del GE; e) elaboración de contenidos y

gestión de los servicios de la GE; f) una infraestructura informática bien concebida que respalda al GE.

2.1.2.1 Utilidad del gobierno electrónico

Servicios en línea.

Se traducen en que muchos procesos de la administración pública pueden gestionarse mediante redes electrónicas, un escenario que se materializa a través del ahorro de dinero y tiempo a los ciudadanos, ya que siempre están disponibles.

Transparencia en la rendición de cuentas.

Esta forma de gobierno permite revelar los gastos de los funcionarios públicos y saber dónde se gastan o en qué se invierten los recursos gracias a los portales públicos.

Participación ciudadana.

En este punto se reconoce el valor que tiene la opinión del público sobre los aspectos de su interés. A través de mecanismos de intercambio, diálogo o de solicitudes.

Capacitación y educación a distancia.

Con la utilización de los medios y dispositivos electrónicos es posible ofrecer formación permanente sobre los procesos, de este modo no solo se educa al funcionario para que mejore en sus capacidades, también se le ofrece formación a los usuarios para que aprendan a interactuar con la tecnología y las posibilidades que les ofrece al momento de ahorrar tiempo y dinero (Naser, 2021).

También es llamado gobierno digital para Naser (2021) que se define como un modelo de gobierno en el cual los gobiernos centrales, regionales y locales incorporan estrategias y dispositivos electrónicos y digitales con el propósito de darle más agilidad en los procesos, más

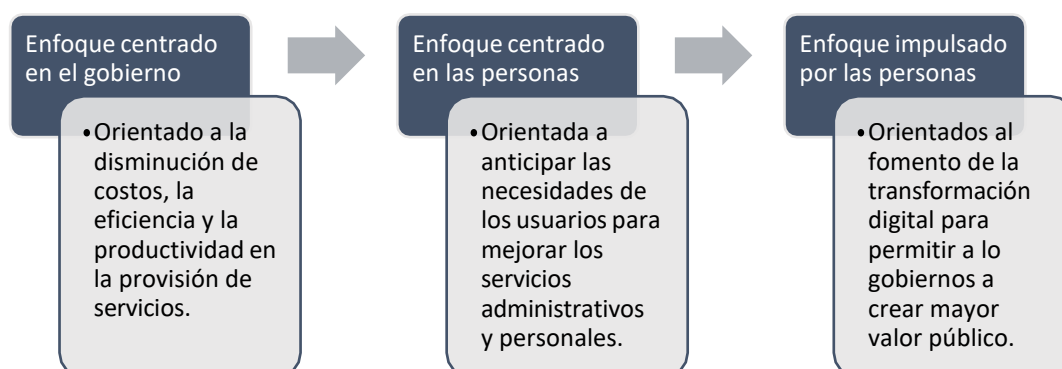
competentes en la atención y respuesta a sus ciudadanos y mayor eficacia al momento de cumplir con sus funciones.

2.1.2.2 Modelos de gobierno digital

Existen diversos modelos y cada uno posee una perspectiva y una estrategia para la provisión de servicios públicos digitales, la OCDE señala que muchos de sus países miembros y otros que no son miembros, están realizando, entre los enfoques más usados cambios entre otros se encuentran.

Figura 1

Modelos de gobierno digital



Nota. Tomado de Naser (2021).

2.1.2.3 Modelos de institucionalización

Modelo de oficina de transformación digital: creado con la finalidad de transformar el funcionamiento de la administración y la provisión de servicios mediante el uso de la tecnología. Su objetivo es mejorar la incorporación estratégica de la tecnología y de los datos en la gestión con el objetivo de alcanzar “ganancias rápidas” y elevar los niveles de servicio. Es posible que no sea suficiente para provocar cambios estructurales y culturales profundos en los gobiernos, y puede ser difícil de ser sostenible a largo plazo (Naser, 2021).

Modelo de coordinación central persigue definir funciones específicas para la gestión en el contexto de los sistemas de información; o establecer una entidad de coordinación con una misión clara. Esta autoridad coordinadora posee los recursos que se necesitan para la creación de normativas y controles para las inversiones significativas en TIC, incluidas las políticas de aprobación financiera. Su objetivo es crear un liderazgo sólido que abarque todo el gobierno (Naser, 2021).

Modelo de coordinación descentralizada. Con la ayuda de este modelo, los distintos ministerios tendrán más libertad para llevar a cabo iniciativas y experimentar con diversas estrategias de modernización de las TIC. Cada vez hay menos requisitos prescriptivos para estos grupos, y no se ha asignado a ninguna autoridad superior la responsabilidad última de la agenda digital, a pesar de que todavía existe con frecuencia un organismo central de coordinación y una política nacional para dirigir las iniciativas de administración electrónica (Naser, 2021).

2.1.2.4 Gobernabilidad electrónica o gobernanza

La gobernabilidad electrónica es una forma de gobernar cuyo propósito es alcanzar el desarrollo en los planos económico, social e institucional capaz de sostenerse en el tiempo, encaminada a buscar el balance entre el Estado, las comunidades y el mercado de la economía. Se trata de un concepto que abarca más que la definición de Gobierno Electrónico (e administración), su ejecución incluye diferentes áreas que están bien delimitadas, es el caso de: la administración electrónica o e-administración; la primera, es un campo que se ocupa de mejorar los procesos de gobierno y el funcionamiento interno del sector mediante diferentes procesos de interconexión y el control ejercido a la toma de decisiones; los Servicios electrónicos (e-servicios), que se ocupa de sumar mejores servicios a los integrantes de las comunidades de tipo trámites, es decir permisos, documentos, certificados y pagos (Naser y Concha, 2011).

2.1.2.5 El gobierno electrónico en la Municipalidad de Lima

En general, el gobierno electrónico es una herramienta de gran utilidad para la consecución de objetivos asociados con la modernización de la administración pública y la incorporación estratégica de las TIC. Para el contexto de los gobiernos locales, la digitalización de procesos, la automatización de trámites y la adopción de plataformas virtuales, coadyuva en gran medida a la optimización de la gestión interna y el establecimiento de una relación estrecha con la ciudadanía (Bendezú et al., 2025).

En torno a la Municipalidad de Lima, este proceso se ha orientado a la consecución de mejoras en términos de eficiencia administrativa, fortalecimiento de la transparencia, y promoción de la participación ciudadana. Específicamente, se destaca la promoción de las plataformas digitales como es el caso del Sistema de Trámite Documentario Virtual, SAT virtual (Servicio de Administración Tributaria, 2025), y el Portal de Transparencia Estándar (Manrique, 2021). Asimismo, es importante hacer la precisión en torno a los desafíos que se reportan en la incorporación del gobierno electrónico, en torno a la existencia de brechas digitales, reticencia al cambio y la ausencia de interoperabilidad de sistemas.

En estrecha concordancia con la premisa anterior, existe un nivel incipiente de madurez en la adopción del gobierno electrónico para el contexto de los municipios peruanos; por ende, se requiere de mayores avances y consolidación en los procedimientos de prestación de servicios digitales, relaciones a nivel institucional y los tópicos de ciudadanía digital. Pese a que se han reportado avances sobre la consecución de mejoras sobre la percepción ciudadana en torno a la eficiencia administrativa, la participación ciudadana sigue siendo limitada respecto a la adopción de las tecnologías digitales (Huerta, 2022).

En efecto, resulta indispensable el fortalecimiento de la ciudadanía digital a través de la realización de iniciativas de alfabetización digital, y la consolidación de los tópicos de accesibilidad y transparencia respecto a la utilización de plataformas de interacción. Frente a

este contexto en particular, se puede aseverar sobre la presencia de una etapa de transición en torno al gobierno electrónico en Lima, en donde coexisten tanto el uso de instrumentos digitales, así como prácticas burocráticas tradicionales. Respecto a la premisa anterior, el impacto de los sistemas de gobierno electrónico sobre la calidad en la gestión pública, dependerá en gran medida de la capacitación laboral, las capacidades para la integración de procesos a nivel institucional, y el fortalecimiento de la participación ciudadana.

2.1.2.6 Dimensiones del gobierno electrónico

Prestación de servicios (mediante la TIC).

El gobierno electrónico se basa en la provisión de servicios y en la posibilidad de comunicarse con la ciudadanía a través de los nuevos mecanismos digitales que se derivan del uso de las TICs. Aunque las páginas web son quizás su manifestación más visible y difundida, es importante destacar otros tipos de instrumentos como el correo electrónico, los foros de debate, los chats o las votaciones en línea (Izquierdo, 2021). Entonces, la provisión de servicios presupone la incorporación de las TIC con la finalidad de crear posibilidades para el incremento de los niveles de transparencia en los gobiernos frente a la ciudadanía y las organizaciones. Entonces, la prestación de servicios implica el uso de las TIC para ofrecer a los gobiernos oportunidades de mejorar su transparencia ante ciudadanos y empresas. Con frecuencia, la implementación de servicios de gobierno electrónico va de la mano con una transición hacia una cultura más centrada en el cliente (Panthee y Sharma, 2019).

Ciudadanía digital

Conjunto de derechos, responsabilidades y competencias que los individuos necesitan para desenvolverse en entornos digitales, y participar de manera activa, crítica y ética en la sociedad digital haciendo un uso responsable y seguro de las TIC. Claro et al., (2021) explican que para entender el alcance de esta definición se deben considerar tres visiones: por un lado, la noción de participación institucional en la cual se abre la posibilidad de que los ciudadanos

se involucren activamente en diferentes espacios de la sociedad; le siguen, los nuevos formatos de participación y la diferencia entre las acciones de intervenciones de la ciudadanía mediante dispositivos digitales y la facultad de las instituciones de guiarlos en el proceso con claridad sobre el alcance, la definición y principios del espectro digital; y la última, es la noción de ciudadanía global cuyos fines y causas están por encima de la idea de Estado-nación y van más orientadas a intereses comunes.

Asimismo, en oposición a la participación, aparecen los términos inclusión y exclusión, que tiene que ver con la brecha digital, y remite a la disparidad que existe entre grupos de personas con respecto al uso y aprovechamiento que dan a las TIC. Se distinguen diferentes tipos de brechas, están las que distinguen a los que tienen acceso y los que no, y las asociadas a diferencias económicas y socioculturales, relacionada con las características individuales de las personas (niveles socioeconómicos y educativos, género, edad, capital cultural y habilidades digitales). Claro et al., (2021) señalan que la masificación del uso de las TIC, junto a la idea de habilidades o alfabetización digitales, originalmente concebida como habilidad técnica y operativa, pero que se inclina hacia la integración de habilidades cognitivas y socioemocionales. De tal manera que puedan darle uso en la sociedad, así la alfabetización digital posee cuatro aspectos que se relacionan con la participación política. Estas son:

Operativa o instrumental, referida a las habilidades para solucionar problemas de naturaleza técnica sobre el uso de la tecnología.

Informacional, como la habilidad para utilizar de forma crítica y creativa la información, requiere de recursos para evaluar, intercambiar y compartir la información creando ideas y productos en entornos digitales.

Social, es aquella que considera la capacidad de emplear los medios digitales para relacionarse con los demás, de manera responsable, segura y ética.

Creativa, implica las potencialidades para crear contenidos, no solo para los usuarios de nivel básico, sino con las competencias de nivel avanzado que son propias de diseñadores o programadores profesionales.

Relacional

Posibilita que los gobiernos creen una red y compartan recursos con distintos agentes sociales e institucionales, con el propósito de mejorar los servicios y los procedimientos laborales existentes. Esta dimensión se caracterizaría principalmente por su naturaleza Inter organizativa y abarcadora, incluyendo no solo a empresas, sino también a entidades sociales (Uzquiza y Suarez, 2011), citado por Sánchez (2022). Por ende, algunos agentes autorizados tienen acceso a determinados ámbitos internos de las administraciones locales debido a su especial vínculo de cooperación, lo que facilita y mejora la comunicación (Armas, 2011).

2.2 Marco Conceptual

Gestión: Es un proceso de creación colectiva desde las singularidades, los saberes y las capacidades de quienes allí colaboran (Cerquin y Gálvez, 2020).

Gestión pública: El conjunto de actividades y procesos orientados a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y acciones del sector público, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas establecidos para el bienestar de la sociedad en su conjunto (CEPAL, 2023)

Gestión pública de calidad: Se puede entender como el nivel en que la administración pública satisface las demandas y aspiraciones de la ciudadanía, conforme a los propósitos y metas del Estado, y con eficiencia en la ejecución de los recursos públicos. La calidad de la gestión pública supone una cultura de progreso constante, transparencia, innovación, participación y responsabilidad (Cerquin y Gálvez, 2020).

Gobierno electrónico: Sistema que emplea las TIC con la finalidad de proveer servicios gubernamentales con total independencia del tiempo, la ubicación, distancia o

complejidad organizacional. Este concepto explica la autora ha cambiado (Naser y Concha, 2011).

III. MÉTODO

3.1 Tipo de Investigación

Tipo

El estudio que se expone es de tipo básico, dado que pretende hallar nuevos conocimientos, en este caso mediante el contraste entre las diferentes investigaciones será posible aportar a los conocimientos del tema (Hernández y Mendoza, 2018).

Enfoque

La investigación presenta un enfoque cuantitativo, basado en el paradigma positivista, que busca obtener resultados y generalizaciones a partir de la medición y la cuantificación. Para ello, se utiliza la estadística como herramienta, que permite identificar tendencias, plantear nuevas hipótesis y construir nuevas teorías (Rahi, 2017).

Nivel

La investigación corresponde a un nivel correlacional - causal, de modo que se evaluará y analizará la incidencia entre las variables dependiente e independiente.

Diseño

Diseño no experimental y corte transversal. Pues desde la perspectiva de Huiré (2019), solo se examinará la temática de estudio tal como se presenta, sin modificar el objeto, para que luego sea evaluado.

3.2 Ámbito temporal y espacial

La temporalidad de la investigación abarca los meses de julio a diciembre de 2023, y el espacial se limita a una Municipalidad de Lima - 2023.

3.3 Variables

Variable Independiente:

Gobierno electrónico: Modelo de gobierno cuyo planteamiento estratégico y concepción incorpora la utilización de las TIC para proporcionar servicios de calidad a sus ciudadanos.

Dimensión:

Prestación de servicios

Ciudadanía digital

Relacional

Variable dependiente:

Gestión pública: La gestión pública se define como el conjunto de actividades y procesos orientados a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y acciones del sector público, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas establecidos para el bienestar de la sociedad en su conjunto (CEPAL,2023).

Dimensión:

Formulación de estrategias

Gestión por resultados

Gestión financiera

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
				Nivel de servicio.	1 y 2		
Gobierno Electrónico	El gobierno electrónico (GE) se refiere a aquel que emplea las tecnologías de la información y la comunicación con el objetivo de entregar servicios gubernamentales con total independencia del tiempo, la ubicación, distancia o complejidad organizacional. Este concepto explica la autora ha cambiado (Naser y Concha, 2011).	La variable es evaluada por medio del cuestionario del gobierno electrónico, sobre las siguientes dimensiones:	Prestación de servicios	Efectividad de la TIC.	3		
				Mejoras en la gestión.	4,5 y 6		
				Medios de información.	7		
			Ciudadanía digital	Creación de canales de comunicación.	8 y 9		
				Participación ciudadana.	10 y 11		
				Información abierta del gobierno.	12	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario
			Intercambio de información.	13 y 14			
			Relacional	Mejora en el servicio y proceso.	15,16,17 y 18		
				Transparencia.	19 y 20		
			Gestión Pública	La gestión pública se define como el conjunto de actividades y procesos orientados a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y acciones del sector público, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas establecidos para el bienestar de la sociedad en su conjunto (CEPAL, 2023)	La variable es evaluada por medio del cuestionario de la gestión pública, sobre las siguientes dimensiones	Formulación de estrategias	Visión metas.
Objetivo.	3 y 4						
Participativo.	5 y 6						
Plan de trabajo.	7 y 8						
Gestión por resultados	Marco presupuestario.	9 y 11					
	Conocimiento de políticas y planes.	12, 13 y 14					
	Incentivos.	15 y 16					
	Presupuesto participativo.	17, 18, 19 y 20					
Gestión financiera	Fiabilidad.	21, 22 y 23					
	Sistema de información.	24 y 25					

3.4 Población y muestra

Población:

Según Arias et al., (2016), la población o universo, no solo hace referencia a una determinada agrupación de personas, sino también a muestras biológicas, animales, familias, objetos, entre otros. En adición, la población es identificada a partir de los objetivos de la investigación. Bajo este contexto, para el presente estudio, la población está conformada por personas que están haciendo uso de los servidores digitales, ascendiendo a 90 personas de la Municipalidad de Lima - 2023.

Muestra:

La determinación del tamaño de muestra se determina a partir de la consideración de la clasificación de Gobierno Electrónico y la calidad en la Gestión Pública Municipal, priorizando la participación de individuos que tienen conocimientos sobre el tema en cuestión, por ende, se determinó a 74 trabajadores de las siguientes Gerencias y Sub Gerencias de la Municipalidad de Lima – 2023.

Tabla 2

Muestra

Gerencias y Sub Gerencias	Cantidad
Gerencia de Administración y las Sub Gerencias	15
Gerencia de Finanzas y las Sub Gerencias	15
Gerencia de planificación y las Sub Gerencias	15
Gerencia de Desarrollo económico y las Sub Gerencias	15
Gerencia de Promoción de la Inversión Privada y las Sub Gerencias	14

Nota. Elaboración propia.

Muestreo:

Para efectos de la investigación, se empleará un muestreo no probabilístico. De manera que, no se realizará un procedimiento para la selección al azar, pues de acuerdo con el investigador se basará por su juicio de selección de los participantes.

3.5 Instrumentos

Técnicas: Se trata de procedimientos que se emplean para asegurar de manera adecuada el desarrollo de una investigación, mediante herramientas o instrumentos y obtener la recolección de datos sobre el tema específico (López y Facheli, 2017). Para efectos de la investigación, la técnica de investigación empleada ha sido la encuesta, En conclusión, indican que la implicación de estos resultados es que los administradores de servicios públicos deben conectar con el público de forma abierta y receptiva para incrementar la confianza de los ciudadanos en el sistema.

Instrumento: Se trata de una herramienta que facilita al investigador la recolección, el registro y el análisis de los datos, así los instrumentos cuantitativos posibilitan la medición de las variables de la investigación (Arispe et al., 2020). Para el estudio se tomará en cuenta como instrumento el cuestionario, pues registrará toda la información de los trabajadores de la entidad pública.

Variable Gobierno Electrónico, el cuestionario está dividido en tres dimensiones, con 20 preguntas en total, para analizar el cuestionario se ha esquematizado una escala de Likert de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, la cual está dirigida a los 74 trabajadores (Gerencias y sub gerencias) de la Municipalidad de Lima.

Tabla 3*Ficha técnica del instrumento*

DATOS	
Autor:	Izquierdo Espinoza, Lida
País de origen:	Perú
Año:	2021
Ámbito de estudio:	Gestión Pública
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Escala de medición:	Ordinal
Tiempo de duración:	20 minutos

Nota. Datos recogidos del cuestionario sobre el Gobierno Electrónico, a los trabajadores de la Municipalidad de Lima – 2023.

Variable Gestión Pública, el cuestionario está dividido en tres dimensiones, con 25 preguntas en total, para analizar el cuestionario se ha estructurado una escala de Likert de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, la cual está dirigida a los 74 trabajadores (Gerencias y subgerencias de los departamentos de Administración, Desarrollo Económico y Finanzas) de la Municipalidad de Lima.

Tabla 4*Ficha técnica del instrumento*

DATOS	
Autor:	Izquierdo Espinoza, Lida
País de origen:	Perú
Año:	2021
Ámbito de estudio:	Gestión Pública
Tipo de instrumento:	Cuestionario

Escala de medición:	Ordinal
Tiempo de duración:	20 minutos

Nota. Datos recogidos del cuestionario sobre el Gobierno Electrónico, a los trabajadores de la Municipalidad de Lima – 2023.

3.6 Procedimientos

Se desarrollará en torno a los siguientes momentos:

Momento 1: se revisaron los referentes teóricos que permitieron formular el problema de investigación, seguidamente se redactó el problema y los interrogantes que darán sentido a la búsqueda.

Momento 2: se redactaron los objetivos de investigación y las hipótesis de estudio.

Momento 3: se elaboró la fundamentación teórica y el enfoque metodológico del estudio, incluyendo un instrumento (encuesta).

Momento 4: se organizaron los aspectos administrativos.

Momento 5: corresponderá a la recolección de datos, una vez aplicados los instrumentos para los fines de responder a las preguntas de investigación. Se tabularán los datos para proceder al análisis, se realizará de acuerdo a las dos variables y dimensiones. Finalmente, la presentación de resultados, enfocándose en las diferentes formas de presentación de tablas, figuras e interpretación.

3.7 Análisis de datos

Incorporación de técnicas estadísticas como el programa Excel, para la elaboración las tablas y figuras, posteriormente hacer la interpretación utilizando diferentes formas de representación. Además, se empleará el SPSS26 mediante la estadística Kolmogorov – Smirnov, para la existencia de normalidad en los datos. En torno a la prueba de hipótesis, se empleará la prueba de regresión ordinal, con la finalidad de cuantificar la correlación – causal entre las variables incluidas en la investigación.

3.8 Consideraciones éticas

La investigación será ejecutada en conformidad con los principios éticos de la literatura científica, para el procesamiento de la información que se derivan de las respuestas de los sujetos. En efecto, la participación en la investigación ha sido de carácter voluntario (consentimiento informado), por ende, la información será tratada con total confidencialidad. Asimismo, se respetará la producción intelectual de los autores cuyos trabajos, opiniones, argumentos sean citados o comentados en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Para efectos del presente estudio, en esta sección se detallarán los principales resultados correspondientes al tratamiento estadístico de los datos recolectados mediante los instrumentos de investigación. En este sentido, es importante la realización del cálculo del Alfa de Cronbach, un coeficiente que es utilizado para evaluar el grado de fiabilidad de una determinada escala de medida. En torno a lo descrito anteriormente, a través de la Tabla 5 se presentan los resultados del coeficiente de Alfa de Cronbach para los cuestionarios de Gobierno Electrónico (Instrumento I) y Gestión Pública (Instrumento II).

Tabla 5

Alfa de Cronbach

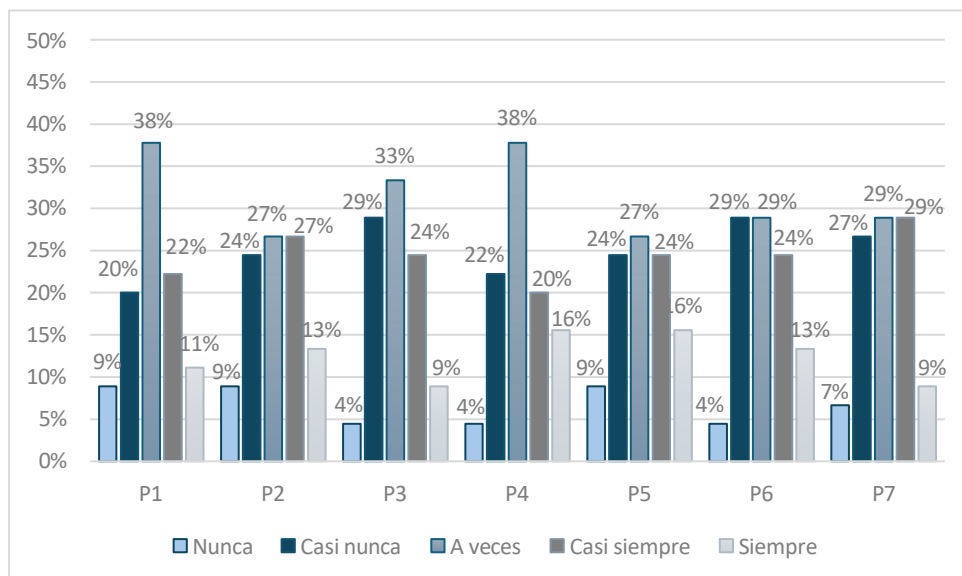
Estadísticas de fiabilidad		
Instrumentos	Alfa de Cronbach	N de elementos
Instrumento I	0.980	20
Instrumento II	0.969	25

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Tal como se observa en la Tabla 5, y según la escala de valoración de este coeficiente, los valores de 0.980 (Instrumento I) y 0.969 (Instrumento II) se han enmarcado dentro de la categoría “buena” (0.81-1.00). En síntesis, se pudo determinar la confiabilidad de los 2 instrumentos de recolección de datos mediante la aplicación del coeficiente de Alfa de Cronbach. Por su parte, es importante hacer la precisión de que, a través de la Figura 2, se presentan las proporciones asociadas a las respuestas de los ítems que pertenecen a la dimensión prestación de servicios de la variable de Gobierno Electrónico.

Figura 2

Ítems correspondientes a la dimensión de prestación de servicios

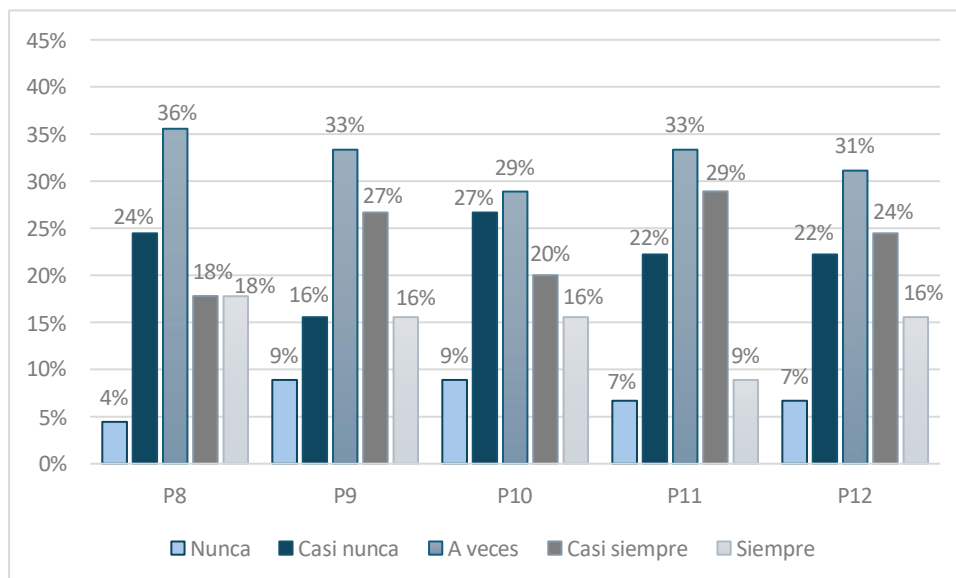


Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Tal como se observa en la Figura 2, para el ítem 1 el mayor porcentaje se ha reportado en la categoría de “A veces” (38 %).; mientras que para el ítem 2, las mayores proporciones han correspondido a las categorías de “A veces” (27 %) y “Casi siempre” (27 %). Para el caso de la pregunta 3, es importante hacer la precisión de que la mayoría de las respuestas han correspondido a las categorías de “A veces” (33 %) y “Casi nunca” (29 %). Asimismo, para el ítem que se asocia con la consecución de mejoras a nivel laboral, la categoría con la mayor proporción ha sido la siguiente: “A veces” (38 %). De igual manera, se destaca que en el caso del ítem 6, las categorías con mayor proporción han sido “Casi nunca” (29 %) y “A veces” (29 %); un escenario relativamente similar al reportado para el contexto de la pregunta 7 correspondiente a la dimensión prestación de servicios. Por su parte, mediante la figura 3 se presentan las proporciones de los ítems que pertenecen a la dimensión ciudadanía digital de la variable independiente de Gobierno Electrónico.

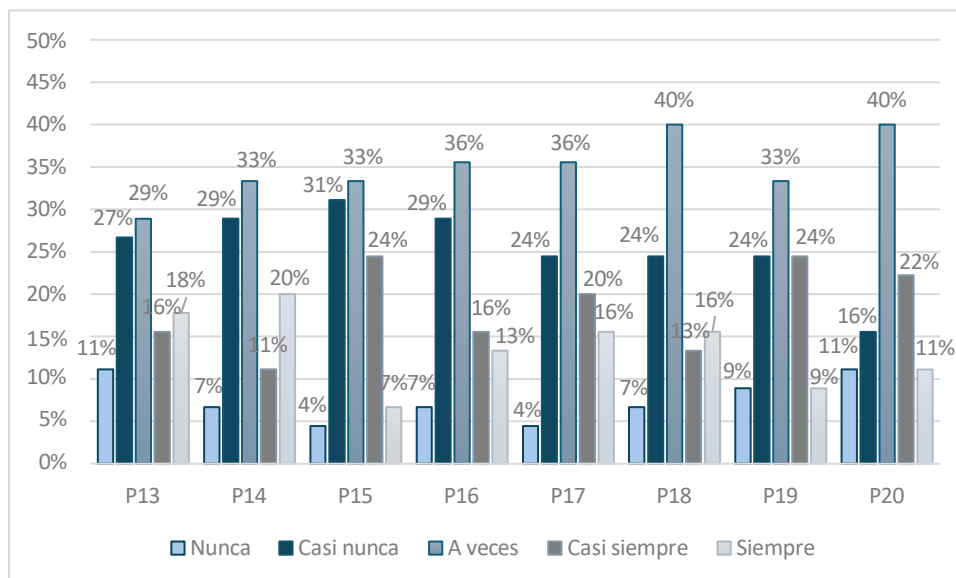
Figura 3

Ítems correspondientes a la dimensión de ciudadanía digital



Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

En función a los datos de la figura 3, para la pregunta sobre los canales de comunicación y el acceso a los servicios digitales, la mayor proporción ha correspondido a la categoría de “A veces” (36 %); seguido de las categorías de “Casi Nunca” (24 %), “Casi siempre” (18 %) y “Siempre” (18 %). Para el contexto del ítem 9, los mayores porcentajes se han reportado para las categorías de “A veces” (33 %) y “Casi Siempre” (27 %). De igual manera, es importante hacer la precisión de que la mayoría de las respuestas al ítem 10 han correspondido a las categorías de “A veces” (29 %) y “Casi nunca” (27 %). Asimismo, para el ítem que hace referencia a la apertura de la información, las categorías con las mayores proporciones han sido las siguientes: “A veces” (33 %), “Casi siempre” (29 %) y “Casi nunca” (22 %). En torno al ítem 12, la mayor proporción se ha asociado con la categoría de “A veces” (31 %), seguido de la categoría de “Casi siempre” (24 %). Por su parte, a través de la figura 4 se presentan las proporciones de los ítems que pertenecen a la dimensión relacional de la variable independiente de Gobierno Electrónico.

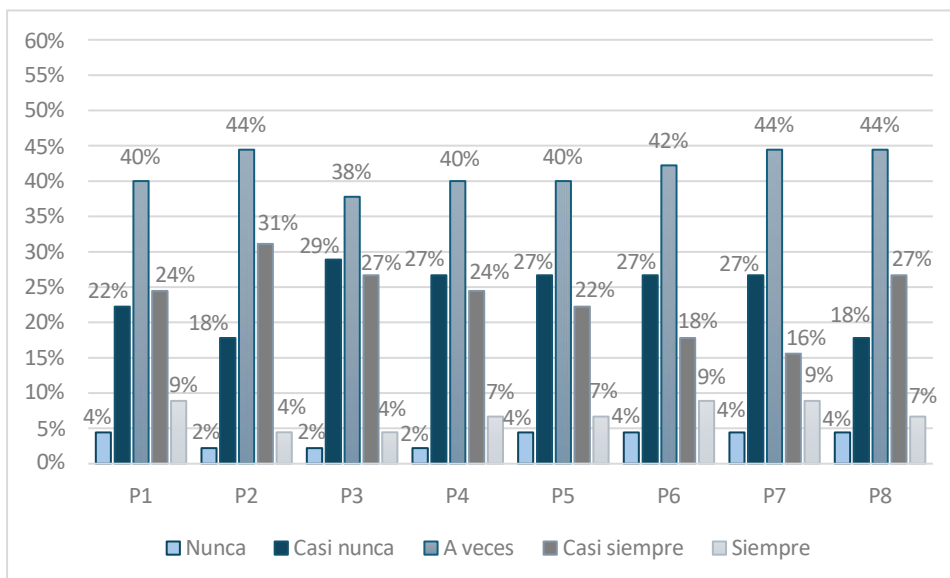
Figura 4*Ítems correspondientes a la dimensión relacional*

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Tal como se observa en la figura 4, para los niveles de interacción reportados en el personal de trabajo, la mayor proporción ha correspondido a la categoría de “A veces” (29 %); en contraste, la menor proporción se ha presentado en la categoría “Nunca” (11 %). Para el contexto del ítem 14, los mayores porcentajes se han reportado para las categorías de “A veces” (33 %) y “Casi nunca” (29 %). De igual forma, es importante hacer la precisión de que la mayor proporción de respuestas al ítem sobre la automatización del trabajo, ha correspondido a la categoría de “A veces” (33 %). Asimismo, para el ítem que hace referencia a la seguridad de los trámites en línea, la categoría con la mayor proporción ha sido la siguiente: “A veces” (36 %). En relación con el ítem 17, las mayores proporciones se han asociado con las siguientes categorías: A veces (36 %), Casi nunca (24 %) y Casi siempre (20 %), un escenario relativamente similar al reportado en el caso de los ítems 18 y 19. Por su parte, mediante la figura 5 se presentan las proporciones de los ítems que pertenecen a la dimensión de formulación estratégica correspondiente a la variable dependiente de Gestión Pública.

Figura 5

Ítems correspondientes a la dimensión de formulación estratégica

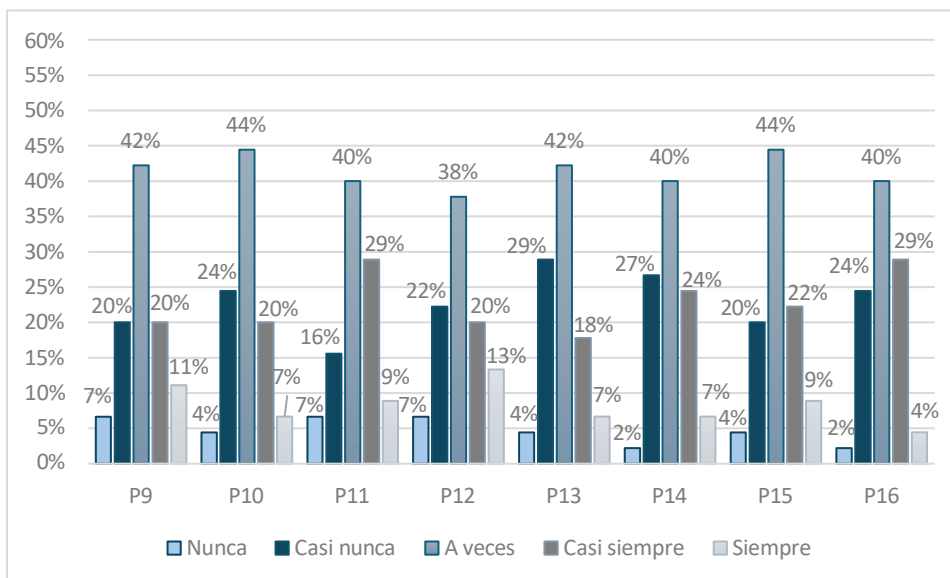


Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Respecto a los datos de la figura 5, para el primer ítem del segundo instrumento de investigación, la mayor proporción ha correspondido a la categoría de “A veces” (40 %); en contraste, la menor proporción se ha presentado en la categoría “Nunca” (4 %). Para el contexto del ítem que hace referencia al ajuste de los objetivos organizacionales sobre la gestión pública, los mayores porcentajes se han reportado para las categorías de “A veces” (44 %) y “Casi siempre” (31 %). De igual forma, es importante hacer la precisión de que la mayoría de las respuestas al ítem sobre la programación en base a metas anuales, han correspondido a las categorías de “A veces” (38 %) y “Casi nunca” (29 %). Asimismo, para el ítem que hace referencia a la concordancia entre la planificación y el presupuesto municipal, la categoría con la mayor proporción ha sido la siguiente: “A veces” (40 %), un escenario relativamente similar al reportado para los casos de los ítems 6 y 7 con proporciones equivalente a 42 % y 44 %, respectivamente. Por su parte, a través de la figura 6 se presentan las proporciones de los ítems que pertenecen a la dimensión de gestión por resultado de la variable dependiente de Gestión Pública.

Figura 6

Ítems correspondientes a la dimensión de gestión por resultado

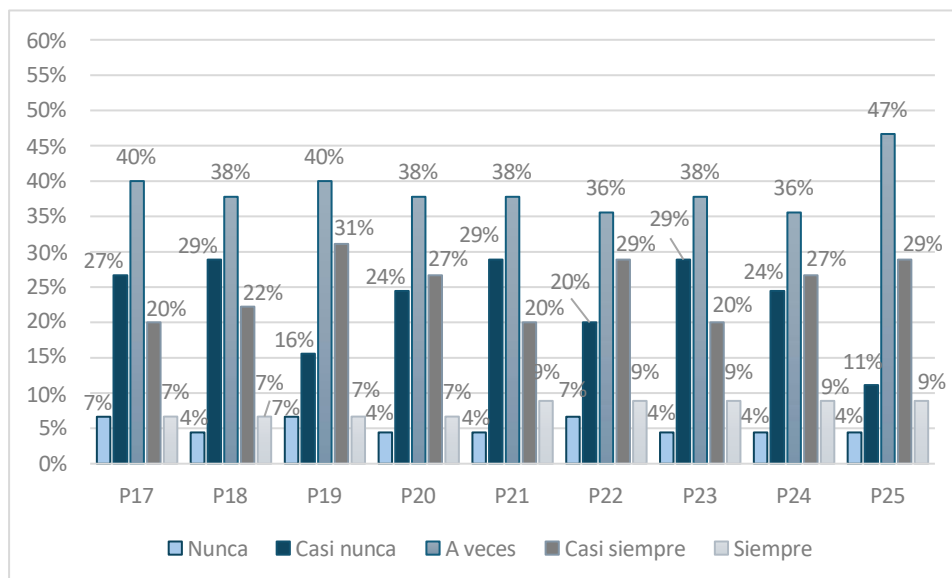


Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Tal como se observa en la figura 6, para la pregunta sobre el cumplimiento de los objetivos del plan municipal, la mayor proporción ha correspondido a la categoría de “A veces” (42 %); en contraparte, la menor proporción se ha presentado en la categoría “Nunca” (7 %). Para el contexto del ítem 10, los mayores porcentajes se han reportado para las categorías de “A veces” (44 %) y “Casi nunca” (24 %). De igual manera, es importante hacer la precisión de que la mayoría de las respuestas al ítem sobre la proyección de ingresos y gastos, han correspondido a las categorías de “A veces” (40 %) y “Casi siempre” (29 %). Asimismo, para el ítem que hace referencia al trabajo ajustado a las políticas y planes, la categoría con la mayor proporción ha sido la siguiente: “A veces” (38 %), un escenario relativamente similar al reportado en los casos de los ítems 13 y 14, con proporciones equivalentes a 42 % y 40 %, respectivamente. Por su parte, a través de la figura 7 se presentan las proporciones de los ítems que pertenecen a la dimensión de gestión financiera perteneciente a la variable dependiente de Gestión Pública.

Figura 7

Ítems correspondientes a la dimensión de gestión financiera



Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Respecto a los datos de la figura 7, para la pregunta sobre la solicitud de evaluaciones de desempeño, la mayor proporción ha correspondido a la categoría de “A veces” (40 %); en contraste, la menor proporción se ha presentado en las categorías de “Nunca” (7 %) y “Siempre” (7 %). Para el contexto del ítem 18, los mayores porcentajes se han reportado para las categorías de “A veces” (38 %) y “Casi nunca” (29%). De igual forma, es importante hacer la precisión de que la mayoría de las respuestas al ítem sobre la toma de decisiones a nivel estratégico, han correspondido a las categorías de “A veces” (40 %) y “Casi siempre” (31 %). Asimismo, para el ítem que hace referencia a la ejecución del gasto público, la categoría con la mayor proporción ha sido la siguiente: “A veces” (38 %); mientras que la menor proporción se ha registrado para la categoría de “Casi nunca” (4 %), un escenario que se relaciona de forma directa con la distribución de categorías en los ítems 21 (38 %) y 22 (36 %).

4.2 Análisis estadístico

En términos generales, mediante una prueba de normalidad sobre la información recolectada, se puede determinar qué prueba estadística es la más adecuada para utilizar en el

tratamiento de datos. Respecto a la información anterior, la distribución normal de los datos requerirá de la utilización de pruebas paramétricas, en contraparte, se requiere de la incorporación de las pruebas no paramétricas para el caso contrario. De igual manera, se destaca que un p-valor mayor o igual a 0.05 hace referencia al siguiente postulado: los datos se distribuyen de forma normal. En este sentido, mediante la Tabla 6 se presentan los resultados en torno a la aplicación de las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk en relación con la distribución de las variables de estudio.

Tabla 6.

Pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Prestación de servicios	0.115	45	0.163	0.932	45	0.011
Ciudadanía digital	0.110	45	0.200*	0.935	45	0.014
Relacional	0.112	45	0.192	0.938	45	0.018
Formulación estratégica	0.216	45	0.000	0.887	45	0.000
Gestión por resultado	0.229	45	0.000	0.879	45	0.000
Gestión financiera	0.249	45	0.000	0.844	45	0.000
Gobierno electrónico	0.110	45	0.200*	0.928	45	0.008
Gestión Pública	0.241	45	0.000	0.862	45	0.000
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.						
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

En función a los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk, dado que los p-valor de las variables de estudio son menores al valor 0.05, se pudo determinar que los presentes datos no tienen una distribución normal. Frente a este escenario en particular, se ha establecido que la técnica estadística a emplear sería la regresión logística ordinal, debido a que en este tipo de modelos no se requiere del cumplimiento de los criterios de la estadística paramétrica, como la distribución normal de los datos. De igual forma, es importante hacer la precisión de que, uno de los requisitos fundamentales de este tipo de modelos es que la variable dependiente sea categórica ordinal, una condición que se cumple en la presente investigación. Asimismo, para

el contexto de los modelos de regresión logística ordinal, las variables predictoras pueden ser categóricas (ya sean de tipo nominal u ordinal) o continuas. En torno a la premisa anterior, en el siguiente apartado se presentarán en detalle los principales resultados que se han derivado de la regresión logística ordinal para cada hipótesis planteada la investigación.

4.2.1 Hipótesis específica 1

En el siguiente apartado se presentarán en detalle los principales resultados que se han derivado de la regresión logística ordinal para el contexto de la hipótesis específica 1. En efecto, a través de la Tabla 7 se muestra el cuadro resumen del procesamiento de los datos tanto de la variable de Gestión Pública, como de la dimensión de prestación de servicios, correspondiente a la variable independiente de Gobierno Electrónico.

Tabla 7

Resumen de procesamiento de datos (hipótesis específica 1)

		N	Porcentaje marginal
Gestión Pública (Agrupada)	Bajo	11	24.4%
	Medio	22	48.9%
	Alto	12	26.7%
Prestación de servicios (Agrupada)	Muy bajo	9	20.0%
	Bajo	9	20.0%
	Medio	9	20.0%
	Alto	10	22.2%
	Muy alto	8	17.8%
Válidos		45	100.0%
Perdidos		0	
Total		45	

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Tal como se observa en la Tabla 7, para el caso de la variable dependiente de Gestión Pública, las categorías con mayores proporciones han sido las siguientes: medio (48.9 %) y alto (26.7 %); mientras que se ha reportado una distribución relativamente homogénea entre las categorías correspondientes a la dimensión de prestación de servicios, perteneciente a la variable independiente de Gobierno Electrónico. Por su parte, mediante la Tabla 8 se presenta

la información de ajuste del modelo de regresión logística ordinal entre la variable dependiente de Gestión Pública, y la dimensión de prestación de servicios.

Tabla 8

Información de ajuste de la regresión logística ordinal (hipótesis específica 1)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	76.520			
Final	63.599	12.921	5	0.024
Función de enlace: Logit.				

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

En términos generales, a través del cuadro de información de ajuste se puede determinar si el modelo que incluye a las variables predictoras tiene un efecto sobre la variable dependiente. Respecto a la regla de decisión, si el p-valor es menor al valor de 0.05, se rechaza la hipótesis nula que postula la siguiente afirmación: el modelo sin el ingreso de estas variables explica mejor la ocurrencia de las categorías de la variable dependiente; por consiguiente, se requiere que el p-valor sea menor a 0.05 para que exista predicción. En contraparte, si el p-valor es mayor al valor de 0.05, se puede afirmar que las variables independientes no predicen la ocurrencia del modelo. Tal como se observa en la Tabla 8, el p-valor (0.024) del cuadro de información de ajuste es menor al umbral de 0.05; en consecuencia, la dimensión de prestación de servicios predice la ocurrencia de las categorías bajo, medio y alto de la variable dependiente de Gestión Pública. Por su parte, a través de la Tabla 9 se presentan en detalle los resultados de la bondad de ajuste correspondiente a la regresión logística ordinal entre la dimensión de prestación de servicios, y la variable dependiente de Gestión Pública.

Tabla 9

Bondad de ajuste de la regresión logística ordinal (hipótesis específica 1)

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	50.391	47	0.341
Desvianza	48.689	47	0.405
Función de enlace: Logit.			

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

En general, la bondad de ajuste indica qué tan bien los datos de la presente investigación se ajustan al modelo; por ende, se requiere que el p-valor tanto de la prueba de Pearson como la Desvianza sea mayor al valor de 0.05. En torno a los datos reportados en la Tabla 9, los p-valor de la prueba de Pearson (0.341) y Desvianza (0.405) son mayores al valor de 0.05; por consiguiente, los presentes datos tienen un buen grado de ajuste. Respecto a los supuestos y postulados de los modelos de regresión logística ordinal, mediante la Tabla 10 se presentan los resultados de la prueba de líneas paralelas.

Tabla 10

Test de líneas paralelas (hipótesis específica 1)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	63.599			
General	59.272	4.327	5	0.503
La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.				
a. Función de enlace: Logit.				

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Para el contexto de los modelos de regresión logística ordinal, se requiere que el p-valor de la prueba de líneas paralelas sea mayor a 0.05; respecto a los hallazgos reportados en la Tabla 10, se puede observar que el valor reportado (0.503) es mayor al valor de 0.05. Por su parte, a través de la Tabla 11 se muestra en detalle la estimación del modelo de regresión logística ordinal entre la dimensión de prestación de servicios correspondiente a la variable de Gobierno Electrónico, y la variable dependiente de Gestión Pública.

Tabla 11*Regresión logística ordinal (hipótesis específica 1)*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[G. Pública = 1]	1.547	4.145	0.139	1	0.709	-6.577	9.672
	[G. Pública = 2]	4.270	4.192	1.037	1	0.308	-3.947	12.486
Ubicación	Age	0.026	0.109	0.058	1	0.810	-0.187	0.239
	[Prestación S=1]	2.635	1.053	6.266	1	0.012	0.572	4.699
	[Prestación S=2]	2.907	1.078	7.269	1	0.007	0.794	5.021
	[Prestación S=3]	3.015	1.069	7.950	1	0.005	0.919	5.110
	[Prestación S=4]	1.266	0.964	1.726	1	0.189	-0.623	3.155
	[Prestación S=5]	0 ^a			0			
Función de enlace: Logit.								
a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.								

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Tal como se observa en la Tabla 11, se determinó lo siguiente: las categorías de la dimensión de prestación de servicios han tenido un efecto significativo sobre la probabilidad de ocurrencia de las categorías correspondientes a la variable dependiente de Gestión Pública. En estrecha concordancia con la premisa anterior, la adopción y ejecución de los sistemas de Gobierno Electrónico han coadyuvado en gran medida a la consecución de mejoras en materia de optimización de la calidad en la gestión pública municipal. Por consiguiente, se ha comprobado la hipótesis específica 1 que afirmaba la existencia de una relación significativa entre la dimensión de prestación de servicios, correspondiente a la variable de Gobierno Electrónico, y la variable dependiente de Gestión Pública.

4.2.2 Hipótesis específica 2

En el siguiente apartado se presentarán en detalle los principales resultados que se han derivado de la regresión logística ordinal para la hipótesis específica 2. En efecto, a través de la Tabla 12 se presenta el cuadro resumen del procesamiento de los datos tanto de la variable de Gestión Pública, como de la dimensión de ciudadanía digital, correspondiente a la variable independiente de Gobierno Electrónico.

Tabla 12

Resumen de procesamiento de datos (hipótesis específica 2)

		N	Porcentaje marginal
Gestión Pública (Agrupada)	Bajo	11	24.4%
	Medio	22	48.9%
	Alto	12	26.7%
Ciudadanía digital (Agrupada)	Muy bajo	9	20.0%
	Bajo	9	20.0%
	Medio	8	17.8%
	Alto	10	22.2%
	Muy alto	9	20.0%
Válidos		45	100.0%
Perdidos		0	
Total		45	

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Tal como se observa en la Tabla 12, para el caso de la variable dependiente de Gestión Pública, las categorías con mayores proporciones han sido las siguientes: medio (48.9 %) y alto (26.7 %); mientras que se ha reportado una distribución relativamente homogénea entre las categorías correspondientes a la dimensión de ciudadanía digital perteneciente a la variable independiente de Gobierno Electrónico. Por su parte, mediante la Tabla 13 se presenta la información de ajuste del modelo de regresión logística ordinal entre la variable dependiente de Gestión Pública, y la dimensión de ciudadanía digital.

Tabla 13

Información de ajuste de la regresión logística ordinal (hipótesis específica 2)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	73.748			
Final	60.883	12.865	5	0.025
Función de enlace: Logit.				

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

En general, a través del cuadro de información de ajuste se puede determinar si el modelo con la incorporación de las variables predictoras tiene un efecto sobre la variable

dependiente. Respecto a la regla de decisión, si el p-valor es menor al valor de 0.05, se rechaza la hipótesis nula que asevera que el modelo sin la inclusión de estas variables explica mejor la ocurrencia de las categorías de la variable dependiente; por consiguiente, se requiere que el p-valor sea menor a 0.05 para que exista predicción. En el caso contrario, si el p-valor es mayor al valor de 0.05, se puede afirmar que las variables independientes no predicen la ocurrencia del modelo. Tal como se observa en la Tabla 13, el p-valor (0.025) del cuadro de información de ajuste es menor a 0.05; en consecuencia, la dimensión de ciudadanía digital predice la ocurrencia de las categorías bajo, medio y alto de la variable dependiente de Gestión Pública. Por su parte, a través de la Tabla 14 se presentan en detalle los resultados de la bondad de ajuste correspondiente a la regresión logística ordinal entre la dimensión de ciudadanía digital, y la variable dependiente de Gestión Pública.

Tabla 14

Bondad de ajuste de la regresión logística ordinal (hipótesis específica 2)

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	41.515	45	0.620
Desvianza	44.248	45	0.504
Función de enlace: Logit.			

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

En términos generales, la bondad de ajuste indica qué tan bien los datos del presente trabajo se ajustan al modelo; por ende, se requiere que el p-valor tanto de la prueba de Pearson como la Desvianza sea mayor al valor de 0.05. En torno a los datos reportados en la Tabla 14, los p-valores de la prueba de Pearson (0.620) y Desvianza (0.504) son mayores al valor de 0.05; por consiguiente, los presentes datos tienen un buen grado de ajuste. Respecto a los supuestos y postulados de los modelos de regresión logística ordinal, mediante la Tabla 15 se presentan los resultados de la prueba de líneas paralelas.

Tabla 15*Test de líneas paralelas (hipótesis específica 2)*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	60.883			
General	56.187	4.696	5	0.454

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Para el contexto de los modelos de regresión logística ordinal, se requiere que el p-valor de la prueba de líneas paralelas sea mayor a 0.05; respecto a los hallazgos reportados en la Tabla 15, se puede observar que el valor reportado (0.454) es mayor al valor de 0.05. Por su parte, a través de la Tabla 16 se muestra en detalle la estimación del modelo de regresión logística ordinal entre la dimensión de ciudadanía digital correspondiente a la variable de Gobierno Electrónico, y la variable dependiente de Gestión Pública.

Tabla 16.*Regresión logística ordinal (hipótesis específica 2)*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[G. Pública = 1]	1.715	4.153	0.170	1	0.680	-6.425	9.854
	[G. Pública = 2]	4.392	4.198	1.095	1	0.295	-3.836	12.621
Ubicación	Age	0.026	0.109	0.057	1	0.812	-0.188	0.240
	[Ciudadanía D.=1]	2.773	1.032	7.222	1	0.007	0.751	4.796
	[Ciudadanía D.=2]	3.042	1.057	8.282	1	0.004	0.970	5.114
	[Ciudadanía D.=3]	2.875	1.059	7.362	1	0.007	0.798	4.951
	[Ciudadanía D.=4]	2.098	0.975	4.632	1	0.031	0.187	4.008
	[Ciudadanía D.=5]	0 ^a				0		

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Tal como se observa en la Tabla 16, se determinó lo siguiente: las categorías de la dimensión de ciudadanía digital han tenido un efecto significativo sobre la probabilidad de

ocurrencia de las categorías correspondientes a la variable dependiente de Gestión Pública. En estrecha concordancia con la premisa anterior, la adopción y ejecución de los sistemas de Gobierno Electrónico han coadyuvado en gran medida a la consecución de mejoras en términos de la calidad en la gestión pública municipal. Por consiguiente, se ha comprobado la hipótesis específica 2 que afirmaba la existencia de una relación significativa entre la dimensión de ciudadanía digital, correspondiente a la variable de Gobierno Electrónico, y la variable dependiente de Gestión Pública.

4.2.3 Hipótesis específica 3

En el siguiente apartado se presentarán en detalle los principales resultados que se han derivado de la regresión logística ordinal para la hipótesis específica 3. En efecto, a través de la Tabla 17 se presenta el cuadro resumen del procesamiento de los datos tanto de la variable de Gestión Pública, como de la dimensión relacional, correspondiente a la variable independiente de Gobierno Electrónico.

Tabla 17

Resumen de procesamiento de datos (hipótesis específica 3)

		N	Porcentaje marginal
Gestión Pública (Agrupada)	Bajo	11	24.4%
	Medio	22	48.9%
	Alto	12	26.7%
Relacional (Agrupada)	Muy bajo	9	20.0%
	Bajo	10	22.2%
	Medio	8	17.8%
	Alto	9	20.0%
	Muy alto	9	20.0%
Válidos		45	100.0%
Perdidos		0	
Total		45	

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Tal como se observa en la Tabla 17, para el caso de la variable dependiente de Gestión Pública, las categorías con mayores proporciones han sido las siguientes: medio (48.9 %) y alto

(26.7 %); mientras que se ha reportado una distribución relativamente homogénea entre las categorías correspondientes a la dimensión relacional perteneciente a la variable independiente de Gobierno Electrónico. Por su parte, mediante la Tabla 18 se presenta la información de ajuste del modelo de regresión logística ordinal entre la variable dependiente de Gestión Pública, y la dimensión relacional, perteneciente a la variable independiente de Gobierno Electrónico.

Tabla 18

Información de ajuste de la regresión logística ordinal (hipótesis específica 3)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	75.134			
Final	60.494	14.640	5	0.012
Función de enlace: Logit.				

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

En efecto, a través del cuadro de información de ajuste se puede determinar si el modelo que incorpora a las variables predictoras tiene un efecto sobre la variable dependiente. Respecto a la regla de decisión, si el p-valor es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula que postula que el modelo sin la inclusión de estas variables explica mejor la ocurrencia de las categorías de la variable dependiente; por consiguiente, se requiere que el p-valor sea menor a 0.05 para que exista predicción. En contraparte, si el p-valor es superior al valor de 0.05, se puede afirmar que las variables independientes no predicen la ocurrencia del modelo. Tal como se observa en la Tabla 18, el p-valor (0.012) del cuadro de información de ajuste es menor a 0.05; en consecuencia, la dimensión relacional predice la ocurrencia de las categorías bajo, medio y alto de la variable dependiente de Gestión Pública. Por su parte, a través de la Tabla 19 se presentan en detalle los resultados de la bondad de ajuste correspondiente a la regresión logística ordinal entre la dimensión relacional, y la variable dependiente de Gestión Pública.

Tabla 19

Bondad de ajuste de la regresión logística ordinal (hipótesis específica 3)

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	43.622	45	0.530
Desviación	44.198	45	0.506
Función de enlace: Logit.			

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

En general, la bondad de ajuste indica qué tan bien los datos de la investigación se ajustan al modelo; por ende, se requiere que el p-valor tanto de la prueba de Pearson como la Desviación sea mayor a 0.05. En torno a los datos reportados en la Tabla 19, los p-valores de la prueba de Pearson (0.530) y Desviación (0.506) son mayores al valor de 0.05; por consiguiente, los presentes datos tienen un buen grado de ajuste. Respecto a los supuestos y postulados de los modelos de regresión logística ordinal, mediante la Tabla 20 se presentan los resultados de la prueba de líneas paralelas.

Tabla 20

Test de líneas paralelas (hipótesis específica 3)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	60.494			
General	56.918	3.575	5	0.612
La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.				
a. Función de enlace: Logit.				

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Para el contexto de los modelos de regresión logística ordinal, se requiere que el p-valor de la prueba de líneas paralelas sea mayor a 0.05; respecto a los hallazgos reportados en la Tabla 20, se puede observar que el valor reportado (0.454) es mayor al valor de 0.05. Por su parte, a través de la Tabla 21 se muestra en detalle la estimación del modelo de regresión logística ordinal entre la dimensión de ciudadanía digital correspondiente a la variable de Gobierno Electrónico, y la variable dependiente de Gestión Pública.

Tabla 21*Regresión logística ordinal (hipótesis específica 3)*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[G. Pública = 1]	1.934	4.153	0.217	1	0.641	-6.207	10.074
	[G. Pública = 2]	4.722	4.206	1.260	1	0.262	-3.522	12.966
Ubicación	Age	0.032	0.109	0.086	1	0.770	-0.182	0.246
	[Relacional =1]	2.856	1.046	7.455	1	0.006	0.806	4.907
	[Relacional =2]	3.339	1.054	10.029	1	0.002	1.272	5.405
	[Relacional =3]	2.974	1.081	7.571	1	0.006	0.856	5.093
	[Relacional =4]	1.767	0.985	3.222	1	0.073	-0.163	3.697
	[Relacional =5]	0 ^a			0			
Función de enlace: Logit.								
a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.								

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Tal como se observa en la Tabla 21, se determinó lo siguiente: las categorías de la dimensión relacional han tenido un efecto significativo sobre la probabilidad de ocurrencia de las categorías correspondientes a la variable dependiente de Gestión Pública. En concordancia con la información anterior, la adopción y ejecución de los sistemas de Gobierno Electrónico han contribuido en gran medida a la introducción de mejoras sobre la calidad de la gestión pública municipal. Por consiguiente, se ha comprobado la hipótesis específica 3 que afirmaba la existencia de una relación significativa entre la dimensión relacional, correspondiente a la variable de Gobierno Electrónico, y la variable dependiente de Gestión Pública.

4.2.4 Hipótesis general

En el siguiente apartado se presentarán en detalle los principales resultados que se han derivado de la regresión logística ordinal para la hipótesis general. En efecto, a través de la Tabla 22 se presenta el cuadro resumen del procesamiento de los datos tanto de la variable dependiente de Gestión Pública, como de la variable independiente de Gobierno Electrónico.

Tabla 22*Resumen de procesamiento de datos (hipótesis general)*

		N	Porcentaje marginal
Gestión Pública (Agrupada)	Bajo	11	24.4%
	Medio	22	48.9%
	Alto	12	26.7%
Gobierno Electrónico (Agrupada)	Muy bajo	9	20.0%
	Bajo	9	20.0%
	Medio	9	20.0%
	Alto	9	20.0%
	Muy alto	9	20.0%
Válidos		45	100.0%
Perdidos		0	
Total		45	

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Tal como se observa en la Tabla 22, para el caso de la variable dependiente de Gestión Pública, las categorías con mayores proporciones han sido las siguientes: medio (48.9 %) y alto (26.7 %); mientras que se ha reportado una distribución homogénea entre las categorías correspondientes a la variable independiente de Gobierno Electrónico. Por su parte, mediante la Tabla 23 se presenta la información de ajuste del modelo de regresión logística ordinal entre la variable dependiente de Gestión Pública, y la variable independiente de Gobierno Electrónico.

Tabla 23*Información de ajuste de la regresión logística ordinal (hipótesis general)*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	76.520			
Final	62.025	14.495	5	0.013
Función de enlace: Logit.				

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

En efecto, a través del cuadro de información de ajuste se puede determinar si el modelo con la inclusión de las variables predictoras tiene un efecto sobre la variable dependiente.

Respecto a la regla de decisión, si el p-valor es inferior al valor de 0.05, se rechaza la hipótesis nula que afirma lo siguiente: el modelo sin la incorporación de estas variables explica mejor la ocurrencia de las categorías de la variable dependiente; por consiguiente, se requiere que el p-valor sea menor a 0.05 para que exista predicción. En contraparte, si el p-valor es superior al valor de 0.05, se puede aseverar que las variables independientes no predicen la ocurrencia del modelo. Tal como se observa en la Tabla 23, el p-valor (0.013) del cuadro de información de ajuste es menor a 0.05; en consecuencia, la variable independiente de Gobierno Electrónico predice la ocurrencia de las categorías bajo, medio y alto de la variable dependiente de Gestión Pública. Por su parte, a través de la Tabla 24 se presentan en detalle los resultados de la bondad de ajuste correspondiente a la regresión logística ordinal entre la variable independiente de Gobierno Electrónico, y la variable dependiente de Gestión Pública.

Tabla 24

Bondad de ajuste de la regresión logística ordinal (hipótesis general)

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	47.862	47	0.438
Desviación	47.116	47	0.468
Función de enlace: Logit.			

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

En términos generales, la bondad de ajuste indica qué tan bien los datos del presente trabajo se ajustan al modelo; por ende, se requiere que el p-valor tanto de la prueba de Pearson como la Desviación sea mayor al valor de 0.05. En torno a los datos reportados en la Tabla 24, los p-valores de la prueba de Pearson (0.438) y Desviación (0.468) son mayores al valor de 0.05; por consiguiente, los presentes datos tienen un buen grado de ajuste. Respecto a los supuestos y postulados de los modelos de regresión logística ordinal, mediante la Tabla 25 se presentan los resultados de la prueba de líneas paralelas.

Tabla 25

Test de líneas paralelas (hipótesis general)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	62.025			
General	58.068	3.958	5	0.556

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Para el contexto de los modelos de regresión logística ordinal, se requiere que el p-valor de la prueba de líneas paralelas sea mayor al valor de 0.05; respecto a los hallazgos reportados en la Tabla 25, se puede observar que el valor reportado (0.556) es mayor a 0.05. Por su parte, a través de la Tabla 26 se muestra en detalle la estimación del modelo de regresión logística ordinal entre la variable independiente de Gobierno Electrónico y la variable dependiente de Gestión Pública.

Tabla 26

Regresión logística ordinal (hipótesis general)

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[G. Pública = 1]	1.854	4.172	0.197	1	0.657	-6.323	10.031
	[G. Pública = 2]	4.635	4.224	1.204	1	0.272	-3.644	12.915
Ubicación	Age	0.030	0.110	0.074	1	0.786	-0.185	0.245
	[G. Electrónico =1]	2.850	1.046	7.427	1	0.006	0.800	4.899
	[G. Electrónico =2]	3.128	1.072	8.519	1	0.004	1.028	5.229
	[G. Electrónico =3]	3.234	1.063	9.261	1	0.002	1.151	5.317
	[G. Electrónico =4]	1.764	0.984	3.211	1	0.073	-0.165	3.693
	[G. Electrónico =5]	0 ^a			0			

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Nota. SPSS versión 26. Elaboración propia

Tal como se observa en la Tabla 22, se pudo determinar que las categorías de la variable independiente de Gobierno Electrónico han tenido un efecto significativo sobre la probabilidad de ocurrencia de las categorías correspondientes a la variable dependiente de Gestión Pública.

En torno a la información anterior, la adopción y ejecución de los sistemas de Gobierno Electrónico han contribuido en gran medida a la consecución de mejoras sobre la calidad de la gestión pública municipal. Por consiguiente, se ha comprobado la hipótesis general que afirmaba la existencia de una relación significativa entre la variable independiente de Gobierno Electrónico y la variable dependiente de Gestión Pública.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación concuerdan en gran medida con los hallazgos del trabajo de Aedo (2022), en donde se pudo determinar lo siguiente: a través de la aplicación de la prueba de Spearman, existe una correlación positiva (0,473) y significativa (p -valor = 0.000) entre el gobierno electrónico y la variable de gestión pública correspondiente al departamento de planificación para el contexto de los gobiernos subnacionales. Asimismo, la presencia de esta relación directa y estrecha entre ambas variables también ha sido identificada en el estudio; en efecto, a partir del análisis de regresión logística ordinal, se determinó lo siguiente: la variable independiente de Gobierno Electrónico predice la ocurrencia de las categorías bajo, medio y alto de la variable dependiente de Gestión Pública.

De igual manera, es importante hacer la precisión en torno a la concordancia entre los hallazgos del presente trabajo y los resultados del estudio de Flores (2021), cuyo abordaje temático se relaciona de forma directa con la contribución de las herramientas de gobierno electrónico sobre la transparencia y eficiencia en la gestión pública, así como sobre la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. En base a la revisión sistemática empleada, y dada la relación existente entre la variable de gobierno electrónico y la gestión pública, la eficiencia en esta última variable coadyuva en gran medida a la ejecución de estrategias y políticas nacionales que se orienten a la satisfacción de las demandas y expectativas de la ciudadanía.

Al contrastar los resultados del presente estudio con la investigación de Flores et al., (2022), se han evidenciado coincidencias, debido a que su objetivo central se ha relacionado con la determinación de la incidencia de la variable de gobierno electrónico sobre la gestión pública, para el contexto de un hospital localizado en la ciudad de Lima. En torno a los hallazgos de la estimación paramétrica, se pudo concluir lo siguiente: la existencia de una influencia significativa de la variable de gobierno electrónico sobre la gestión pública; un

hallazgo similar a lo reportado en esta investigación, en torno a la predicción de las categorías correspondientes a la gestión pública, a partir de la variable de gobierno electrónico.

De igual manera, se destacan los principales hallazgos que se han derivado de la investigación de Izquierdo (2021), cuyo objetivo se ha relacionado con el análisis de la incidencia del gobierno electrónico sobre la variable de gestión pública. En base a los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, se encontró lo siguiente: la existencia de una influencia positiva (0.779) y significativa (p -valor menor a 0.05) entre las variables de estudio previamente mencionadas. En este sentido, estos resultados coinciden con los principales hallazgos de esta investigación, en donde se determinó lo siguiente: la variable independiente de Gobierno Electrónico predice la ocurrencia de las categorías bajo, medio y alto de la variable dependiente de Gestión Pública.

Por su parte, es importante hacer la precisión en torno a los principales hallazgos del trabajo de Quispe (2020), cuyo objetivo central se ha vinculado de forma directa con la evaluación de la incidencia que tiene el proceso de adopción del gobierno electrónico sobre la modernización de la gestión municipal. Respecto a los resultados de la investigación, se encontró lo siguiente: niveles de percepción asociados con la presencia de un rendimiento excelente y regular tanto para el gobierno electrónico como sus respectivas dimensiones (externas, internas, relacional y promoción). De igual manera, la investigación ha reportado hallazgos similares, no solo entre la predicción de la ocurrencia de las categorías correspondiente a la variable dependiente, sino también respecto a la incidencia de cada dimensión del gobierno electrónico sobre la probabilidad de ocurrencia de las categorías bajo, medio y alto, para el caso de gestión pública.

Asimismo, se resaltan los principales hallazgos que se han derivado de Abdulkareem et al., (2002), en donde se encontró lo siguiente: las mejoras en la calidad del sistema de gobierno electrónico, la confianza en dicho sistema y la satisfacción del usuario han explicado el 70 %

de la variabilidad reportada en la participación electrónica. De igual modo, se pudo determinar que la calidad del gobierno electrónico ha explicado el 44 % y 36.4 % de las variaciones que se reportan en la satisfacción de los usuarios en torno al gobierno electrónico, y la confianza hacia dicho sistema, respectivamente. En efecto, los resultados de la investigación se asocian de forma relativa con estos hallazgos, debido al abordaje temático centrado tanto en el gobierno electrónico, así como en sus implicancias sobre la calidad y eficiencia en la administración pública, aspectos que se asocian de forma directa con la satisfacción de los usuarios.

De igual modo, es importante hacer la precisión en torno al trabajo de Arcentales y Gamboa (2019), respecto a la relevancia que se le otorga a la optimización y agilización del soporte institucional como un elemento de gran relevancia para el mejoramiento de los servicios o procesos de la gestión pública. En consecuencia, estos resultados tienen relación directa con los principales hallazgos de esta investigación, debido a que el objetivo central se ha vinculado con la evaluación de las principales implicancias que ha tenido el gobierno electrónico en términos de la introducción de mejoras sobre la calidad de la administración pública. En base al análisis de regresión logística ordinal, se pudo determinar lo siguiente: la variable independiente de Gobierno Electrónico predice la ocurrencia de las categorías bajo, medio y alto de la variable dependiente de Gestión Pública.

Asimismo, los principales resultados que se han derivado de la presente investigación concuerdan con los hallazgos del estudio de Barragán (2019), debido a que en este trabajo se han evaluado las implicancias del gobierno electrónico en términos de participación y transparencia ciudadana. Respecto a la aseveración anterior, la población encuestada ha manifestado lo siguiente: la variable de gobierno electrónico representa un factor relevante para la gestión pública local, en materia de acceso a la información, rendición de cuentas, control social, y fortalecimiento de la estructura democrática. Frente a este escenario, se pudo determinar que el gobierno electrónico respecto a la incorporación de las TIC ha coadyuvado

a la consecución de mejoras sobre los procesos internos correspondientes a la gestión pública, resultado que coincide con lo esbozado en esta investigación, en donde se concluyó sobre la existencia de un vínculo directo entre la adopción de los sistemas de gobierno electrónico y las mejoras en la calidad de la gestión pública municipal.

Por su parte, se encontraron concordancias entre los hallazgos de la presente investigación con los resultados del trabajo de Ripaldo (2019), cuyo objetivo central se ha relacionado con el rol que cumple el gobierno electrónico como una estrategia que se orienta hacia el logro de eficiencia en la gestión pública. Respecto a los hallazgos de la investigación, se resalta el grado de relevancia que tiene la disponibilidad de recursos que son requeridos para el óptimo funcionamiento de las plataformas virtuales, así como la capacitación respectiva. Tal como se ha esbozado en esta investigación, la calidad en la gestión pública depende en gran medida de un adecuado proceso de adopción de los sistemas de gobierno electrónico, un escenario que presupone el requerimiento de ciertos recursos necesarios para el incremento de los niveles de calidad y eficiencia en la gestión pública.

Los resultados de la investigación corroboran la hipótesis general en relación con la presencia de una incidencia significativa del gobierno electrónico sobre la calidad en la gestión pública municipal. Respecto a la premisa anterior, este hallazgo refuerza el siguiente postulado teórico: el gobierno electrónico, asociado de forma estrecha con la incorporación estratégica de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el contexto de las entidades públicas, coadyuva al fortalecimiento de los niveles de eficiencia, efectividad y transparencia de la gestión pública (Nuntón et al., 2023). En base a una perspectiva transformacional, el gobierno electrónico no solamente contribuye a la digitalización de los procesos administrativos, sino también a la reestructuración de la interrelación entre el Estado y la ciudadanía, un escenario que promueve el desarrollo de nuevas dinámicas institucionales y la esquematización de un ambiente colaborativo y orientado a la consecución de resultados.

En función a los hallazgos correspondientes a la primera hipótesis específica, se pudo determinar lo siguiente: la dimensión “prestación de servicios” de la variable independiente de Gobierno Electrónico tiene incidencia significativa sobre la calidad en la gestión pública municipal. Este resultado concuerda con los hallazgos que se han derivado de la investigación de Flores (2021), en donde se concluyó que la digitalización de servicios públicos coadyuva a la estructuración de una atención eficiente, oportuna y centrada en torno a las necesidades reales de los ciudadanos. De igual modo, la capacidad que tienen los municipios para ofertar servicios electrónicos que sean accesibles y funcionales, contribuye en gran medida a la optimización de tiempos y recursos, y al incremento de los niveles de confianza institucional. Asimismo, en el trabajo de Ramos et al., (2021) se destaca lo siguiente: adecuados procesos de implementación de estrategias de gobierno electrónico contribuyen a la consecución de mejoras en las percepciones que tienen los usuarios sobre el servicio ofertado, un claro indicativo que refleja la esquematización de una mejor evaluación en torno a la gestión pública.

Respecto a la segunda hipótesis específica, se ha determinado lo siguiente: la dimensión de ciudadanía digital tiene incidencia significativa sobre la calidad en la gestión pública municipal; un resultado que evidencia la importancia creciente que tiene la participación ciudadana en los entornos digitales, lo que presupone la generación de un ambiente caracterizado por la promoción de prácticas de gobernanza electrónica. De acuerdo con Pillaca (2022), en escenarios complejos como la pandemia COVID-19, la ciudadanía digital se ha constituido en un elemento fundamental para la sostenibilidad de las actividades de comunicación y participación entre la ciudadanía y el aparato estatal. En este sentido, la articulación de canales digitales contribuye a asegurar el acceso a la información pública, y fortalecer los mecanismos de control y rendición de cuentas, un contexto que coadyuva al mejoramiento de la calidad en la gestión pública.

Respecto a la tercera hipótesis específica, la dimensión relacional de la variable independiente de gobierno electrónico tiene incidencia significativa sobre la calidad de la gestión pública municipal; un resultado que concuerda con los hallazgos de Ripalda (2019), en donde se ha determinado que el gobierno electrónico representa una adecuada estrategia para el fortalecimiento de la eficiencia institucional a través de la creación de vínculos estrechos la ciudadanía y el sector público. En efecto, el reforzamiento de estas relaciones no solo contribuye a la introducción de mejoras sobre la comunicación, sino también al incremento de la legitimidad institucional y la percepción de cercanía entre la ciudadanía y los funcionarios públicos.

En base a estos resultados, es importante que el gobierno electrónico no sea conceptualizado solamente como un instrumento de modernización tecnológica, sino también como un mecanismo de cambio estructural para el contexto de la administración pública. De acuerdo con Nuntón et al., (2023), el potencial del gobierno electrónico radica en la capacidad para reestructurar el paradigma del enfoque tradicional de gestión pública hacia un esquema más inclusivo, transparente y orientado a las necesidades reales de la ciudadanía.

VI. CONCLUSIONES

❖ En torno a la hipótesis específica 1, el p-valor (0.024) del cuadro de información de ajuste ha sido menor a 0.05; por consiguiente, la dimensión de prestación de servicios predice la ocurrencia de las categorías bajo, medio y alto de la variable dependiente de Gestión Pública. De igual manera, los p-valores de la prueba de Pearson (0.341) y Desvianza (0.405) son mayores al valor de 0.05; en consecuencia, los presentes datos tienen un buen grado de ajuste. Para el contexto de los modelos de regresión logística ordinal, se requiere que el p-valor de la prueba de líneas paralelas sea mayor a 0.05; respecto a los resultados del presente estudio, el valor reportado (0.503) ha sido mayor al valor en cuestión. En efecto, se pudo determinar que las categorías de la dimensión de prestación de servicios han tenido un efecto significativo sobre la probabilidad de ocurrencia de las categorías correspondientes a la variable dependiente de Gestión Pública.

❖ Respecto a la hipótesis específica 2, el p-valor (0.025) del cuadro de información de ajuste ha sido inferior a 0.05; en consecuencia, la dimensión de ciudadanía digital predice la ocurrencia de las categorías bajo, medio y alto de la variable dependiente de Gestión Pública. De igual modo, los p-valores de la prueba de Pearson (0.620) y Desvianza (0.504) son mayores al valor de 0.05; por consiguiente, los presentes datos tienen un buen grado de ajuste. Para los modelos de regresión logística ordinal, se requiere que el p-valor de la prueba de líneas paralelas sea mayor a 0.05; respecto a los hallazgos del presente estudio, el valor reportado (0.454) ha sido mayor al valor en cuestión. En torno a la estimación logística ordinal, se determinó que las categorías de la dimensión de ciudadanía digital han tenido un efecto significativo sobre la probabilidad de ocurrencia de las categorías correspondientes a la variable dependiente de Gestión Pública.

❖ En torno a la hipótesis específica 3, el p-valor (0.012) del cuadro de información de ajuste ha sido inferior a 0.05; por ende, la dimensión relacional predice la ocurrencia de las

categorías bajo, medio y alto de la variable dependiente de Gestión Pública. De igual manera, los p-valores de la prueba de Pearson (0.530) y Desvianza (0.506) son mayores al valor de 0.05; por consiguiente, los presentes datos tienen un buen grado de ajuste. Para el contexto de la regresión logística ordinal, se requiere que el p-valor de la prueba de líneas paralelas sea mayor a 0.05; respecto a los resultados de la presente investigación, el valor reportado (0.612) ha sido mayor al valor en cuestión. En efecto, se pudo determinar que las categorías de la dimensión relacional han tenido un efecto significativo sobre la probabilidad de ocurrencia de las categorías correspondientes a la variable dependiente de Gestión Pública.

❖ Respecto a la hipótesis general, el p-valor (0.013) del cuadro de información de ajuste ha sido inferior a 0.05; en consecuencia, la variable independiente de Gobierno Electrónico predice la ocurrencia de las categorías bajo, medio y alto de la variable dependiente de Gestión Pública. De igual forma, los p-valores de la prueba de Pearson (0.438) y Desvianza (0.468) son mayores al valor de 0.05; por consiguiente, los presentes datos tienen un buen grado de ajuste. Para los modelos de regresión logística ordinal, se requiere que el p-valor de la prueba de líneas paralelas sea mayor a 0.05; respecto a los resultados del presente trabajo, el valor reportado (0.556) ha sido mayor al valor en cuestión. En este sentido, se pudo determinar que las categorías de la variable independiente de Gobierno Electrónico han tenido un efecto significativo sobre la probabilidad de ocurrencia de las categorías correspondientes a la variable dependiente de Gestión Pública. En estrecha concordancia con la premisa anterior, la adopción y ejecución de los sistemas de Gobierno Electrónico han contribuido en gran medida a la consecución de mejoras sobre la calidad de la gestión pública municipal.

VII. RECOMENDACIONES

- ❖ **Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica:** En torno a la presente recomendación, resulta fundamental la consolidación de una robusta infraestructura digital que coadyuve a la integración de los esquemas informáticos que corresponden a los distintos departamentos a nivel municipal. Para la consecución de tal objetivo, juega un rol trascendental el desarrollo de plataformas interoperables que contribuyan al flujo de información entre las áreas municipales, las mejoras en los niveles de eficiencia y la prevención a la ocurrencia de duplicidades a nivel administrativo.
- ❖ **Programas de capacitación continua en torno a las competencias digitales:** Frente a este contexto en particular, resulta de suma importancia la ejecución de iniciativas que se encaminen a la preparación y capacitación en todos los tópicos asociados con las herramientas de Gobierno Electrónico. De igual manera, se requieren de iniciativas continuas de formación dirigida a los funcionarios municipales, en torno a la incorporación de las herramientas digitales, protección de datos personales y la atención virtual.
- ❖ **Reducción de las brechas digitales:** En este sentido, con el objetivo de garantizar un acceso equitativo a los servicios digitales, resulta de suma importancia el establecimiento de alianzas con el sector privado y las entidades estatales. De igual manera, se destaca en gran medida la creación de espacios de atención digital comunitarios, cuyo objetivo se relacione de forma estrecha con garantizar el acceso de aquellas personas que no tengan conectividad.
- ❖ **Fomento de una ciudadanía digital activa:** Para la consecución de tal objetivo, es necesario la promoción de programas de concientización en torno a los principales beneficios de los sistemas de gobierno electrónico, así como el fomento de la adopción de plataformas participativas; un escenario que contribuirá en gran medida al incremento de la confianza de los ciudadanos hacia las instituciones.

❖ **Mejoras en las funcionalidades de las plataformas digitales a nivel municipal:** En este sentido, lo recomendable resulta ser la ampliación de aquellos servicios que son ofertados mediante las plataformas digitales, a partir de la incorporación de funciones con mayores niveles de interacción, accesibilidad y orientación hacia el usuario. De igual modo, es relevante la puesta en marcha de canales de retroalimentación ciudadana, con el objetivo central de analizar la calidad en los servicios digitales.

❖ **Monitoreo y evaluación de las implicancias del gobierno electrónico:** Para la consecución de un control continuo, es fundamental el establecimiento de indicadores de gestión y evaluación tanto sobre la utilización, así como los niveles de eficiencia en los sistemas de gobierno electrónico.

VIII. REFERENCIAS

- Abdulkareem, A., Abdulkareem, Z., Ishola, A., y Akindele, I. (2022). Does e-government impact e-participation? The influence of trust in e-government. *International Review of Public Administration*, 27(2), 91-110. <https://doi.org/10.1080/12294659.2022.2071540>
- Aedo, C. (2022). Gobierno electrónico y la gestión pública en el área de planificación de un gobierno subnacional, Cusco, 2021. Universidad César Vallejo. Lima-Perú: Repositorio Institucional. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81571/Aedo_NC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arcentales, R., y Gamboa, J. (marzo-abril de 2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 1-12. <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325003/573263325003.pdf>
- Arcentales, R., y Gamboa, J. (marzo-abril de 2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325003/573263325003.pdf>
- Arias-Gómez, J., Villasis-Keever, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., y Arellano, C. (2020). La investigación científica. Una aproximación. Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil-Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Armas, A., y Armas, R. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación, en contribuciones a las ciencias sociales. Universidad de Habana.
- Armijos, L., Campos, A., y Hidalgo, Y. (2020). Estudio del direccionamiento estratégico en el desarrollo organizacional en Latinoamérica: Una revisión de literatura (2009-2018). *Economía y Negocios UTE*, 11(1), 104-117. Obtenido de

- <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios/article/view/1068/876>
- Barragán, X. (2019). Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador. Tesis de Doctorado, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Bendezú Huaroto, J. J., Palomino Bendezú, A. C., Quispe Avalos, A. M., Pecho Riveros, Y. J., y Palomino Bendezú de Rabec, M. del R. (2025). Gobierno digital en las municipalidades provinciales de Perú durante la pandemia del COVID-19. Impulso, Revista De Administración, 5(9), 456-472. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i9.96>
- Castillo, L. (2021). Índice de calidad de gestión pública para municipalidades. MONEDA (186), 40-46. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-186/moneda-186-08.pdf>
- La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021). Estudio Económico de América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47192/58/S2100608_es.pdf
- La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2023). Acerca de la gestión pública. <https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>
- Cerquin, M., y Gálvez, F. (2020). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Pro. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca - Perú. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1476/TESIS%20FINAL%20GESTION-%20PUBIICA.pdf?sequence=1>
- Claro, M., Santana, E., Alfaro, A., y Franco, R. (2021). Ciudadanía digital en América Latina. Revisión conceptual de iniciativas. Santiago: CEPAL. file:///S2100562_es%20Ciudadan%C3%ADa%20digital.pdf
- Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar, 6(2), 1-16. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034
- Flores, A., Arribasplata, L., Muñoz, J., De Gonzaga, N., y Yangales, J. (septiembre-octubre de 2022). Impacto del gobierno electrónico y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un hospital de cáncer, Lima 2021. Ciencia Latina Revista

- Multidisciplinar, 6(5), 2153-2169. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3243/4923>
- Flores, Y. A. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807–13821. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- Flores, Y. (noviembre-diciembre de 2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(6). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. [file:///Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20\(1\).pdf](file:///Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20(1).pdf)
- Huaire, E. (2019). Método de investigación. Recuperado el 04 de mayo de 2023, de <https://www.academica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Huerta, D. (2022). El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima Periodo 2016-2019. CAEN. <https://repositorio.caen.edu.pe/items/bb9df8ed-1ba8-4e24-8548-9b907b522ec5>
- Izquierdo, E. (2021). Gobierno Electrónico y su influencia en la gestión pública en tiempos de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura-2020. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - Perú. Repertorio Institucional. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5694/Lida%2c%20Izquierdo%20Espinoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, P., y Facheli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Manrique, S. (2021). Manual de usuario para el Portal de Transparencia Estándar. Presidencia del Consejo de Ministros. https://www.transparencia.gob.pe/administracion/manual_pte.pdf
- Montaño, J., López, D., y Socarras, C. (2020). Estudio de la gestión financiera en las instituciones educativas públicas de primaria y secundaria. *Revista Espacios*, 41(13). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n13/a20v41n13p19.pdf>
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental. Una guía para su implementación*. Santiago: Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf

- Naser, A., y Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf
- Nuntón, J. C., Germán, M. L., Ticona, Y., y Heredia, F. D. (2023). Gobierno electrónico con enfoque transformacional en la gestión pública: Una revisión sistemática. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades RClimatol*, 23, 660–668. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.660-668>
- OCDE. (2019). Índice de Gobierno Digital OCDE 2019. Resultados y mensajes clave. OCDE. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- Panthee, M., y Sharma, Y. (2019). Review of e-government implementation. *International Journal of Recent Research Aspects*. Obtenido de <https://n9.cl/8cdje>
- Párraga, S., Pinargote, N., García, C., y Zamora, J. (marzo de 2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores* (26). doi:<https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe2/2007-7890-dilemas-8-spe2-00026.pdf>
- Pillaca, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de COVID-19: Revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293–3315. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834
- Quispe, O. (2020). Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41463/Quispe_VOL-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Rahi, S. (2017). Research Design and Methods: A Systematic Review of Research Paradigms, Sampling Issues and Instruments Development. *International Journal of Economics y Management Sciences*, 6(2), 6-2. doi:doi: 10.4172/2162-6359.1000403
- Ramos, A. A., Quispe, J. M., y Ventura, G. A. (2021). Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 9929–9938.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1045

Ripalda, J. F. (2019). El gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas contemporáneos: Educación, política y valores*, 30(1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>

Rodríguez-Cruz, Y. (2020). La dimensión informacional de la administración pública para la gobernanza y el gobierno "electrónico" y "abierto". *Alcance. Revista Cubana de Información y Comunicación*, 9(22), 95-125. <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v9n22/2411-9970-ralc-9-22-95.pdf>

Sánchez, S. (2022). Gobierno electrónico y la gestión pública en el área de planificación de un gobierno subnacional, Cusco, 2021. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima-Perú. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81571/Aedo_NC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Servicio de Administración Tributaria (2024). SAT Virtual. <https://www.sat.gob.pe>

Suarez-Matamoros, V., y Cedillo-Fajardo, M. (julio-diciembre de 2019). La aceptación del gobierno electrónico entre los empleados de un Municipio en Ecuador. *Revista Científica y Tecnológica*, 6(2). Obtenido de: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-76972019000200091&script=sci_arttext

Utama, A. (2020). The implementation of e-government in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 9(7), 190-196. doi: <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i7.929>

Yarleque, L. (2019). Plan estratégico y gestión por resultados de la Municipalidad provincial de Huarochirí, Lima 2019. Universidad César Vallejo, Lima-Perú. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37034/Yarleque_OL%20%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zambrano, R., Muñoz, H., Brito, C., y Caro, A. (2020). Gestión financiera en planes de ordenamiento territorial como herramientas de desarrollo urbano. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 13(13), 31-38. Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/profundidad/article/view/2577/2656>

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

El gobierno electrónico y su incidencia en la calidad de la gestión pública municipal,

Lima- 2023

Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Elementos de la investigación	
			Variable	Dimensiones
– ¿De qué manera el gobierno electrónico incide en la calidad de la gestión pública municipal, Lima-2023?	– Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la calidad de la gestión pública municipal, Lima-2023.	– Existe una incidencia significativa del gobierno electrónico en la calidad de la gestión pública municipal, Lima-2023.	Variable independiente: Gobierno Electrónico	– Prestación de servicios: El gobierno electrónico se basa en la prestación de servicios y en la posibilidad de comunicarse con los ciudadanos mediante los nuevos medios digitales que se derivan del uso de las TIC (Izquierdo 2021).
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específica		– Ciudadanía digital: Es esencial que los ciudadanos tengan acceso a la tecnología a través de sistemas modernos implementados por instituciones públicas, garantizando transparencia en la gestión (Kaufman, 2014, citado por Izquierdo (2021)
– ¿De qué manera incide la dimensión prestación de servicios en la calidad de la gestión pública municipal, Lima-2023?	– Conocer la incidencia de la dimensión prestación de servicios en la calidad de la gestión pública municipal, Lima-2023.	– Existe una incidencia significativa de la dimensión prestación de servicios en la calidad de la gestión pública municipal, Lima-2023.		– Relacional: Algunos agentes autorizados tienen acceso a determinados ámbitos internos de las administraciones locales debido a su especial vínculo de cooperación, lo que facilita y mejora la comunicación (Armas, A. y Armas, R., 2011).
– ¿De qué manera incide la dimensión ciudadanía digital en la calidad de la gestión pública municipal, Lima-2023?	– Examinar la incidencia de la dimensión ciudadanía digital en la calidad de la gestión pública municipal, Lima-2023.	– Existe una incidencia significativa de la dimensión ciudadanía digital en la calidad de la gestión pública municipal, Lima-2023.	Variable dependiente: Gestión Pública	– Formulación de estrategias: Se refiere a las acciones necesarias para alcanzar objetivos mediante el desarrollo de productos, procesos y la estimación de recursos para lograr metas estratégicas (García, M. y García, R., 2010, citado por Izquierdo, 2021).
– ¿De qué manera incide la dimensión relacional en la calidad de la gestión pública municipal, Lima-2023?	– Mostrar la incidencia de la dimensión relacional en la calidad de la gestión pública municipal, Lima-2023.	– Existe una incidencia significativa de la dimensión relacional en la calidad de la gestión pública municipal, Lima-2023.		– Gestión por resultados: la gestión por resultado constituye una estrategia que busca optimizar el rendimiento organizacional en términos de eficiencia, eficacia y aprendizaje (Yarleque, 2019).
				– Gestión financiera: Es el núcleo del proceso general de una entidad y un soporte imprescindible en la valoración de las decisiones de carácter financiero (Montaño, et

				al.,2020).
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Elementos de investigación	Análisis de datos	
<p>Tipo: Básico Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional – causal Diseño: No experimental</p>	<p>Población: Conformado por todos los trabajadores de la Municipalidad de Lima,2023. Muestra: Ascende a 45 trabajadores de la Municipalidad de Lima. Muestreo: No probabilístico</p>	<p>Técnica: – Encuesta Instrumento – Cuestionario</p>	<p>Se empleará el Software SPSS 26, la cual se aplicará el estadístico de Kolmogorov – Smirnov y la prueba de regresión logística ordinal.</p>	

Anexo B. Instrumentos

Variable independiente – Gobierno Electrónico

Estimado (a) participante:

Se está realizando un estudio sobre el gobierno electrónico y su incidencia en la calidad de la gestión pública municipal, Lima – 2023. Te solicitamos de forma respetuosa responder este cuestionario marcando la “X” según su criterio, en base a la siguiente escala:

Escala valorativa:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	Variable Gobierno Electrónico (GE)	Escala				
		N	CN	AV	CS	S
Dimensión: Prestación de servicios						
1	¿Los servicios de la municipalidad son mejores con la incorporación de las TIC?					
2	¿Los servicios de la municipalidad son más rápidos con el uso de las TIC?					
3	¿La municipalidad es efectiva en la satisfacción de sus necesidades en cuanto a los servicios que brinda debido a las TIC?					
4	¿Los trabajos han mejorado desde la implementación del GE?					
5	¿Las TIC han mejorado los procesos internos?					
6	¿Los trabajadores se encuentran preparados respecto a las demandas del gobierno electrónico?					
7	¿La municipalidad difunde la información en torno a los servicios en línea mediante diferentes canales, redes y dispositivos?					
Dimensión: Ciudadanía digital						
8	¿La municipalidad ha establecido canales de comunicación para el acceso inmediato para los ciudadanos a través de TIC?					
9	¿Cree usted que, los procesos son rápidas y fiables con TIC?					
10	Considera usted que, ¿la implementación del voto electrónico generaría mayor y segura participación ciudadana?					
11	¿Considera usted que, la apertura de la información genera mayor legitimidad institucional?					
12	¿Considera usted que, el intercambio abierto de información entre áreas e instituciones coadyuva a la agilidad en los procesos y/o trámites?					
Dimensión: Relacional						

13	¿Los trabajadores en la municipalidad interactúan con otras áreas o departamentos de trabajo?					
14	¿Comparto recursos e información con otras instituciones del Estado?					
15	Usted cree que, ¿La TIC ha creado la automatización del trabajo en la entidad?					
16	¿Los usuarios pueden realizar trámites en línea de manera segura con el gobierno electrónico?					
17	¿Cree que la municipalidad ha incorporado la digitalización de información, es decir, capacidad de almacenamiento?					
18	¿Es posible la interacción e interoperabilidad entre las entidades?					
19	¿Considera que la TIC minimiza los trámites?					
20	¿Cree que hay mayor transparencia en la administración pública con el uso de la TIC?					

N°	Variable Gestión Pública	Escala				
		N	CN	AV	CS	S
Dimensión: Formulación Estratégica						
1	¿Cree que la visión de la municipalidad se encuentra alienado con las estrategias de la nueva gestión moderna?					
2	¿Cree que la municipalidad tiene una visión, misión y objetivos estratégicos claros que se ajustan al contexto de la nueva gestión pública?					
3	¿Cree que la mayoría de los objetivos a mediano plazo se cumplen según la programación con metas anuales?					
4	¿Cree que existe armonía en la interacción entre la planificación y el presupuesto municipal?					
5	¿Cree que se ha tenido en cuenta la opinión de las organizaciones de la sociedad civil en la formulación de los objetivos según las necesidades de la población?					
6	¿Cree que hay una mayor participación ciudadana con las nuevas estrategias planteadas?					
7	¿La municipalidad tiene un plan de trabajo adecuado para la apertura de las actividades?					
8	¿Cree que el plan de gobierno de la municipalidad tiene una misión, visión y objetivos claros según las necesidades de la población?					
Dimensión Gestión por Resultado						
9	¿Se elaboró el presupuesto municipal en función del cumplimiento de los objetivos definidos en el plan municipal?					
10	¿La municipalidad y los programas presupuestarios informan y detallan los insumos, productos y resultados esperados?					
11	¿Cree que la municipalidad elabora la proyección de sus ingresos, gastos y deuda pública para un período de tres años o más?					
12	¿La municipalidad trabaja acorde a las políticas y planes vigentes?					
13	¿Cree que la gestión genera más confianza cuando se hace una evaluación y monitoreo continuo?					

14	¿La gestión municipal realiza seguimiento del progreso y logro de los objetivos y metas de la gestión?					
15	¿La gestión municipal brinda incentivos para el cumplimiento de las metas y objetivos?					
16	¿El plan de incentivo favorece el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gestión?					
Dimensión: Gestión Financiera						
17	¿La oficina de presupuesto tiene la facultad de solicitar evaluaciones rápidas de desempeño para la toma de decisiones presupuestarias?					
18	¿Cree que existe un saldo mínimo entre lo presupuestado y lo ejecutado?					
19	¿Considera que el sistema de contabilidad permite la toma de decisiones financieras?					
20	¿La municipalidad genera informes periódicos mediante el SIAF sobre la ejecución del gasto público?					
21	¿Cree que las compras y contrataciones se realizan eficientemente a través de licitaciones públicas?					
22	¿Permite el sistema de información analizar datos reales de los gastos de la municipalidad?					
23	¿El sistema financiero de la institución registra eficientemente los gastos efectuados por la administración de la municipalidad?					
24	¿La municipalidad contempla un presupuesto para enfrentar una emergencia social en su gestión administrativa?					
25	¿Cree que con el sistema actualizado ha mejorado y es eficiente y transparente la gestión?					