

**UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



**Gobierno digital y valor público en la Municipalidad Distrital de Pichari,
Región Cusco, 2021**

Tesis

Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Económicas,
Mención Gestión Pública

PRESENTADO POR:

Bach. MAURICIO QUISPE, Ronald

Asesor:

Dr. ORÉ GUTIERREZ, Eusterio

AYACUCHO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres Simón Mauricio Valenzuela y Delia Quispe Huamán quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos por su apoyo incondicional, durante todo este proceso de formación, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todas las personas que han estado presente en los momentos que necesitaba de apoyo, gracias por apoyarme cuando más lo necesite, por extender su mano en momentos difíciles y por el apoyo brindado, siempre los llevare en mi corazón.

Ronald Mauricio

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hicieron posible que las maestrías se lleven en el VRAEM filial Pichari, por confiar en la población, abrir las puertas y permitir realizar sus estudios a todos los profesionales que alberga esta hermosa ciudad llamado Pichari.

De igual manera, mis agradecimientos a la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, a toda la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, a mis profesores en especial al Dr. Eusterio Ore Gutiérrez quien con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Resumen

En la actualidad el gobierno electrónico tiene mayor importancia por el papel que cumple de conectar las autoridades y los gobernados, que permite desempeñar mejor las relaciones y cumplir sus objetivos de desarrollo territorial, así mismo está orientado a crear mejores condiciones y mecanismos en la gestión pública consiguiendo como respuesta un cambio en la ciudadanía como la percepción del valor público, en ese sentido la presente investigación tiene como objetivo de analizar el gobierno digital mediante la encuesta con la finalidad de establecer la relación con el Valor Público en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco en el periodo 2021. Se empleó método de análisis no paramétrico para encontrar las relaciones entre las variables, mediante el estadístico de t-Kendall y Rho de Spearman. Se consideró una población finita de 2267 observaciones, y de ello se deriva una muestra de 206 observaciones con el cual se trabajó. Los resultados encontrados muestran la existencia de una relación positiva y significativa entre gobierno digital y valor público ($r=0.803$; $p-v=0.000$); de igual manera se encontró una relación positiva y significativa entre la tecnología, información y comunicación (TIC's) y los resultados para generar valor público ($r=0.757$; $p-v= 0.00$); asimismo, se encontró una relación positiva significativa entre la interoperabilidad y la confianza, y finalmente también se evidenció la relación positiva y significativa entre el acceso a internet y los servicios prestados a la población ($r=0.683$; $p-v= 0.000$).

Palabras claves. *gobierno digital, TIC's, interoperabilidad, confianza, servicios, valor público.*

Summary

En la actualidad, el gobierno electrónico cobra mayor importancia por el papel que juega en la conexión de autoridades y gobernados, lo que permite una mejor relación y cumplimiento de sus objetivos de desarrollo territorial, además de estar orientado a crear mejores condiciones y mecanismos en la gestión pública. obteniendo como respuesta un cambio en la ciudadanía como la percepción del valor público, en ese sentido la presente investigación tiene como objetivo analizar el gobierno digital a través de la encuesta con el fin de establecer la relación con el Valor Público en la Municipalidad Distrital de Pichari, región Cusco en el período 2021. Se utilizó un método de análisis no paramétrico para encontrar las relaciones entre las variables, utilizando el estadístico t-Kendall y Rho de Spearman. Se consideró una población finita de 2267 observaciones, y de esta se derivó una muestra de 206 observaciones con las que trabajar. Los resultados encontrados muestran la existencia de una relación positiva y significativa entre gobierno digital y valor público ($r=0.803$; $p-v=0.000$); De igual forma, se encontró una relación positiva y significativa entre las tecnologías, la información y la comunicación (TIC) y los resultados para generar valor público ($r=0.757$; $p-v= 0.00$); asimismo, se encontró una relación positiva significativa entre la interoperabilidad y la confianza, y finalmente, también se evidenció la relación positiva y significativa entre el acceso a internet y los servicios que se brindan a la población ($r=0.683$; $p-v= 0.000$).

Keywords. digital government, ICTs, interoperability, trust, services, public value.

Contenido

Introducción	7
I. Revisión de Literatura	11
1.1. Marco Histórico	11
1.2. Sistema Teórico	12
1.2.1. Gobierno Digital:	12
1.2.2. Valor Público	19
1.2.3. Gobierno electrónico y Valor Público	21
1.3. Marco Legal.....	23
1.4. Marco Conceptual.....	24
1.4.1. Gobierno digital	24
1.4.2. Tecnologías de Información y Comunicación (TICs)	24
1.4.3. Portales Institucionales Web:	24
1.4.4. Intranet	25
1.4.5. Comercio electrónico	25
1.4.6. Interoperabilidad.....	25
1.4.7. Seguridad de datos	25
1.4.8. Servicios públicos web.....	26
1.4.9. Aplicaciones (apps).....	26
1.4.10. Internet.....	26
1.4.11. Valor Público	26
1.5. Marco Referencial.....	26
II. Métodos y Materiales	29
2.1. Métodos.....	29
2.1.1. Tipo y nivel de investigación	29
2.1.2. Diseño de la investigación.....	29
2.1.3. Variables y Operacionalización de Variables e Indicadores	30
2.2. Materiales	31
2.2.1. Población y Muestra	31
2.2.2. Fuentes de Información.....	33
2.2.3. Técnicas e instrumentos	34
2.2.4. Procesamiento de la información.....	34
2.2.5. Análisis de confiabilidad	34
III. Resultados	36

3.1.	Análisis descriptivos	36
3.1.1.	Tecnologías de información y comunicación.....	36
3.1.2.	Interoperabilidad.....	39
3.1.3.	Acceso a internet.....	42
3.1.4.	Resultados logrados	44
3.1.5.	Confianza.....	48
3.1.6.	Servicios	51
3.2.	Análisis Inferencial	55
3.2.1.	Tablas cruzadas del gobierno digital y valor público	55
3.2.2.	Prueba de normalidad de las variables, dimensiones gobierno digital y el valor público. 59	
3.2.3.	Análisis de correlación entre el gobierno digital y valor público	60
3.3.	Demostración de Hipótesis.....	63
3.3.1.	Demostración de hipótesis general	63
3.3.2.	Demostración de la primera hipótesis específica.....	64
3.3.3.	Demostración de segunda hipótesis específica.....	65
3.3.4.	Demostración de la tercera hipótesis específica	66
IV.	Discusión	68
	Conclusiones.....	72
	Recomendaciones	74
	Referencias	75
	Anexo N°01 - Matriz de Consistencia	81
	Anexo N°02 Instrumentos	82
	Fiabilidad.....	85

Introducción

El Gobierno Electrónico es un tema relativamente reciente que surge a medida que se desarrolla la conectividad, las tecnologías de información y las comunicaciones. Según OCDE (2019), el gobierno digital-GDI, normalmente cuantifica los niveles de enfoques estratégicos, los instrumentos de la política pública, tanto la implementación, planificación, ejecución y supervisión de las políticas del gobierno digital en la generación de valor público en la sociedad, que en gran medida está orientado a rediseñar los canales y procesos públicos, simplificar los procedimientos y generar los nuevos canales de comunicación y la participación de la ciudadanía en su conjunto. Sin embargo, en la municipalidad, por no decir, a nivel del país, en reiteradas ocasiones se expresa el malestar de los ciudadanos sobre la calidad de servicios que brinda el estado teniendo que ver con la burocracia el cual hace mermar la eficiencia de los procesos y servicios. A lo cual sumamos el deficiente manejo de los recursos materiales, humanos y financieros, deficientes técnicas de gestión, mala atención a los usuarios, elevados costos y otros más que las entidades públicas padecen en la actualidad.

Cuando se refiere a digital no solamente está relacionado con lo técnico, sino también se considera como un elemento estratégico que se debe incorporar en el accionar de las organizaciones públicas, los cuales permiten repensar y aprovechar las tecnologías de información digitales y los datos para rediseñar los procesos, reducir los procedimientos, los canales de comunicación e incrementar la participación de la ciudadanía. Esta necesidad de los gobiernos por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público, ha motivado a utilizar en forma acelerada y sustancial las tecnologías de información y comunicación. Sin embargo, en la municipalidad, existe lento proceso de integrar las tecnologías (los sitios web, páginas o portales institucionales digitales, la implementación de la internet de banda ancha y las aplicaciones-APPS), la interoperabilidad

(seguridad de los datos, servicios públicos web) y los equipos tecnológicos como (tenencias de laptops, módem, tablet, computadoras, entre otros). Con referente a ello, apenas el gobierno peruano ha implementado una página portal única para todas entidades de sector público, aunque su proceso de integración con los demás gobiernos regionales y locales aún se encuentra en proceso.

Un elemento clave para proporcionar a los ciudadanos servicios públicos de calidad es la interoperabilidad que también está relacionado con el uso de los datos, y la seguridad de ella, cuya funcionalidad mejora la eficiencia; es decir disminuye por ejemplo las duplicaciones que generan costos extra a la administración pública, disminuye el fraude, disminuye la corrupción y genera transparencia. Sin embargo, la municipalidad aún no ha aprovechado el potencial de los datos como base para el gobierno digital. Este hecho para los países que conforma la OCDE, a penas solo el 12% considera como activo de valor público en las políticas (estratégicos) de uso eficiente a los datos frente a 82% que considera como políticas simples y amplias o como datos abiertos que muestra la limitada visión estratégica (OCDE, 2019). Los directos beneficiarios de la interoperabilidad (seguridad y el uso de los datos) son los ciudadanos quienes podrán aprovechar la rapidez de los procesos documentarios en el menor tiempo posible.

Por otro lado, el valor agregado que se genera de la integración entre las tecnologías de información en la prestación de servicios públicos, conjuntamente con la asignación óptima de los recursos-gobierno digital, es un factor fundamental para lograr una administración ágil, flexible, eficiente y, sobre todo transparente; ante ello el gobierno electrónico y el valor público resulta de prioridad en el desarrollo de las organizaciones públicas. Sin embargo, existe en la municipalidad la limitada generación de resultados inmediatos, los servicios de calidad *on time*, y la confianza en las actividades o proyectos que realiza la municipalidad que solo generan

desconfianza, resultados negativos, servicios de baja calidad; y una interacción de las personas con el Estado limitada, especialmente en el caso de los gobiernos municipales y regionales.

En cuanto a los equipos tecnológicos la municipalidad presenta 100 laptops, cerca de 300 computadoras y en gran mayoría en condiciones no adecuadas para la prestación de servicios, servicio de internet lenta y la percepción de la ciudadanía sobre acciones de los servicios de la municipalidad es muy baja. De la misma manera, la percepción de los trabajadores sobre la tecnología, información y comunicación-TIC's es apenas de 35 por ciento sobre los resultados de accionar de la municipalidad, y la percepción en cuanto a la interoperabilidad sobre la generación de confianza es muy baja y del acceso a internet sobre los efectos de generar mayores servicios también es apenas moderada la percepción. En este contexto es necesario analizar en qué medida se relaciona el gobierno digital con el valor público en la municipalidad, cuál es la relación entre la tecnología, información y comunicación con los resultados generados por parte de la municipalidad, y asimismo ver cuál es la relación de acceso a internet con la mayor prestación de servicios adecuadas y de calidad por parte de las municipalidades.

Por ello, la presente investigación analizó el gobierno digital mediante la encuesta con la finalidad de establecer la relación con el valor público en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco en el período 2021. Y de manera específica analizó en qué medida las TIC's se relacionan con los Resultados en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco; en qué medida la Interoperabilidad se relaciona con la Confianza en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco, y en qué medida el Acceso a Internet se relaciona con los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco. Por consiguiente, el gobierno electrónico pretende seguir los cambios acelerados tecnológicos que desafía la actualidad y nos sugiere la oportunidad de mejorar la calidad de servicios, generar satisfacción en los resultados, incentivando mayor eficiencia y transparencia, teniendo en cuenta que se va reflejar el valor

público en la población del distrito de Pichari. Por lo que buscó probar que, el gobierno digital, las TIC's, interoperabilidad y el acceso a internet se relaciona de manera positiva y significativamente con el Valor Público, con los resultados, la confianza y la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco en el periodo 2021.

Es así, la presente considera la estructura a seguir: empieza con la introducción, donde expresa la motivación, los objetivos, hipótesis a considerar, el primer capítulo se considera la revisión de literatura, segundo capítulo, métodos y materiales; tercer capítulo, resultados y finalmente se considera la discusión, y las conclusiones y recomendaciones.

I. Revisión de Literatura

1.1. Marco Histórico

Los siguientes términos gobierno digital, gobierno electrónico y sus versiones en inglés como e-government, e-gov han sido utilizados indistintamente en diversas investigaciones académicas; sin embargo, de manera general el uso de las tecnologías e información del gobierno tuvo grandes cambios tecnológicos a través del tiempo, dividiéndose en cuatro grandes etapas. (Andersen & Dawes (1991)) citado en Luna, Gil & Sandoval (2015)

La primera etapa se hizo presente a finales de la década de los 50 y a inicios de los 60's, tales años caracterizados por la introducción de las nuevas computadoras que tenían capacidad de procesamiento en lotes, en efecto, se procesaba tareas grandes y repetitivas como el pago de nóminas o el procesamiento de impuestos. Más tarde la segunda etapa surge en la segunda mitad de los años 60 y prácticamente en la década de los 70's, en esta etapa las organizaciones gubernamentales de gran tamaño adquirieron las computadoras centrales, con ello la capacidad de cómputo de proveedores externos para poder satisfacer sus necesidades de procesamiento de información. Así la única preocupación de los administradores públicos eran los costes de los equipos o servicios. Andersen & Dawes (1991); Gil & Luna (2008) citado en Luna, Gil & Sandoval (2015)

En la tercera etapa el cual corresponde a los años 80 y 90, se caracterizó por el desarrollo de la tecnología computacional, el incremento de la capacidad de procesamiento y la reducción en tamaño; además de que se redujeron los costos de las computadoras de manera que las dependencias adquirieran mayores equipos y con ello se iniciara el desarrollo del recurso humano, en esta etapa la diversidad de plataformas fue un reto para los administradores públicos, solucionaron este problema con la incorporación estándar de la arquitectura de IBM y el sistema MS-DOS de Microsoft. El avance y desarrollo tecnológico de las computadoras dan lugar a la cuarta etapa del uso de las tecnologías de información, denominado

“eGovernment” o gobierno digital. Este término, gobierno digital surge en la segunda mitad de la década de los años 90, fenómeno que surgen en paralelo al comercio electrónico. En sus inicios el gobierno digital fue un término usado técnicamente por profesionales de tecnologías y sistemas de información, pero con la necesidad de la conectividad se desarrolla la interoperabilidad e interconectividad de las dependencias de gobiernos y organismos no gubernamentales. Luna, Gil & Sandoval (2015)

1.2. Sistema Teórico

1.2.1. Gobierno Digital:

El gobierno digital es un término mucho más complejo que solamente tecnologías en sí mismas porque además incluye elementos organizacionales, institucionales, un contexto para cada entidad, diseño y se usa artefactos tecnológicos. La literatura permite entender que mediante el gobierno digital los individuos o ciudadanos pueden realizar trámites a distancia, de manera virtual interactuando con los servicios públicos, según definición de la OCDE (2018) “El gobierno Electrónico es el uso por parte de los gobiernos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y en particular de Internet, como una herramienta para lograr un mejor gobierno.” (pág. 3)

El gobierno electrónico presenta las siguientes fases: **presencia, interacción, transacción, conformación y participación democrática.** y que en estas fases se desarrollan en tres niveles: **Gobernanza electrónica, Gobierno electrónico y Administración Electrónica.** Cardona (2004)

Siguiendo a Cardona (2004), en la **primera fase**, de presencia, las entidades gubernamentales usan las TIC para que el público obtenga información básica, como la presentación de la entidad desde el punto de vista de las organizaciones; si embargo, ahora esta

cambiando para enfocarlo desde el punto de vista del ciudadano, o perspectiva desde la oferta hacia demanda.

La **segunda fase**, nombrada interacción, es donde las agencias han ampliado sus servicios mediante las TIC; por ejemplo aquí el ciudadano puede acceder a información crítica, puede ya descargar formatos y contacta a la institución por correo electrónico.

La **tercera fase** es más avanzada concerniente a las TIC; en esta fase el ciudadano cuenta con aplicaciones de la agencia y puede realizar trámites completos en línea. Esta es la fase que se puede implementar de manera independiente como cada organización y el ciudadano es el enlace entre las entidades.

La **cuarta fase**, donde pocas agencias han logrado llegar a nivel mundial y las cuales son paradigmas de cambio organizacional que deben replicarse; esta fase se logra con la integración completa entre agencias y entre niveles regionales, con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano permitiendo así servicios más personalizados.

Correspondiente a la **quinta fase**, el gobierno debería poner en práctica la participación democrática a través del voto ciudadano. Este interviene en las políticas públicas supervisando el accionar político.

NIVELES

A) Gobernanza electrónica

Se entiende por gobernanza como un proceso donde las instituciones, organizaciones y ciudadanos se guían ellos mismos. La gobernanza electrónica (e-governance), por tanto son las interacciones entre ciudadanos, agencias gubernamentales y representantes públicos para solucionar los problemas mediante los medios electrónicos. Esta iniciativa pone atención en el

proceso democrático y la participación ciudadana usando las TIC en favor de la interactividad. Están presentes en este ámbito la votación electrónica, la interacción electrónica de acuerdo a las normas, referéndum en línea, entre otros. Cardona (2004).

B) Gobierno electrónico

Nombrado también como (e-government) el cual hace referencia al uso de las TIC en la gestión interorganizacional del Estado; donde se va a introducir la coordinación, implementación y desarrollo de las políticas públicas. Cardona (2004)

C) Administración electrónica

Nombrado como (e-administration) son aquellas iniciativas que tienen que ver con el uso de las TIC por parte de la administración pública. En este ámbito existen dos grupos: el primero como el acceso de los ciudadanos a la información y el segundo la prestación de servicios públicos y trámites. Por lo tanto dentro de la administración electrónica se puede mencionar por ejemplo la creación de portales únicos que permita el acceso a todos los servicios o trámites que se puedan solicitar o realizar a cualquier nivel gubernamental. Cardona (2004)

1.2.1.1. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's)

Desde la óptica semántica, la tecnología de manera individual tiene que ver con aquellos inventos que permiten resolver problemas con su funcionalidad, a través de un procedimiento que tiene que ver con los conocimientos científicos especializados que se representa como las máquinas, programas o software. Desde la óptica productiva la tecnología es el uso del conocimiento para producir un bien o un servicio. Por lo tanto, la definición conjunta de tecnología, información y comunicación es el conjunto de actividades a través de medios electrónicos en el que se pueden archivar, procesar, transmitir, extender la interacción de información. (Cardona, 2004, pág. 23)

1.2.1.2. Interoperabilidad

Según CEPAL (2007) se entiende por interoperabilidad a “la habilidad de los sistemas TIC, y de los procesos de negocios que ellas soportan, de intercambiar datos y posibilitar compartir información y conocimiento”. (pág. 13).

Asimismo, sobre la importancia de la interoperabilidad en la gestión pública, el gobierno electrónico y la interoperabilidad de servicios la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico menciona:

[...]que el Gobierno Electrónico constituye la oportunidad de dar respuesta plena al reto de conseguir una gestión pública más eficiente y de establecer pautas de colaboración entre Administraciones Públicas. Por ello los Estados deberán tomar en consideración la necesaria interoperabilidad de las comunicaciones y servicios que hacen posible el Gobierno Electrónico. A esos efectos dispondrán las medidas necesarias, para que todas las Administraciones Públicas, cualquiera que sea su nivel y con independencia del respeto a su autonomía, establezcan sistemas que sean interoperables (ONGEI, 2013, pág. 90).

Se distingue la interoperabilidad de acuerdo a ONGEI, en las siguientes tres dimensiones: interoperabilidad semántica, organizacional y técnica.

a) Interoperabilidad semántica

Esta se encarga de que la información compartida por la entidad sea de fácil entendimiento, que su significado no sea ambiguo en las aplicaciones vinculadas a sus respectivos servicios y utiliza los instrumentos necesarios para combinar la información recibida y procesarlos. ONGEI (2013).

b) Interoperabilidad organizacional

En cuanto a este tipo, es la que se se encarga de determinar objetivos de negocios, se ocupa de modelar procesos y planea la colaboración entre administraciones para que de esta manera puedan intercambiar información; por ello tienen diferentes estructuras organizacionales como también procesos internos. Adicionalmente intenta satisfacer las necesidades de servicios que los usuarios requieren, de manera accesible e identificable. ONGEI (2013).

c) Interoperabilidad técnica

Este tiene que ver con lo técnico; es decir, hardware, software, telecomunicaciones los cuales resultan de suma importancia para lograr interconectar las redes de computadoras y servicios, comprende además una gama de aspectos como son el interfaz de usuario, interconexión, integración de datos y Middleware, servicios de seguridad, entre otros. ONGEI (2013).

De acuerdo a ONGEI (2013) para que la interoperabilidad en el Estado vaya a funcionar tiene que existir compromiso de los actores del sistema público y un nivel de coordinación entre organizaciones adecuada. Los cuales tienen directa relación con la gobernanza; es decir mantener diálogos y lograr acuerdos entre los actores.

1.2.1.3. Acceso a Internet

En la actualidad el acceso al internet se considera como un elemento necesario y básico para el desarrollo humano, su ausencia es considerado en el presente siglo como un problema para el individuo, organizaciones y economías; además esta ausencia es signo de subdesarrollo. Flores, Hernández & Garay (2020). Para otros autores como Padilla, Vega & Rincón (2014) el internet es aquel que tiene mayor jerarquía en las TIC; y los individuos quienes hacen uso de ella cuentan con un instrumento necesario para ampliar sus capacidades y oportunidades;

mientras que los individuos que no tienen acceso al internet se encuentran al margen de una nueva configuración social.

Siguiendo a ONGEI (2013) menciona a Francisco Miró Quesada Rada, quien sostiene que “Internet es una especie de gran biblioteca que nos ofrece posibilidades infinitas”. Miró Quesada sostiene que la importancia del acceso al internet radica en que mediante ella se puede obtener información correspondiente al gobierno y la política; el cual conecta a los ciudadanos de manera informativa sobre las entidades públicas.

Beneficios del gobierno electrónico

1. Gobierno a ciudadano

Este es un enfoque que ofrece el gobierno electrónico a los ciudadanos, el de brindar servicios administrativos y de información a los usuarios por intermedio de las TIC; y aquellos beneficios que reciben los ciudadanos son por ejemplo el ahorro del tiempo y dinero, flexibilidad y actualización informativa que publica el gobierno. Naser y Concha (2011)

2. Gobierno a empresa

Este enfoque va dirigido de parte del gobierno electrónico hacia las empresas; con el fin de ofrecer servicios administrativos y de información a las empresas, esto a través del internet; del cual los beneficios son similares a los que obtiene el ciudadano, como el ahorro de tiempo y dinero, flexibilidad, ahorros en sus costas administrativos, transparencia en la gestión pública, agiliza el proceso de licitaciones y otros. Naser y Concha (2011)

3. Gobierno a empleado

Es un enfoque de parte del gobierno electrónico hacia el empleado, como un servicio que se implementa para desarrollar el aspecto profesional de los trabajadores de la Administración pública, ya que es fundamental y básico el desarrollo de los recursos humanos

para conseguir efectividad de un gobierno electrónico. Esta profesionalización y capacitación permite lograr el desarrollo a nivel administrativo implementándose como una estrategia de la política de gobierno en este caso electrónico. Naser y Concha (2011)

4. Gobierno a gobierno

Correspondiente a los procesos intra-gubernamentales y la necesidad de coordinar los siguientes procesos que llevan a cabo la administración pública como el tema de presupuesto, adquisiciones, planificación, gestión de infraestructuras e inventarios, entre otros. Naser y Concha (2011)

5. Mejoramiento de la calidad de los servicios públicos

Este beneficio resulta de la implementación del gobierno electrónico, el cual tiene que ver con el mejoramiento de la calidad correspondiente a los servicios públicos; es decir al brindar los servicios de información y procesos virtuales los cuales están disponibles en la red en cualquier momento que el usuario necesite el servicio; además, adicionalmente, se muestra una mejora de manera importante en los productos, procesos y atención a los ciudadanos. Naser y Concha (2011)

6. Eficiencia y productividad en los procesos y operación gubernamental

Se considera beneficiosa las acciones del gobierno digital por hacer uso adecuado de los recursos escasos para poder lograr uno de los grandes objetivos de las organizaciones públicas el cual es elevar la productividad y lograr la eficiencia de las entidades del gobierno. Naser y Concha (2011)

7. Transparencia y rendición de cuentas

El acceso a la información como las finanzas, los recursos humanos de las entidades gubernamentales facilita a que los ciudadanos puedan informarse aspectos necesarios de una

entidad de gobierno, creando transparencia y confiabilidad. La transparencia además es un factor para evitar la corrupción que aqueja al Perú históricamente; y pues al crear mayor participación ciudadana como un derecho de las personas refuerzan el vínculo entre ciudadano y gobierno para lograr el desarrollo. Naser y Concha (2011)

8. Participación ciudadana

Para Riascos, Martínez & Solano (2008) la introducción de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), que implementa el gobierno digital es una herramienta eficaz del estado para propiciar la participación de la ciudadanía en favor del desarrollo social. (pág. 14). Mientras que los autores Naser y Concha (2011) afirman que la participación ciudadana acerca al gobierno con el ciudadano, mediante la participación digitalizada que implica el gobierno electrónico; estas formas son los foros virtuales, chats, donde los ciudadanos comparten sus opiniones desde la comodidad de sus hogares, haciendo ejercicio de su derecho ciudadano.

1.2.2. Valor Público

La generación del valor público es el fin último del uso de la tecnología en el vínculo que realiza el Estado con el ciudadano, por ello el valor público se relaciona con el desarrollo social, la gobernanza, la garantía de los derechos, la satisfacción de necesidades y prestación de servicios de calidad. En el desarrollo de esta modernización, la tecnología tiene la intención de resolver problemas, llegar a nuevos territorios, poder incorporar mercados y crear la confianza digital que los ciudadanos puedan otorgar al Estado MinTIC (2018) citado en Pacheco (2019). Además, algunos autores añaden los indicadores diferenciados tanto para las entidades privadas y públicas.

En el sector privado, el valor creado por las TIC se refleja casi siempre en la eficiencia o la productividad de las empresas, que se observan a través de la

medición de costos, ingresos, utilidades o a través del valor de las acciones de la empresa en el mercado. En el caso del sector público, además de estos indicadores, se requiere diseñar indicadores para dar seguimiento a metas relacionadas con mejorar la equidad, la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana, el combate a la corrupción o a la efectividad de las políticas publicas en un sentido mas amplio, a lo que se ha llamado recientemente valor público (Luna, Gil, & Sandoval, 2015, p. 27).

La clasificación del valor público para la presente tesis; de acuerdo a Sandoval (2008) es la siguiente:

Servicios: “El cual el gobierno brinda a los ciudadanos para corresponder a las necesidades que tiene la población, mediante portales web que el gobierno elabora con el fin de que el ciudadano pueda satisfacer sus requerimientos de manera digitalizada” Sandoval (2008). El valor creado por los servicios para los usuarios por ejemplo son los trámites que realizan los ciudadanos, la información y canales de expresión mediante el cual pueden expresar los ciudadanos.

Resultados: “Cuando el gobierno hace público sus actividades, mediante los programas y políticas, ejercicios presupuestales, proyectos y otros. El valor creado por los resultados por ejemplo es satisfacción en el ciudadano, eficiencia y eficacia” Sandoval (2008).

Confianza: Son generadas por las acciones del gobierno que generan en los ciudadanos a partir de los resultados de las políticas realizadas; estas acciones eficientes pueden ser por ejemplo menor tiempo de respuesta a los servicios de los usuarios, directorios de los funcionarios de gobierno en el portal para contactar, si se informa a cerca de los derechos, obligaciones de los ciudadanos con su gobierno, si se muestra información sobre el gasto

público, asignación y elaboración del presupuesto. El valor creado por la confianza son por ejemplo transparencia, participación ciudadana y calidad Sandoval (2008).

1.2.3. Gobierno electrónico y Valor Público

La relación del gobierno electrónico y valor público van en dirección positiva, es decir el gobierno electrónico permite generar el valor público, permitiendo el mejor desenvolvimiento de la gestión pública, permitiendo así el mejor relación con los usuarios, en este caso la ciudadanía, como mencionara Orellana (2017) “Las tecnologías en si constituyen valor público, ellas permiten a los gobiernos una mejor comunicación para el cumplimiento de sus objetivos de bien común, y a los ciudadanos participar de lo público, con herramientas digitales que faciliten el diseño e implementación de políticas públicas” (Orellana, 2017, pág. 34).

El gobierno electrónico está orientado a crear mejores condiciones en la gestión pública consiguiendo como respuesta un cambio en la ciudadanía como es el valor público. A través de los medios digitales conecta a los ciudadanos con los portales web de las instituciones del gobierno incrementando una mejora en la entrega de servicios. Un gobierno digital genera beneficios como ya se había mencionado anteriormente; como el ahorro de tiempo y espacio, facilidades de información para los usuarios, acceso a las comunicación y participación ciudadana, aumento de la producción de bienes y servicios, entre otros que integrados llevan a generar un cambio positivo en la sociedad.

El gobierno electrónico entrega beneficios directos a la comunidad en general, tales como: eliminación de las barreras de tiempo y espacio, facilidad en las comunicaciones, acceso igualitario a la información, aumento del intercambio colaborativo entre distintas reparticiones, aumento en la producción de bienes y servicios de valor agregado, en suma, mayor la calidad de vida de los ciudadanos.

Orientando el concepto de valor público que genera el gobierno electrónico se menciona que “La noción de valor público está enraizada en las preferencias de la gente; esto es, la convicción de que sólo el público puede determinar lo que realmente es valioso para sus miembros. En ese sentido, el gobierno electrónico se justifica en la medida en la que amplía la capacidad de la administración pública para generar valor público” Naciones Unidas (2010) citado en Naser & Concha (2011)

1.2.3.1. TIC y el Valor Público por el Resultado.

El estado busca generar resultados; en la práctica logra la entrega de valor público con la ayuda de las organizaciones públicas y el ciudadano. Mediante la implementación de las TIC en las entidades públicas el estado busca conseguir estos resultados a corto, mediano y largo plazo para generar mejores estándares de vida en los ciudadanos; generar un cambio que permita el desarrollo conjunto de la economía y conseguir dar respuesta a los constantes cambios que requiere el mundo actual globalizado. El impacto puede llegar a ser el valor más esperado por la sociedad respecto de su gobierno. La forma en que el Gobierno resuelve el problema (opción de política pública) se transforma en el propio bien o servicio. Para algunos autores “La decisión de las políticas aplicadas por los gobiernos dependerá si agrega valor público, o no; según sea el caso” Kelly & Muers (2002) citado en el trabajo de Condori & Andreina (2019).

1.2.3.2. Acceso a Internet y Valor Público por los Servicios

La satisfacción del acceso a internet como un servicio genera valor público; por ello es determinante observar el valor público en los servicios que otorga el estado. Se evidencia que la satisfacción es mayor cuando se realiza aquellos servicios que los usuarios requieren con mayor importancia. Según, Kelly & Muers (2002) citado en el trabajo de Condori & Andreina (2019) “El ciudadano Muy alto hace una comparación entre el costo del servicio y el nivel de

servicio recibido por lo que se precisa la satisfacción del usuario para el valor público, para lo cual se requiere de ciudadanos informados, influenciados de alguna manera por su experiencia con el sector privado”.

1.2.3.3. Interoperabilidad y Valor Público por la Confianza

La interacción entre interoperabilidad y el valor público creado por la confianza mostrado en la presente investigación entiende a la interoperabilidad como la capacidad de las organizaciones para compartir datos y hacer posible el intercambio de información. Por ello la interoperabilidad consigue una mayor interacción entre las entidades públicas que conlleva a brindar mejores servicios a los ciudadanos creando la tercera fuente de valor público que es la confianza, legitimidad y confiabilidad. La confianza se ubica en el corazón de la relación entre ciudadanos y Estado.

Para Kelly & Muers (2002) citado en el trabajo de Condori & Andreina;

“vivir en un Estado organizado abierto, democrático y justo ofrece beneficios adicionales a cualquier mejora que produzca en la calidad de las políticas medida por resultados. Alienta un sentimiento de pertenencia, reduce el resentimiento hacia las acciones del gobierno (legitimidad) y aumenta la confianza en que el Estado tomará con probabilidad las mejores decisiones”. (Condori & Andreina, 2019, pág. 33)

1.3. Marco Legal

De acuerdo a ONGEI (2013) las directrices que guían la implementación del gobierno electrónico en el Perú, mediante el cual están enmarcados el accionar de las políticas públicas con respecto a un gobierno digital, son las siguientes: Ley N° 29158 -Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N°

27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 29091 - Ley del Silencio Administrativo y Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Decreto Supremo N° 043-2003- PCM.

1.4. Marco Conceptual

1.4.1. Gobierno digital

El gobierno digital también conocido como e-Gobierno, tiene el objetivo de hacer uso de las tecnologías de información y de comunicaciones para producir distintos tipos de innovaciones y lograr distintos tipos de impacto en sus propias organizaciones y en la calidad de vida de los ciudadanos. Estévez & Janowski (2016).

1.4.2. Tecnologías de Información y Comunicación (TICs)

Las TICs son el instrumento del gobierno digital mediante el cual las organizaciones públicas pueden facilitar sus labores, las TICs proporcionan rapidez y eficiencia por medio del hardware y software que dotan de recursos operativos, permitiendo procesar, almacenar y distribuir grandes volúmenes de información en un tiempo breve y a un gran número de receptores.

1.4.3. Portales Institucionales Web:

El internet es la principal fuente informativa a nivel mundial en las sociedades de la actualidad; el cual ha impulsado el desarrollo de los portales, a través de contenedores de información y documentación, así como sus adaptaciones para las distintas modalidades, en función de su finalidad. Estos portales institucionales sirven de acceso a páginas webs que están relacionadas a departamentos, oficinas, servicios y otras reparticiones. López (2003).

1.4.4. Intranet

La intranet es una red privada que pertenece a una institución, organización o empresa. La intranet tiene como objetivo conectar, unir, compartir información y datos entre los empleados, estudiantes o personas que pertenecen a dicha entidad u organización.

1.4.5. Comercio electrónico

Nombrado también e-commerce el cual se define como un proceso donde se puede comprar y vender bienes y servicios electrónicamente a través de las redes, internet y otras tecnologías digitales; cuando esta definición considera al mercado, implica la relación no solo con clientes sino también proveedores, inversionistas, competidores, entre otros; los cuales abren la oportunidad de poder realizar diferentes formas de intercambio, otras opciones de búsqueda y compra. Silva (2009).

1.4.6. Interoperabilidad

La interoperabilidad se concibe como la habilidad de los sistemas TIC para intercambiar datos, compartir información y conocimiento para interactuar de acuerdo a objetivos consensuados y comunes, con la finalidad de obtener beneficios mutuos. Para ONGEI (2013) “En la interoperabilidad se encuentran tres diferentes ideas; las cuales son: integrar, compartir información en un lenguaje plano común y desarrollar un trabajo de manera colaborativa”. (pág. 58)

1.4.7. Seguridad de datos

El término, hace referencia a la seguridad de la información el cual consiste en preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información, autenticidad, responsabilidad, confiabilidad y el no repudio. De esa manera se puede proteger la información de terceras personas, por ello es importante la implementación de la seguridad de información en las entidades. Calderón (2015).

1.4.8. Servicios públicos web

Según CEPAL los Servicios Electrónicos (e-servicios) “se refieren a la entrega de mejores servicios a los ciudadanos, como los trámites interactivos (peticiones de documentos, emisión de certificados, pagos hacia y desde los organismos públicos)”.

1.4.9. Aplicaciones (apps)

Una app es una aplicación de software que funciona independientemente de la funcionalidad técnica de un sistema operativo. Las aplicaciones proporcionan funciones que sólo están disponibles si se instala una app en particular y no forma parte del sistema operativo.

1.4.10. Internet

Se refiere a una red internacional de redes de ordenador; el cual ha logrado que se haga posible la comunicación internacional, de manera descentralizada e instantánea. Los servicios que ofrece el internet son por ejemplo el correo electrónico, la web, la transmisión de archivos, los boletines electrónicos, juegos en línea y otros. Silva (2009)

1.4.11. Valor Público

Término que relaciona a los ciudadanos y a los gobernantes; el valor público es entendido como el valor que los ciudadanos dan a los bienes y servicios recibidos de parte del estado; de acuerdo a ello evalúan si se satisface las demandas que el ciudadano en su derecho reclama; y el estado se encarga de brindarles bienes y servicios de calidad y sostenibles. López (2016)

1.5. Marco Referencial

Simón (2018) en su tesis “*Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*” en el cual determina cuáles son los factores del gobierno electrónico que tienen influencia en la gestión pública de la Municipalidad de Yanacancha. Mediante fuentes documentales y la elaboración de encuestas

consigue determinar que existe influencia significativa entre las variables de estudio; sin embargo, una influencia no tan significativa entre la dimensión externa y la gestión pública. (pág. 97).

Arias (2021) en su investigación con el título ***“Modelo de gobierno digital y el valor público en la Municipalidad Provincial de Tayacaja”*** tiene el objetivo de determinar la influencia que tiene el gobierno digital en la generación del valor público, se obtuvo información para la variable independiente mediante una escala de valoración calificada y para la variable dependiente recopiló datos del cuestionario de evaluación del valor público que generó el modelo de gobierno digital, se aplicó a un muestra de 48 trabajadores y utilizó el método científico para concluir que las variables estudiadas tienen una relación directa, es decir que el modelo de gobierno digital influye directamente en la generación del valor público. (pág. 13)

Bazán y Robles (2018) en su informe ***“El control previo y la creación del valor público en las instituciones públicas del distrito de Yanacancha periodo 2018”*** tiene el objetivo de encontrar cómo influye la variable control previo sobre la variable creación del valor público, para lo cual hizo uso de cuestionarios y análisis documentales logrando determinar que el control previo influye en el valor creado por los servicios, resultados, confianza y legitimidad. (pág. 78).

Veliz & Valle (2015) en su informe ***“Percepción de los usuarios hacia un modelo online e- Government en la Ugel 306 Rioja - año 2015”*** donde tienen el propósito de encontrar cuál es la percepción que muestran los ciudadanos ante un modelo de gobierno digitalizado. Para lo cual se aplicó encuesta en la entidad pública, llegando a concluir que la percepción de los usuarios son positivas ya que generaría mayores ventajas con respecto al costo, tiempo, transparencia en la gestión los cuales contribuyen a un mejor servicio al ciudadano. (pág. 75).

Chucuya (2017) en su informe ***“Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito juli – 2016”*** donde Implementa un Modelo de Gobierno Electrónico para optimizar la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Chucuito - Juli. Mediante la utilización de encuesta y al aplicar el modelo de gobierno electrónico obtienen resultados positivos en la gestión de tramite documentario, boletas de pago, caja vía web que funcionan directamente con links de la página de la entidad. (pág. 114).

Colmenares y España (2016) en su tesis ***“Propuesta de procedimientos estratégicos para mejorar la eficiencia administrativa mediante el uso de gobierno electrónico de la alcaldía de Valencia”*** con el siguiente objetivo de proponer procedimientos estratégicos para mejorar la eficiencia administrativa con el uso de Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Valencia utiliza encuesta y análisis documental para concluir que el gobierno electrónico es una estrategia clave para el desarrollo de cualquier gobierno local ya que mejora la calidad de vida de una población, fomentando principios de democracia, justicia y participación ciudadana ya que permite la interactividad entre el usuario y la gestión municipal. (pág. 90).

II. Métodos y Materiales

2.1. Métodos

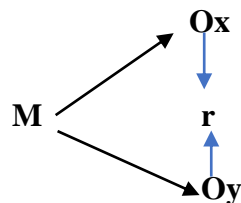
2.1.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo de Investigación: El tipo de investigación es aplicada. Según Vargas (2009) la investigación aplicada es la utilización de los conocimientos en la práctica para resolver un problema específico, lo cual se utiliza en la presente investigación y es de enfoque cuantitativo.

Nivel de Investigación: El nivel de investigación es correlacional; de acuerdo a Salkind (1998) citado en Bernal (2010) menciona que este tipo de investigación es la asociación entre sus variables o resultados; por tanto, en la presente investigación se da la asociación entre la variable Gobierno Digital y la variable Valor Público.

2.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es el No Experimental Transeccional, correlacional y de enfoque cuantitativo.



Donde:

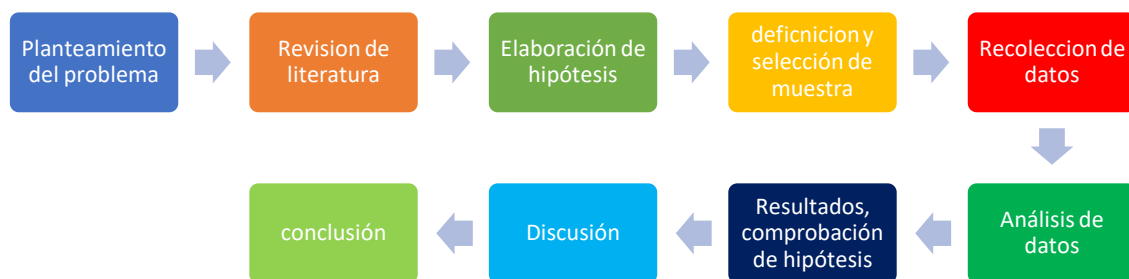
M = Muestra conformada por 206 entre funcionarios y trabajadores del municipio de Pichari.

O= Observaciones de las variables a realizar de la muestra

X= Observación de la variable: el gobierno digital

Y= Observación de la variable: Valor Público

Figura 1
Diseño de investigación de proceso cuantitativo



Nota. Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014)

2.1.3. Variables y Operacionalización de Variables e Indicadores

Tabla 1 Variables, dimensiones e indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores
V1: Gobierno Digital	TICs	Portales institucionales web
		Intranet
		Comercio electrónico
	Interoperabilidad	Seguridad de datos
		Servicios públicos web
		aplicaciones (apps)
	Acceso a Internet	Fibra óptica
		Líneas móviles
		Wifi
V2: Valor Publico	Resultados	Satisfacción
		Eficiencia
		Eficacia
	Confianza	Transparencia
		Participación ciudadana
		Calidad
	Servicios	Trámites
		Información
		Canales de expresión

Tabla 2 Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Gobierno Digital	Gobierno digital es la oportunidad de desarrollar una relación entre el gobierno, ciudadanos, usuarios y empresas, a través de las TIC, permitiendo la difusión y recopilación de información y	El Gobierno Digital se medirá mediante la encuesta con el total de 12 ítems.	TICs	Portales institucionales web	Ordinal
				Intranet	Ordinal
				Comercio electrónico	Ordinal
			Interoperabilidad	Seguridad de datos	Ordinal
				Servicios públicos web	Ordinal

V2: Valor Público	servicios dentro y fuera del gobierno, para la prestación de servicios, la toma de decisiones y la rendición de cuentas (Estévez & Janowski, 2016).		aplicaciones (apps)	Ordinal	
			Acceso a Internet	Fibra óptica	Ordinal
				Líneas móviles	Ordinal
				wifi	Ordinal
	La idea de Valor Público remite al valor creado por el Estado a través de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones. El valor público se divide en tres categorías: servicios, resultados, confianza (López D. , 2016).	Resultados	Satisfacción	Ordinal	
			Eficiencia	Ordinal	
			Eficacia	Ordinal	
		Confianza	Transparencia	Ordinal	
			Participación ciudadana	Ordinal	
			Calidad	Ordinal	
		Servicios	Trámites	Ordinal	
			Información	Ordinal	
	Canales de expresión	Ordinal			

2.2. Materiales

2.2.1. Población y Muestra

Población:

La población del presente trabajo de investigación estuvo conformada de la siguiente manera:

Table 1

Cantidad de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pichari, 2021

Personas	Cantidad
Trabajadores administrativos	89
Ciudadanos contribuyentes	2162
Funcionarios municipales	26
TOTAL	2267

Muestra

Para la Municipalidad Distrital de Pichari, teniendo en cuenta las 5 gerencias y 21 oficinas en el 2020, la población es:

Tabla 3

Oficinas de la Municipalidad Distrital de Pichari 2021

Oficinas de acuerdo a la estructura	Nº Personal
Gerencia Municipal	3
Oficina Control Interno	4
Oficina Procuraduría	3
Oficina Asesoría Legal	3
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	4

Oficina de Opmi	4
Oficina Formuladora de Proyecto	8
Oficina Secretaria General	3
Oficina de Imagen Institucional	5
Oficina de Defensa Civil	6
Oficina de Supervisión y Liquidación	5
Oficina de Administración y Finanzas	3
Oficina de Logística y Patrimonio	6
Oficina de Tesorería	5
Oficina de Contabilidad	3
Oficina de Recursos Humanos	4
Oficina de Administración Tributaria	7
Oficina de Desarrollo Urbano y Rural	4
Oficina de Informática y Sistemas	5
Oficina de Infraestructura	6
Oficina de Agrarias	6
Oficina de Ashaninkas	4
Oficina de Educación y Social	6
Oficina de Servicios Municipal	5
Oficina de Registro Civil	3
TOTAL	115

Al Tomar en cuenta que la población de investigación es finita se aplicó la siguiente fórmula para determinar la muestra:

$$n = \frac{N \cdot qp \cdot Z^2}{q \cdot p \cdot Z^2 + (N - 1)E^2}$$

Donde:

N = tamaño de la población

n = tamaño de la muestra representativa a obtener

Z = valor correspondiente a la distribución de Gauss (siendo el nivel de confianza elegido).

Habitualmente los valores escogidos son: $Z_{\alpha}=1,96$ para $\alpha=0,05$ y $Z_{\alpha}=2,57$ para $\alpha=0,01$.

E = Error de la muestra o error permitido

p = Probabilidad de aceptación o proporción a favor

q = Probabilidad de rechazo o proporción en contra

Para hallar la muestra se ha elegido el 95% de límite de confianza; por tanto, $Z_{\alpha}=1,96$.

Para el cambio de la variabilidad, se estima el valor de $p=0.9$, probabilidad de eficacia de las personas; $q=0.1$ probabilidad de ineficacia de los mismos.

$$Z_{\alpha}=1.96 \quad p=0.9$$

$$E=0.05 \quad q=0.1$$

Reemplazando los valores, para cada caso de personas se tiene:

$$n_{t.admin} = \frac{(89)(1.96)^2(0.9)(0.1)}{(0.05)^2(88) + (1.96)^2(0.9)(0.1)} = 54.39$$

$$n_{c.contri} = \frac{(2162)(1.96)^2(0.9)(0.1)}{(0.05)^2(2161) + (1.96)^2(0.9)(0.1)} = 130.04$$

$$n_{funcionarios} = \frac{(26)(1.96)^2(0.9)(0.1)}{(0.05)^2(25) + (1.96)^2(0.9)(0.1)} = 22.02$$

En consecuencia, la muestra estuvo conformada de la siguiente manera:

Tabla 4
Cantidad de Trabajadores según la muestra

Personas	Cantidad
Trabajadores administrativos	54
Ciudadanos contribuyentes	130
Funcionarios municipales	22
TOTAL	206

Nota. Fuente

2.2.2. Fuentes de Información

La investigación tiene fuente secundaria debido a que la información se recopiló de otros documentos como informes, revistas, libros y otros.

2.2.3. Técnicas e instrumentos

Técnicas de recolección de datos

Encuestas:

El cual está se aplicó a los actores de la muestra, como son: contribuyentes, trabajadores administrativos, ciudadanos, funcionarios sobre el gobierno digital y el valor público.

Análisis documental:

Mediante el cual se logró obtener la información necesaria de los escritos y documentos, que hacen mención al tema de investigación presente; haciendo posible los importantes aportes científicos de distintos autores para poder lograr elaborar el presente trabajo.

Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario como un instrumento para la recolección de datos; así mismo, este cuestionario estuvo conformado por preguntas abiertas y cerradas necesarias para la investigación; además de ello, se utilizó fichas de análisis de contenidos que se aplicó para recolectar información de las variables de estudio.

2.2.4. Procesamiento de la información

Se usó el software estadístico SPSS25 para obtener los resultados estadísticos descriptivos e inferencial. Para realizar el procesamiento del texto se utilizó el procesador de texto Microsoft Office LTSC profesional plus 2021

2.2.5. Análisis de confiabilidad

En la siguiente tabla se observa que la fiabilidad del cuestionario, este hecho se mide a través de alfa de Cronbach, este indicador cuando mayor o cercano sea a la unidad es mejor será los cuestionarios. En este caso este indicador es igual a 0.95 por lo que los instrumentos de la investigación son muy excelentes.

Tabla 5
Análisis de confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	Alfa de Cronbach	0.945
-----------------------------------	------------------	-------

Nota. Fuente a partir de resultados procesados

III. Resultados

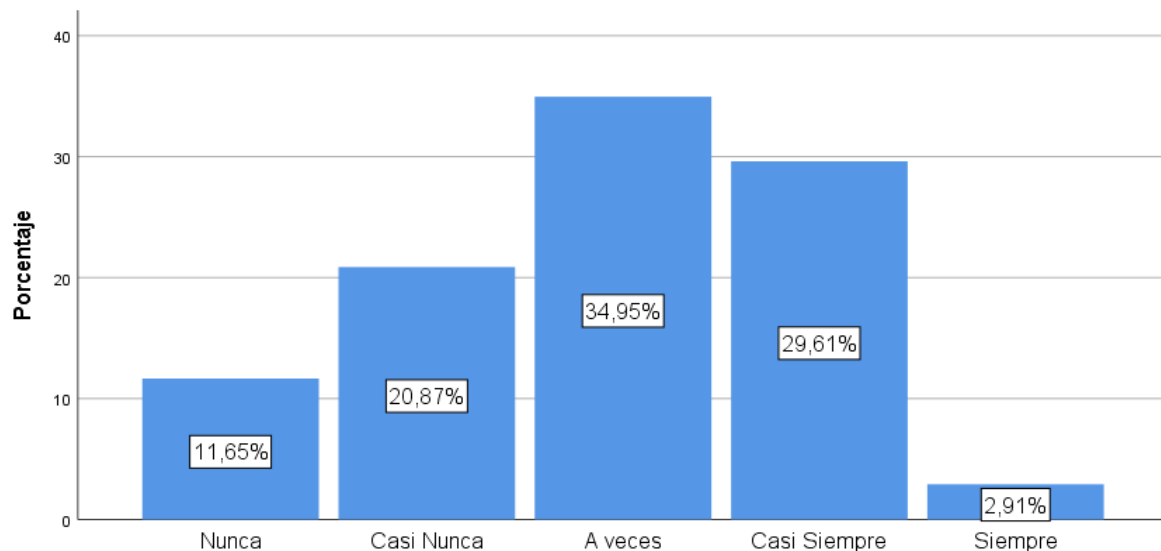
3.1. Análisis descriptivos

Esta sección describe los resultados de la encuesta, es decir las preguntas con respecto a gobierno digital y valor público en el distrito Pichari en el año 2021, como se muestra en las siguientes graficas.

3.1.1. Tecnologías de información y comunicación

Figura 2

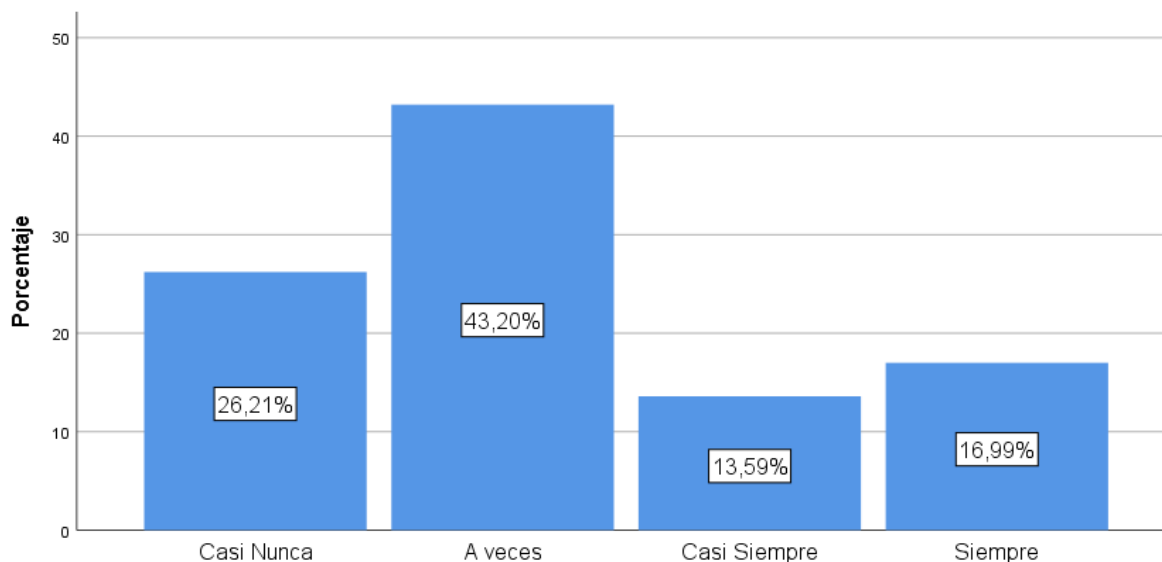
¿Cree que las TIC (tecnologías de información y comunicación) desempeñan un rol necesario en la Municipalidad Distrital de Pichari?



En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que las TIC (tecnologías de información y comunicación) desempeñan un rol necesario en la Municipalidad Distrital de Pichari? De total de encuestados el 34.95% de los encuestados afirman que las TICs a veces tiene rol en la municipalidad de Pichari., mientras el 29.61%, afirman que casi siempre las TICs cumple un rol en el municipio, sin embargo, el grupo 20.87% de los encuestados creen que casi nunca tiene un rol los TICs en el municipio y 11.65% de los encuestados creen que nunca tiene rol las TICs dentro de la municipalidad.

Figura 3

¿Cree que los portales institucionales web son importantes en el desempeño de un gobierno digital de la Municipalidad Distrital de Pichari?



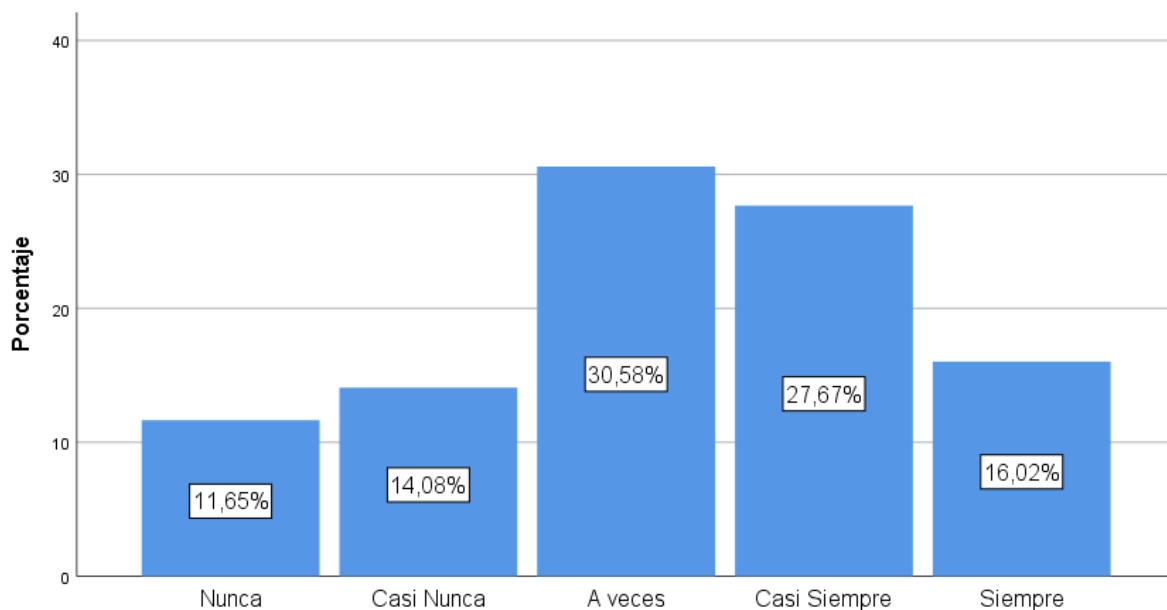
En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que los portales institucionales web son importantes en el desempeño de un gobierno digital de la Municipalidad Distrital de Pichari?, de total de encuestados (100%), el 43.20% de los encuestados afirman que portales institucionales a veces son importantes en el desempeño de la municipalidad de Pichari, sin embargo, el 26.21%, afirman que casi nunca las portales institucionales son importantes para el desempeño de las actividades del municipio. Mientras otro grupo de 13.59% de encuestados creen que casi siempre son importantes los portales institucionales en el municipio y el 16.99% creen que siempre son importantes los portales institucionales para el desempeño de la municipalidad.

En la siguiente figura se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que uso de la intranet es determinante para mejorar la gestión de la Municipalidad Distrital de Pichari?, de total de encuestados (100%), el 30.58% de los encuestados afirman que el uso de internet a veces es determinante para mejorar la gestión de la municipalidad de

Pichari, mientras el 27.67% afirman que casi siempre el uso de internet es determinante para mejorar la gestión del municipio. Mientras otro grupo de 16.02% de encuestados creen que siempre será un determinante el uso de internet en la mejora de la gestión de la municipalidad y otro grupo de encuestados creen que casi nunca y nunca será determinante el uso de internet para mejora de la gestión de la municipalidad.

Figura 4

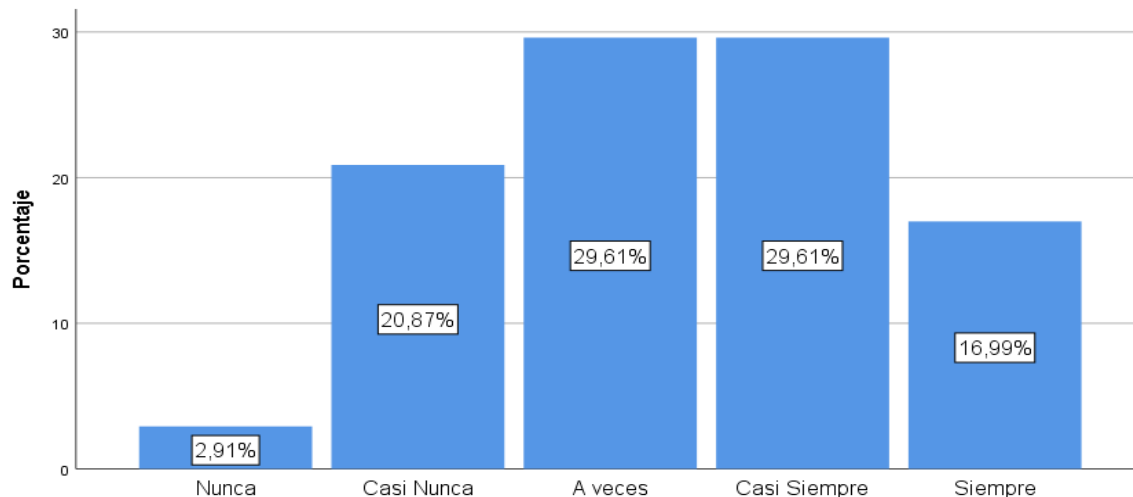
¿Cree que uso de la intranet es determinante para mejorar la gestión de la Municipalidad Distrital de Pichari?



En la siguiente figura se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que el comercio electrónico (compras digitales de gobierno) mejora el desarrollo en la Municipalidad Distrital de Pichari?, de total de encuestados (100%), el 29.61% de los encuestados creen que casi siempre las compras digitales de gobierno mejora el desarrollo en la Municipalidad Distrital de Pichari, mientras el 29.61% afirman que a veces las compras digitales de gobierno mejora el desarrollo de la gestión del municipio. Mientras otro grupo de 16.99% de encuestados creen que siempre las compras digitales de gobierno mejoran el desarrollo de la municipalidad y, otro grupo de encuestados creen que casi nunca y nunca las compras digitales de gobierno mejora el desarrollo de la municipalidad.

Figura 5

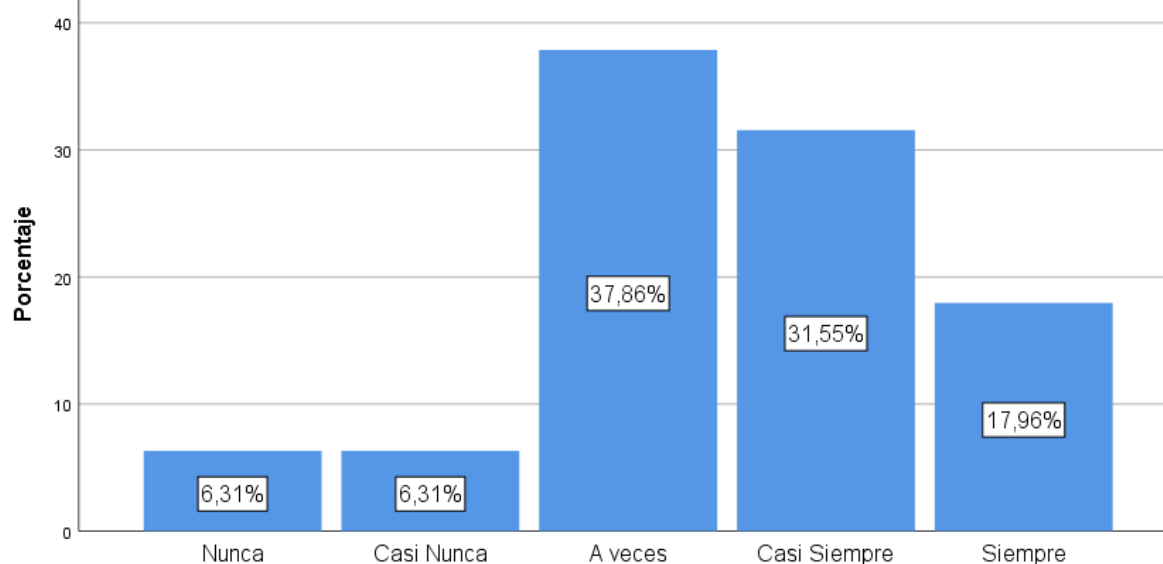
¿Cree que el comercio electrónico (compras digitales de gobierno) mejora el desarrollo en la Municipalidad Distrital de Pichari?



3.1.2. Interoperabilidad

Figura 6

¿Cree que la interoperabilidad (interacción digital de organizaciones) es importante en la Municipalidad Distrital de Pichari?

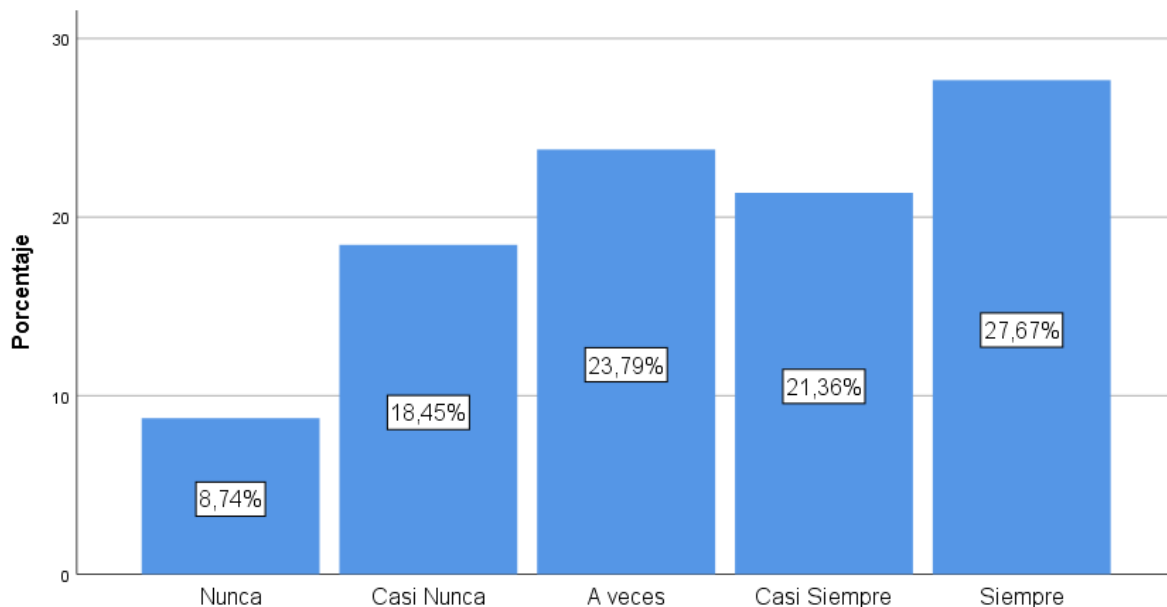


En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que la interoperabilidad (interacción digital de organizaciones) es importante en la Municipalidad Distrital de Pichari?, de total de encuestados (100%), el 37.86% de los

encuestados creen que a veces la interoperabilidad es importante en la Municipalidad Distrital de Pichari, mientras el 31.55% afirman que casi siempre la interacción digital de organizaciones es importante en el desarrollo de la gestión del municipio. Mientras otro grupo de 17.96% de encuestados creen que siempre la interacción digital de organizaciones es importante en la municipalidad y, otro grupo de 12.62% encuestados creen que casi nunca y nunca en la importancia de la interoperabilidad en el desarrollo de la municipalidad.

Figura 7

¿Cree que la seguridad de datos es importante en la gestión de la Municipalidad Distrital de Pichari?

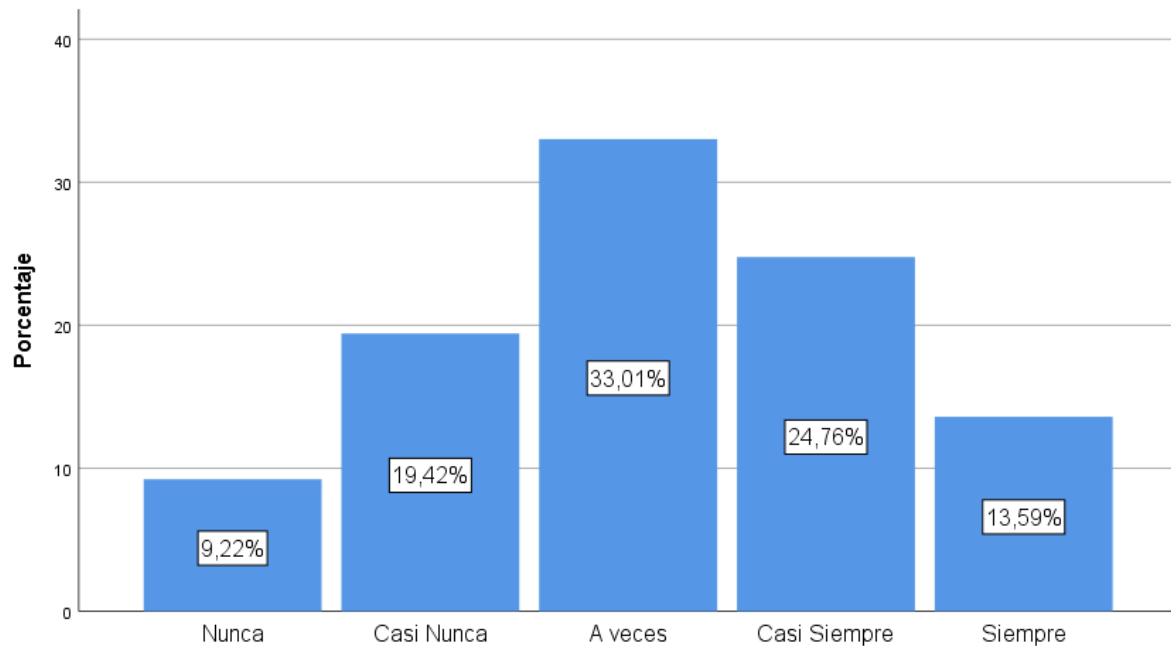


En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que la seguridad de datos es importante en la gestión de la Municipalidad Distrital de Pichari?, de total de encuestados (100%), el 27.67% de los encuestados creen que a veces la seguridad de datos es importante en la gestión de la Municipalidad Distrital de Pichari, mientras el 23.79% afirman que la seguridad de datos es importante en el municipio y del mismo modo el 21.36% de los encuestados creen en la importancia de la seguridad de los datos en la gestión de la municipalidad. Mientras otro grupo de 18.45% de encuestados creen que casi nunca es

importante la seguridad de los datos en la gestión y, para otros (8.74% encuestados creen que casi nunca y nunca en la importancia de la interoperabilidad en el desarrollo de la municipalidad.

Figura 8

¿Cree que los servicios públicos web interconectan a la Municipalidad Distrital de Pichari con los ciudadanos?



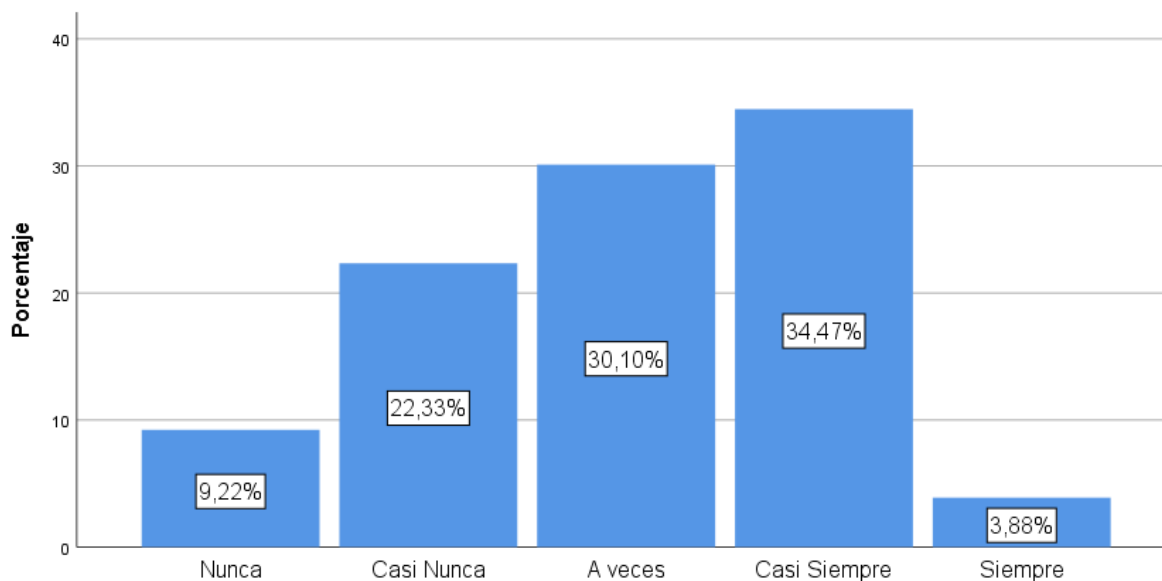
En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que los servicios públicos web interconectan a la Municipalidad Distrital de Pichari con los ciudadanos?, de total de encuestados (100%), el 33.01% de los encuestados creen que a veces los servicios públicos web interconectan a la Municipalidad Distrital de Pichari con los ciudadanos, mientras el 24.76% afirman que los servicios públicos web interconectan la municipalidad con los ciudadanos y del mismo modo el 13.59% de los encuestados creen siempre que los servicios públicos web interconectan el municipio con los ciudadanos. Mientras otro grupo de 19.42% de encuestados creen que casi nunca es los servicios públicos web interconectan el municipio con los ciudadanos y, para otros 9.22% encuestados creen que

nunca los servicios públicos web interconectan a la Municipalidad Distrital de Pichari con los ciudadanos.

3.1.3. Acceso a internet

Figura 9

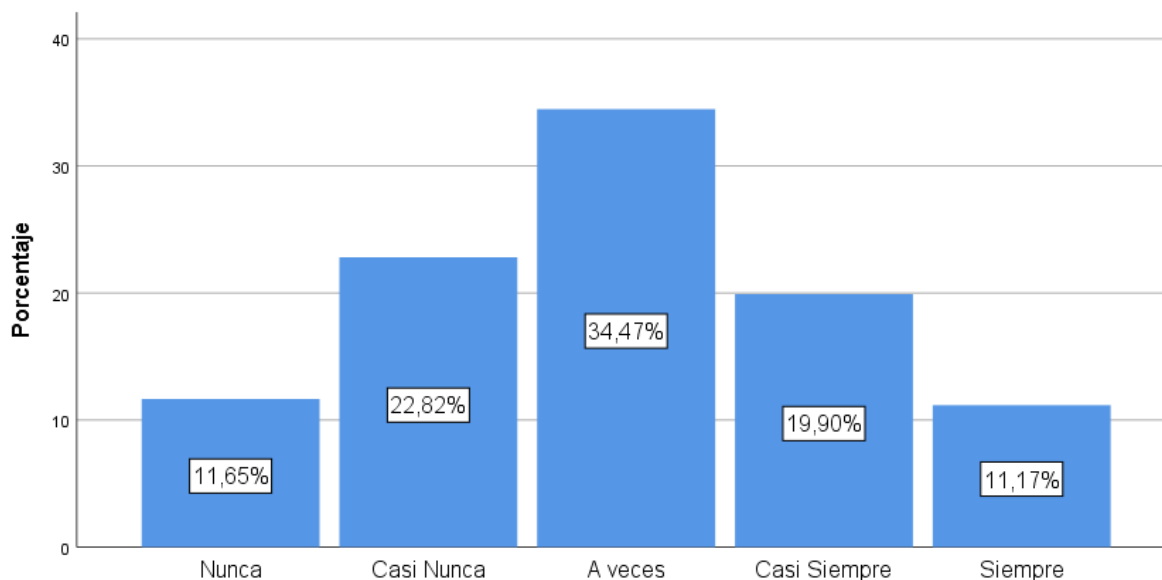
¿Cree que el acceso a internet es importante para lograr un gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Pichari?



En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que el acceso a internet es importante para lograr un gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Pichari?, de total de encuestados (100%), el 34.47% de los encuestados creen que casi siempre es importante el acceso a internet es importante para lograr un gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Pichari, mientras el 30.10% creen a veces el acceso a internet es importante para lograr un gobierno electrónico en la municipalidad, sin embargo el 22.33% de los encuestados creen casi nunca el acceso a internet sea importante para lograr un gobierno electrónico en el municipio. Mientras otro grupo de 9.27% de encuestados creen que nunca el acceso a internet es importante para lograr un gobierno electrónico en el municipio.

Figura 10

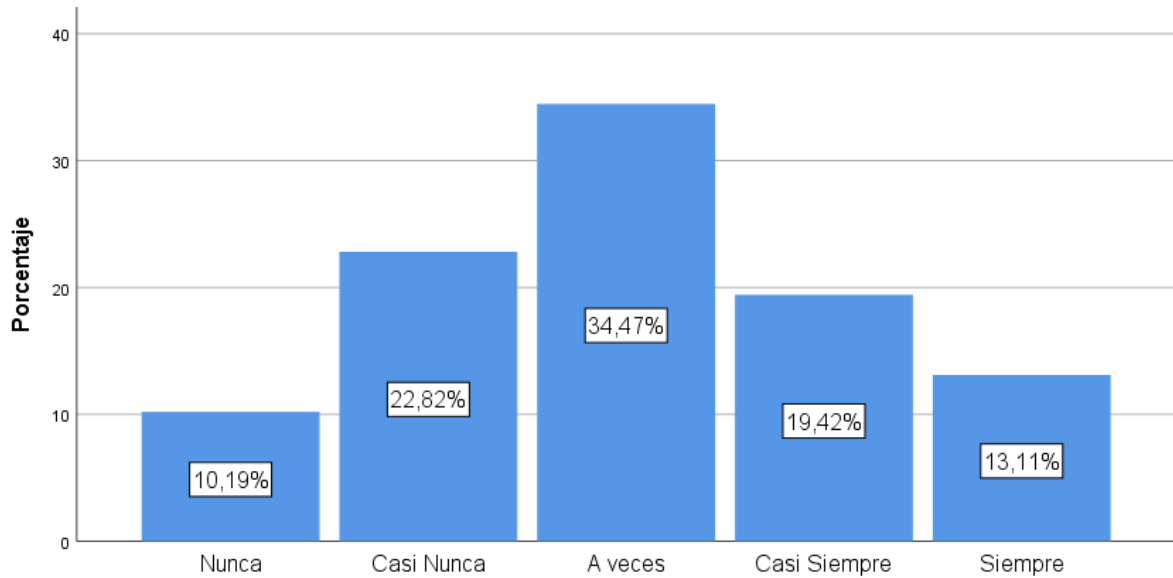
¿Cree que la Fibra óptica (acceso a internet mediante cable) mejora la conexión de internet en la Municipalidad Distrital de Pichari?



En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que la Fibra óptica (acceso a internet mediante cable) mejora la conexión de internet en la Municipalidad Distrital de Pichari?, de total de encuestados (100%), el 34.47% de los encuestados creen que casi siempre es importante el acceso a internet mediante la fibra óptica mejoraría la conectividad y por ende también el desarrollo de un gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Pichari, mientras el 22.82% creen, casi nunca mejorar la conectividad a la internet mediante la fibra óptica en la municipalidad, sin embargo el 19.90% y 11.17% creen que casi siempre y siempre respectivamente mejoraría la conectividad en la municipalidad, por lo que se infiere que la buena conectividad de este medio permitiera mejorar el desempeño y la relación del municipio con los ciudadanos y por ende contribuiría a la creación de valor público en los ciudadanos. Este hecho también se podría confirmarse en la siguiente figura, lo muestra las mismas percepciones de los encuestados en cuanto el acceso de internet mediante las redes alámbricas, mejoran el desempeño de la municipalidad.

Figura 11

¿Cree que el acceso a internet mediante las redes inalámbricas (WIFI) logran mejorar el desempeño de la Municipalidad Distrital de Pichari?

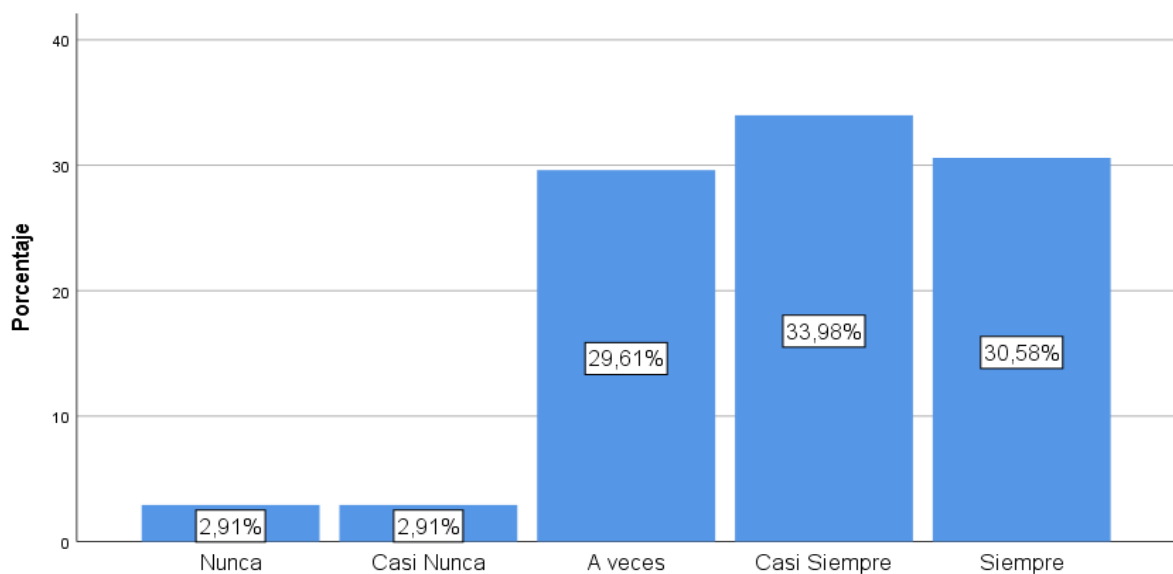


Nota. En la figura se muestra la percepción de los ciudadanos de Pichari, sobre el acceso de internet mediante las redes inalámbricas que podría generar la mejora sustancial en el desempeño o de la gestión municipal.

3.1.4. Resultados logrados

Figura 12

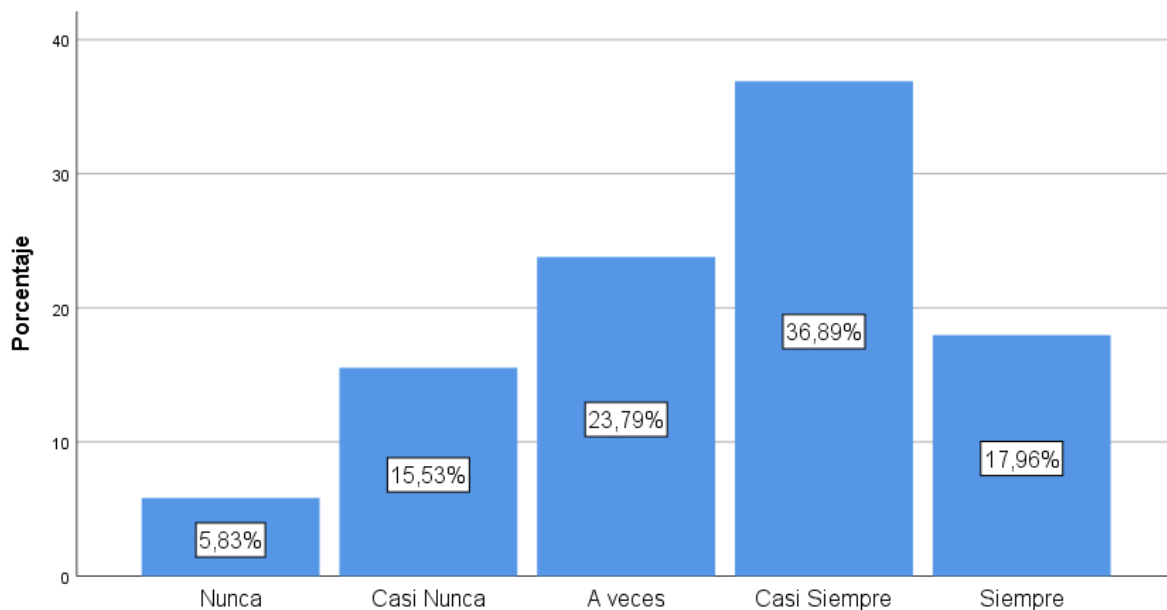
¿Cree que los resultados logrados por la Municipalidad Distrital de Pichari contribuyen al valor público?



En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que los resultados logrados por la Municipalidad Distrital de Pichari contribuyen al valor público?, de total de encuestados (100%), el 33.98% de los encuestados creen que casi siempre es importante obtener los resultados para generar mayor valor público en la Municipalidad Distrital de Pichari, mientras el 30.58% creen a veces el acceso que los resultados logrados por la Municipalidad Distrital de Pichari contribuyen al valor público. Por otro lado 29.31% creen que el logro u obtención de resultados genera el valor público de municipalidad, sin embargo, el 5.82% de los encuestados creen casi nunca u nunca obtiene resultados con la finalidad de generar mayor valor público.

Figura 13

¿Cree que la satisfacción de los ciudadanos es importante en la implementación de un gobierno digital?

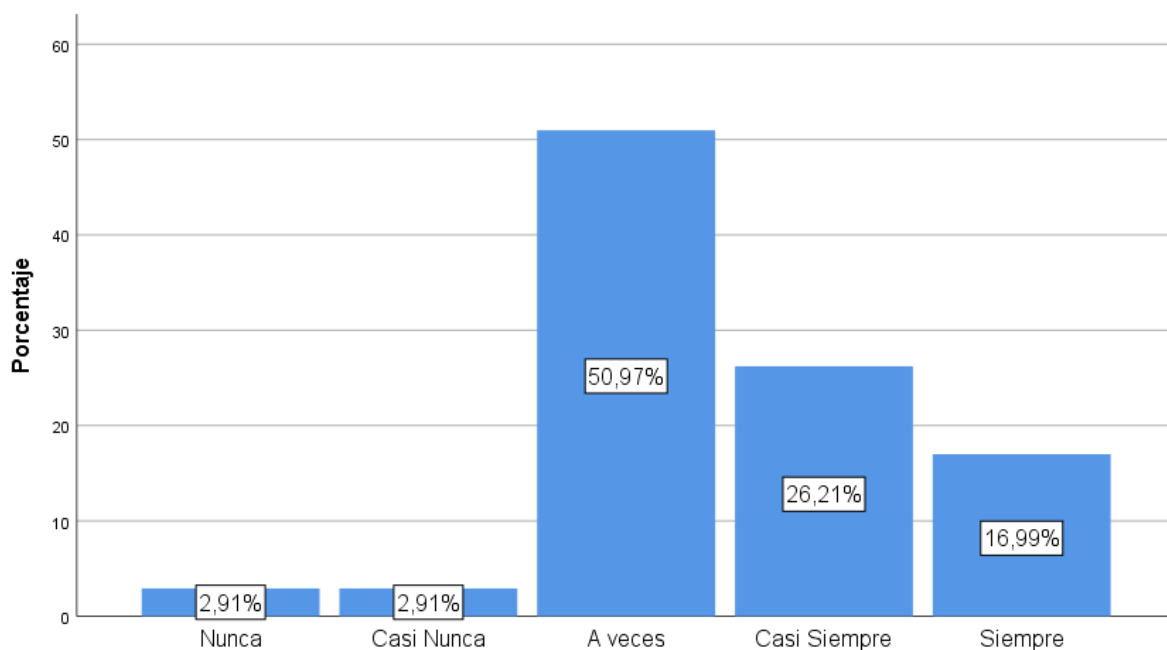


En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que la satisfacción de los ciudadanos es importante en la implementación de un gobierno digital?, de total de encuestados (100%), el 36.89% de los encuestados creen casi siempre la satisfacción de los ciudadanos es importante en la implementación de un gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Pichari, mientras el 23.79% creen a veces que la satisfacción de los

ciudadanos es importante en la implementación de un gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Pichari. Por otro lado 1796% creen siempre que la satisfacción de los ciudadanos es importante en la implementación de un gobierno digital en la municipalidad, sin embargo, el 15.53% y el 5.83% de los encuestados creen nunca y casi nunca que la satisfacción de los ciudadanos sea importante en la implementación de un gobierno digital.

Figura 14

¿Cree que la eficiencia es un punto importante de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pichari?

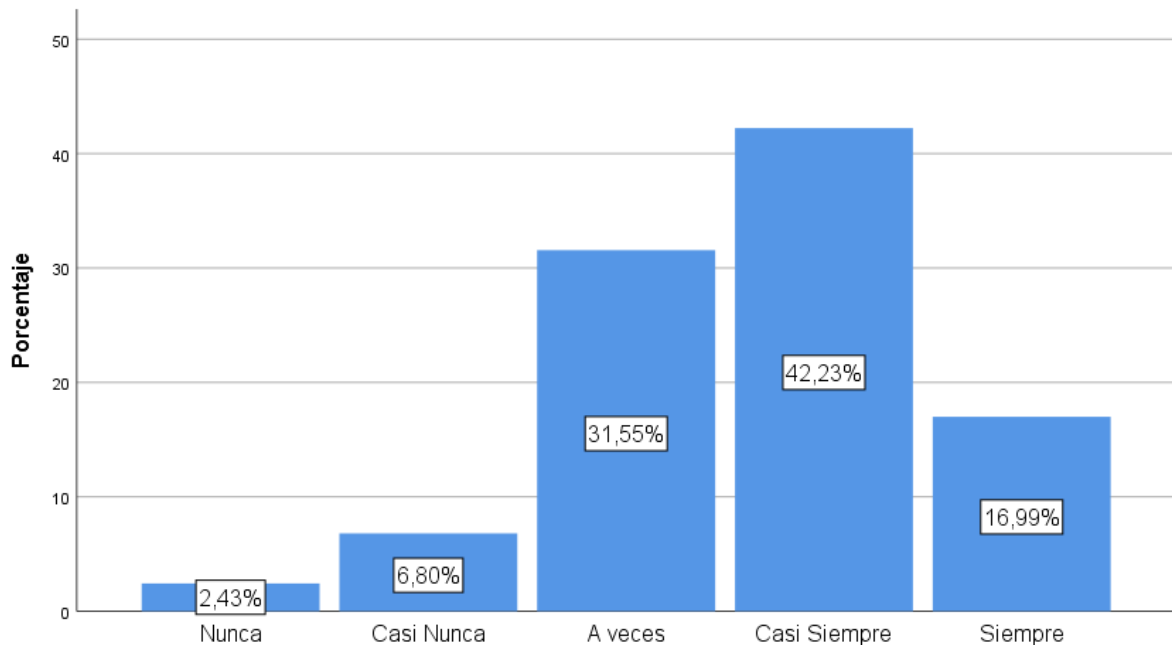


En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que la eficiencia es un punto importante de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pichari?, de total de encuestados (100%), el 50.97% de los encuestados creen a veces la eficiencia es un punto importante de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pichari, mientras el 26.21% creen casi siempre la eficiencia es un punto importante de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pichari. Por otro lado 16.99% creen siempre la eficiencia es un punto importante de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pichari. Sin embargo, el 5.83% de los encuestados creen nunca y

casi nunca la eficiencia es un punto importante de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pichari.

Figura 15

¿Cree que la eficacia determina el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari?

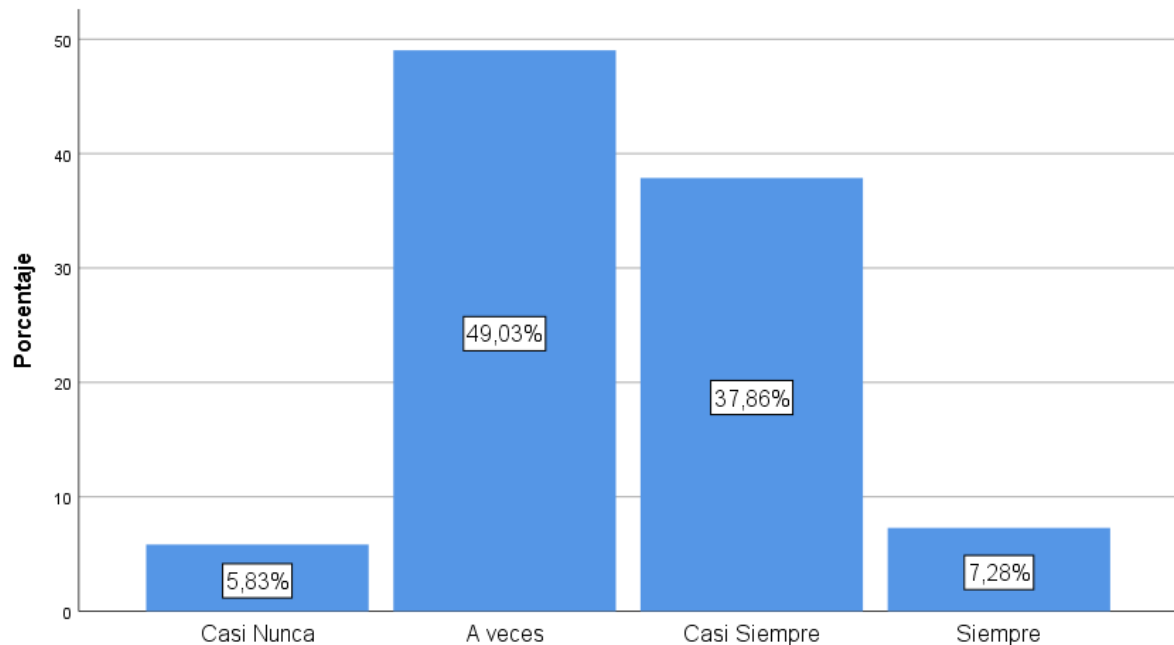


En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que la eficacia determina el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari?, de total de encuestados (100%), el 42.23% de los encuestados creen casi siempre la eficacia determina el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari, mientras el 31.55% creen a veces la eficacia determina el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari. Por otro lado 16.99% creen siempre la eficacia determina el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari. Sin embargo, el 9.23% de los encuestados creen nunca y casi nunca la eficacia determina el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari.

3.1.5. Confianza

Figura 16

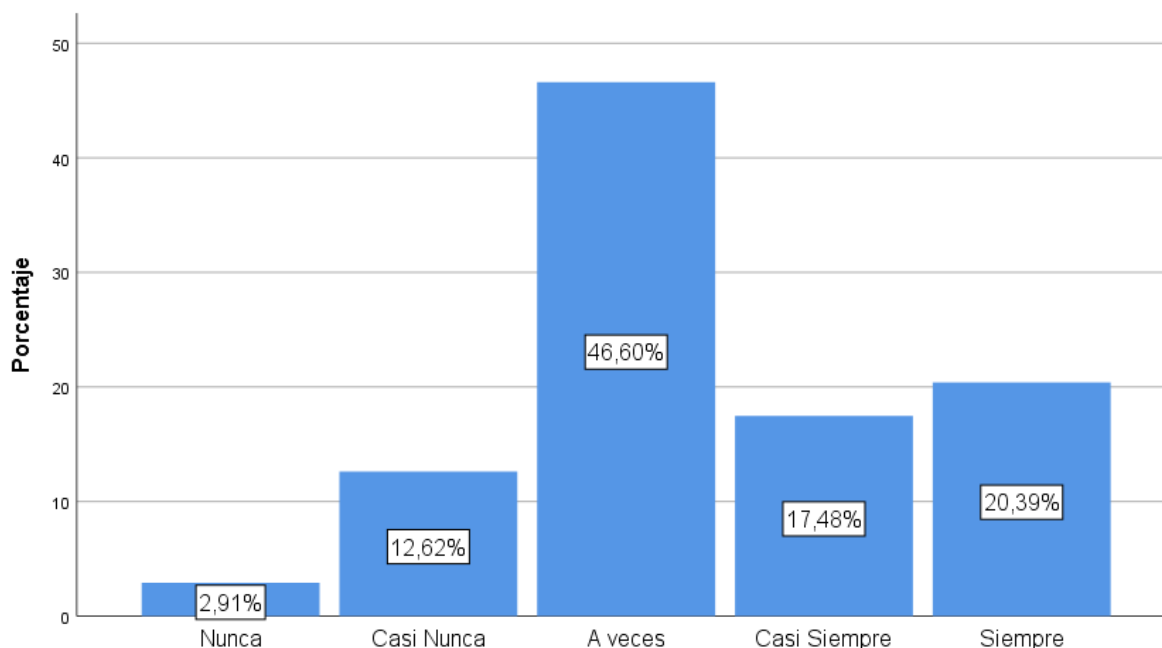
¿Cree que la confianza de los ciudadanos determina un mejor desempeño de la Municipalidad Distrital de Pichari?



En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que la confianza de los ciudadanos determina un mejor desempeño de la Municipalidad Distrital de Pichari?, de total de encuestados (100%), el 49.03% de los encuestados creen a veces la confianza en sus autoridades de los ciudadanos determina un mejor desempeño de la Municipalidad Distrital de Pichari, mientras el 37.86% creen casi siempre la confianza de los ciudadanos determina un mejor desempeño de la Municipalidad Distrital de Pichari. Por otro lado 7.28% creen siempre la confianza de los ciudadanos determina un mejor desempeño de la Municipalidad Distrital de Pichari. Sin embargo, el 5.83% de los encuestados creen casi nunca la confianza de los ciudadanos determina un mejor desempeño de la Municipalidad Distrital de Pichari.

Figura 17

¿Cree que la transparencia mejora el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari?



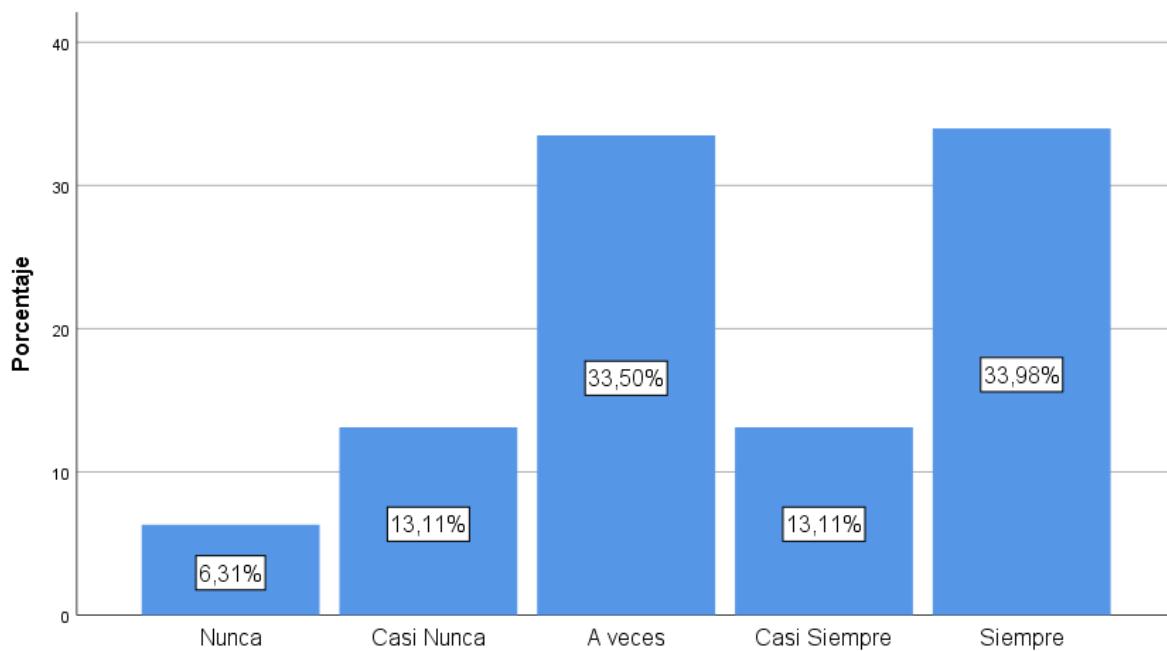
En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de *¿Cree que la transparencia mejora el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari?*, de total de encuestados (100%), el 46.60% de los encuestados creen a veces la transparencia mejora el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari, mientras el 20.39% creen siempre la transparencia mejora el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari. Por otro lado 17.48% creen casi siempre la transparencia mejora el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari. Sin embargo, el 12.62% de los encuestados creen casi nunca la transparencia mejora el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari.

En la siguiente figura se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de *¿Cree que la participación ciudadana es fundamental en el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari?*, de total de encuestados (100%), el 33.98% de los encuestados creen siempre que la participación ciudadana es fundamental en el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari, mientras el 33.50% creen a veces que la participación ciudadana es fundamental en el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari. Por otro lado 13.11%

creen casi siempre que la participación ciudadana es fundamental en el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari. Sin embargo, el 13.11% de los encuestados creen casi nunca la participación ciudadana es fundamental en el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari.

Figura 18

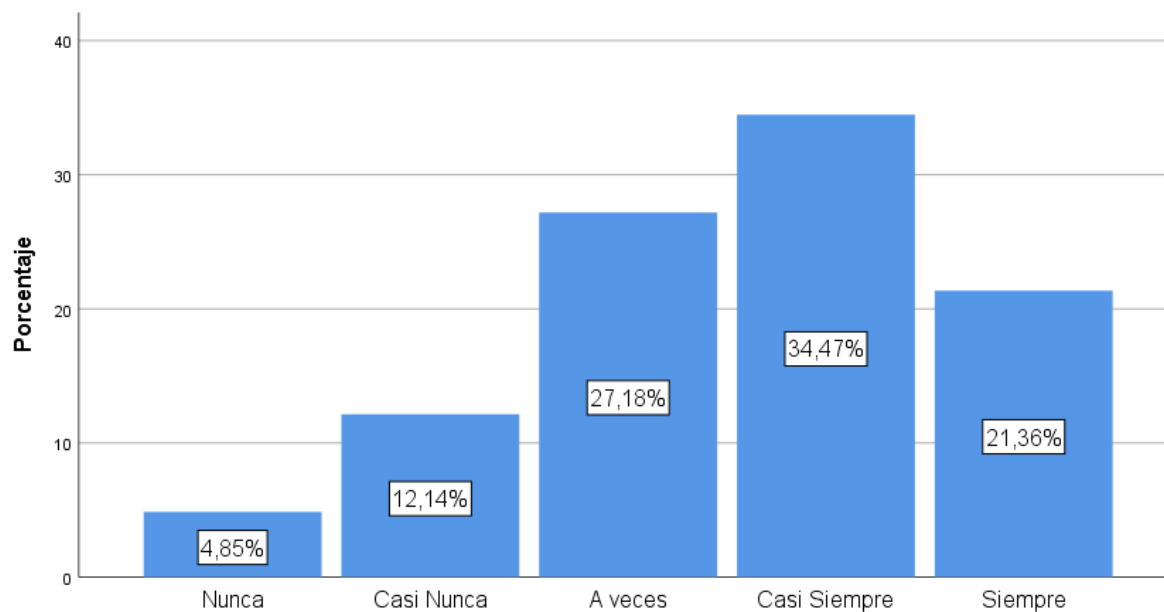
¿Cree que la participación ciudadana es fundamental en el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari?



En la siguiente figura se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que la calidad es un punto fundamental de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Pichari?, de total de encuestados (100%), el 34.47% de los encuestados creen casi siempre que la calidad es un punto fundamental de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Pichari, mientras el 27.28% creen a veces que la calidad es un punto fundamental de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Pichari. Por otro lado 21.18% creen casi siempre que la participación ciudadana es fundamental en el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari. Sin embargo, el 12.14% de los encuestados creen casi nunca la calidad es un punto fundamental de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Pichari.

Figura 19

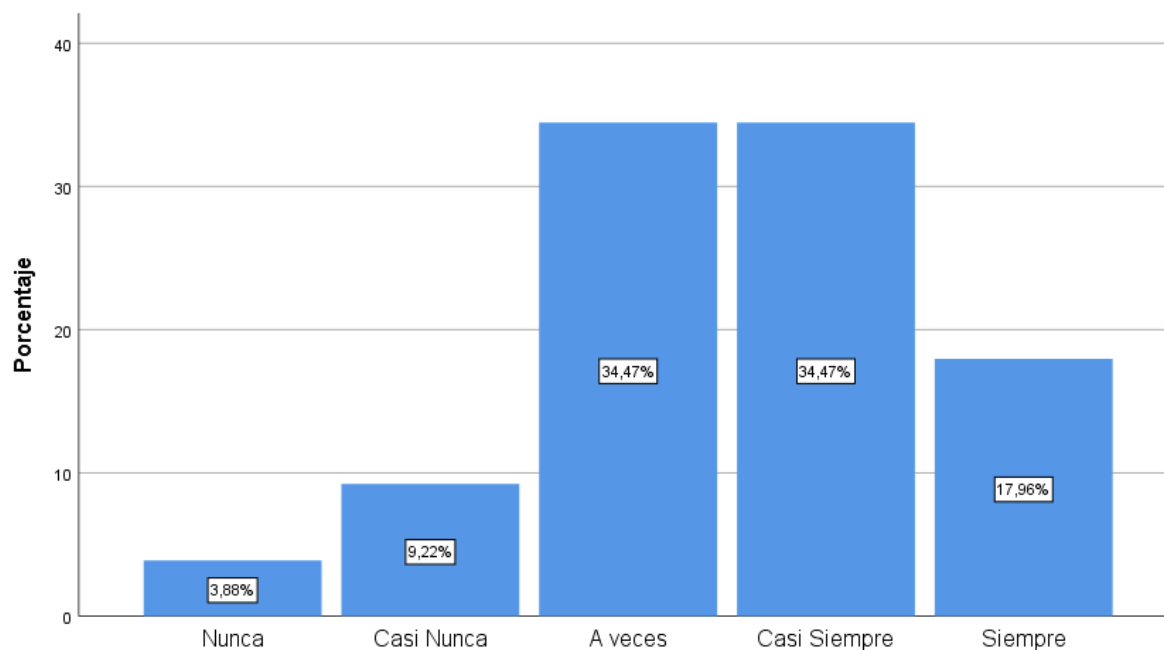
¿Cree que la calidad es un punto fundamental de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Pichari?



3.1.6. Servicios

Figura 20

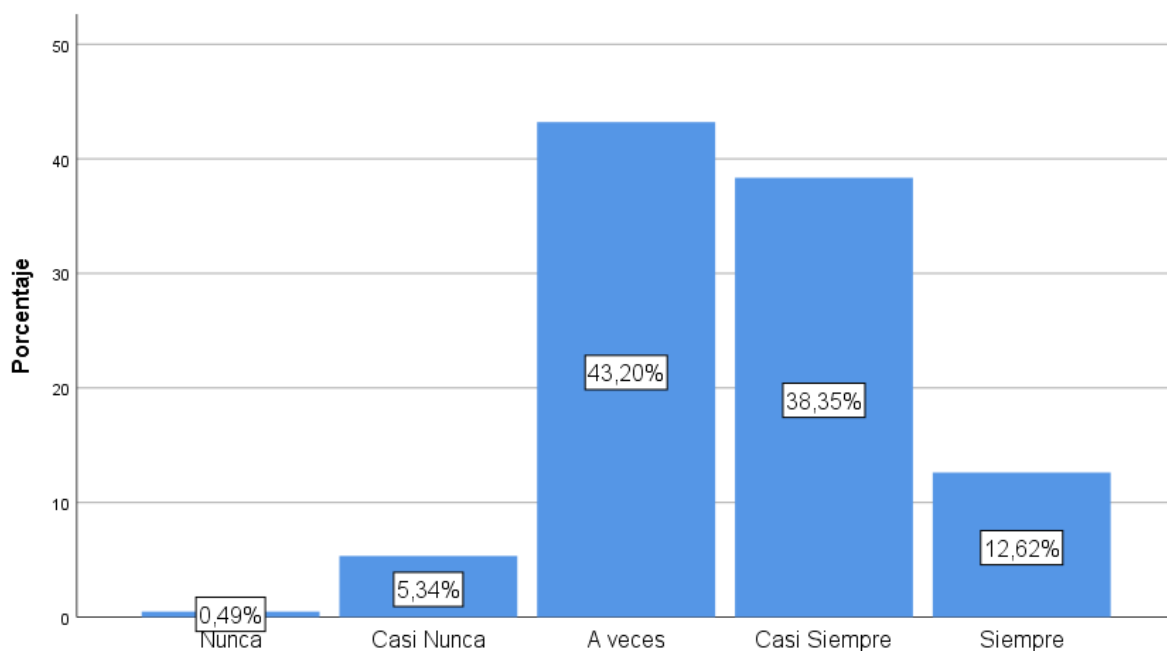
¿Cree que los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de Pichari determinan el desarrollo en la población y generan valor público?



En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de Pichari determinan el desarrollo en la población y generan valor público?, de total de encuestados (100%), el 34.47% de los encuestados creen a veces y 34.47% casi siempre los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de Pichari determinan el desarrollo en la población y generan valor público, mientras el 17.96% creen siempre los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de Pichari determinan el desarrollo en la población y generan valor público. Sin embargo, el 9.22% de los encuestados creen casi nunca los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de Pichari determinan el desarrollo en la población y generan valor público.

Figura 21

¿Cree que los tramites y/o prestación de los servicios por la Municipalidad Distrital de Pichari es de la calidad?

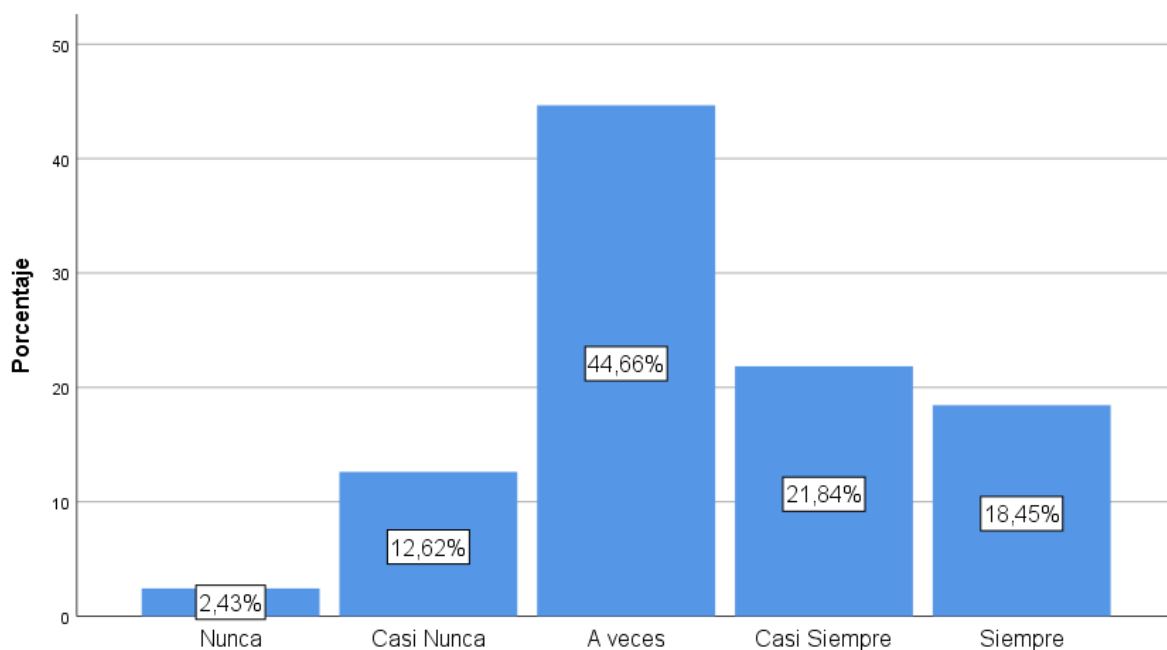


En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que los tramites y/o prestación de los servicios por la Municipalidad Distrital de Pichari es de la calidad?, de total de encuestados (100%), el 43.20% de los encuestados creen a veces los trámites y/o prestación de los servicios por la Municipalidad Distrital de Pichari es de la

calidad y 38.35% de ellos creen que casi siempre los tramites y/o prestación de los servicios por la Municipalidad Distrital de Pichari es de la calidad, mientras el 12.62% creen siempre los tramites y/o prestación de los servicios por la Municipalidad Distrital de Pichari es de la calidad. Sin embargo, el 5.34% de los encuestados creen casi nunca los tramites y/o prestación de los servicios por la Municipalidad Distrital de Pichari es de la calidad.

Figura 22

¿Cree que la información que brinda la Municipalidad Distrital de Pichari es de la calidad y que puede inducir a la mejora del nivel de vida de la población?

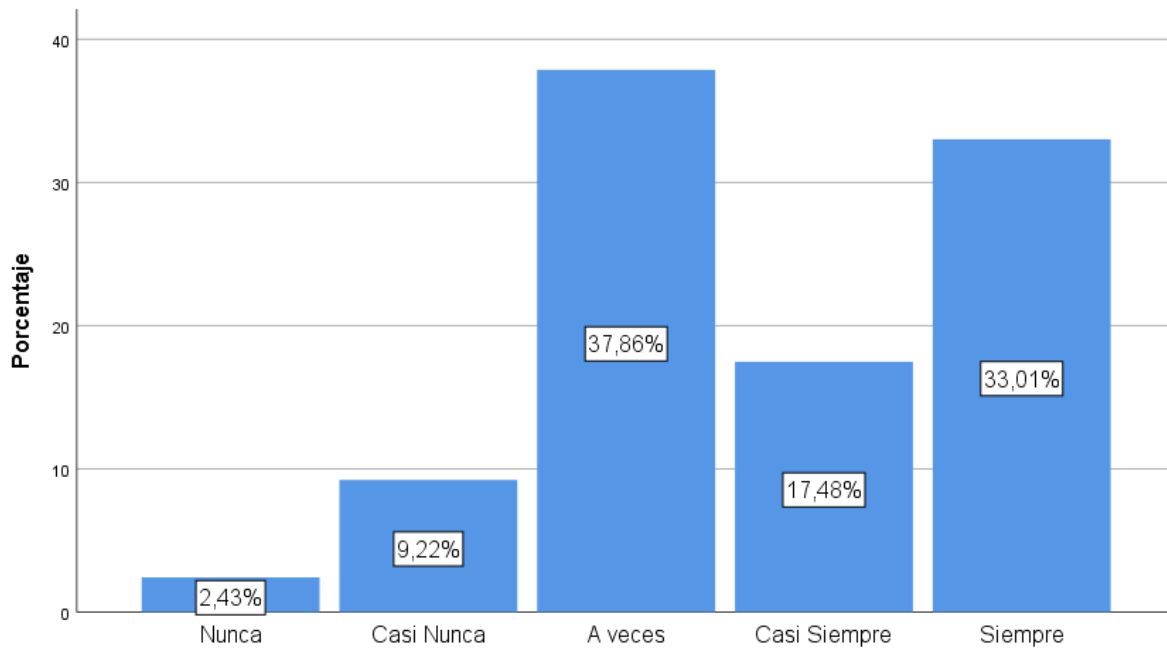


En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que la información que brinda la Municipalidad Distrital de Pichari es de la calidad y que puede inducir a la mejora del nivel de vida de la población?, de total de encuestados (100%), el 44.66% de los encuestados creen a veces la información que brinda la Municipalidad Distrital de Pichari es de la calidad y que puede inducir a la mejora del nivel de vida de la población y 21.84% de ellos creen que casi siempre la información que brinda la Municipalidad Distrital de Pichari es de la calidad y que puede inducir a la mejora del nivel de vida de la población, mientras el 18.45% creen siempre la información que brinda la Municipalidad Distrital de Pichari es de la calidad y que puede inducir a la mejora del nivel de

vida de la población. Sin embargo, el 12.62% de los encuestados creen casi nunca la información que brinda la Municipalidad Distrital de Pichari es de la calidad y que puede inducir a la mejora del nivel de vida de la población.

Figura 23

¿Cree que los canales de expresión que usa la Municipalidad Distrital de Pichari pueden inducir cambios de mejora en los ciudadanos?



En la figura anterior se muestra las frecuencias de las respuestas al cuestionario de ¿Cree que los canales de expresión que usa la Municipalidad Distrital de Pichari pueden inducir cambios de mejora en los ciudadanos?, de total de encuestados (100%), el 37.86% de los encuestados creen a veces los canales de expresión que usa la Municipalidad Distrital de Pichari pueden inducir cambios de mejora en los ciudadanos y 33.01% de ellos creen que siempre los canales de expresión que usa la Municipalidad Distrital de Pichari pueden inducir cambios de mejora en los ciudadanos, mientras el 17.48% creen casi siempre los canales de expresión que usa la Municipalidad Distrital de Pichari pueden inducir cambios de mejora en los ciudadanos. Sin embargo, el 9.22% de los encuestados creen casi nunca los canales de expresión que usa la Municipalidad Distrital de Pichari pueden inducir cambios de mejora en los ciudadanos.

3.2. Análisis Inferencial

3.2.1. Tablas cruzadas del gobierno digital y valor público

En la siguiente tabla se muestra los resultados de la encuesta entre la dimensión TIC's (gobierno digital) y los resultados (valor publico) en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco, en el año 2021.

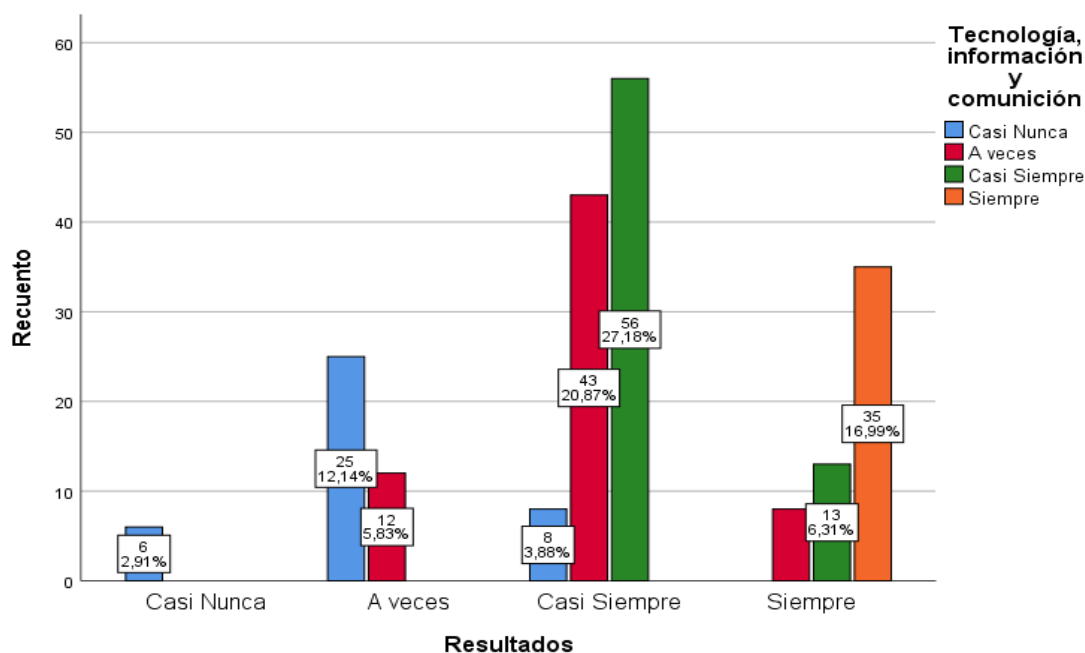
Tabla 6

Tabla cruzada entre la Tecnología, información y comunicación y los Resultados en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco, en el año 2021.

		Resultados				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Tecnología, información y comunicación	Bajo	2.9%	12.1%	3.9%		18.9%
	Medio		5.8%	20.9%	3.9%	30.6%
	Alto			27.2%	6.3%	33.5%
	Muy alto				17.0%	17.0%
Total		2.9%	18.0%	51.9%	27.2%	100.0%

Figura 24

Tecnología, información y comunicación versus los Resultados en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco, en el año 2021



Nota. La grafica nos muestra las frecuencias cruzadas entre los TICs y los Resultados de la municipalidad Distrital de Pichari. Fuente: resultados de la encuesta,

Los resultados en la tabla y así como en la figura anterior muestran que 27.2% de la población de Distrito Pichari perciben un nivel alto en tecnología, información y comunicación

y asimismo en los resultados. En tanto otros 17% de la población perciben un nivel muy alto en cuanto a la tecnología, información y la comunicación desarrollada por la municipalidad y de la misma manera en los resultados en la generación del valor público de la municipalidad.

En cuanto a la dimensión Interoperabilidad (gobierno digital) y la confianza (valor público) en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco, en el año 2021, se muestra los resultados en la siguiente tabla y figura.

Tabla 7

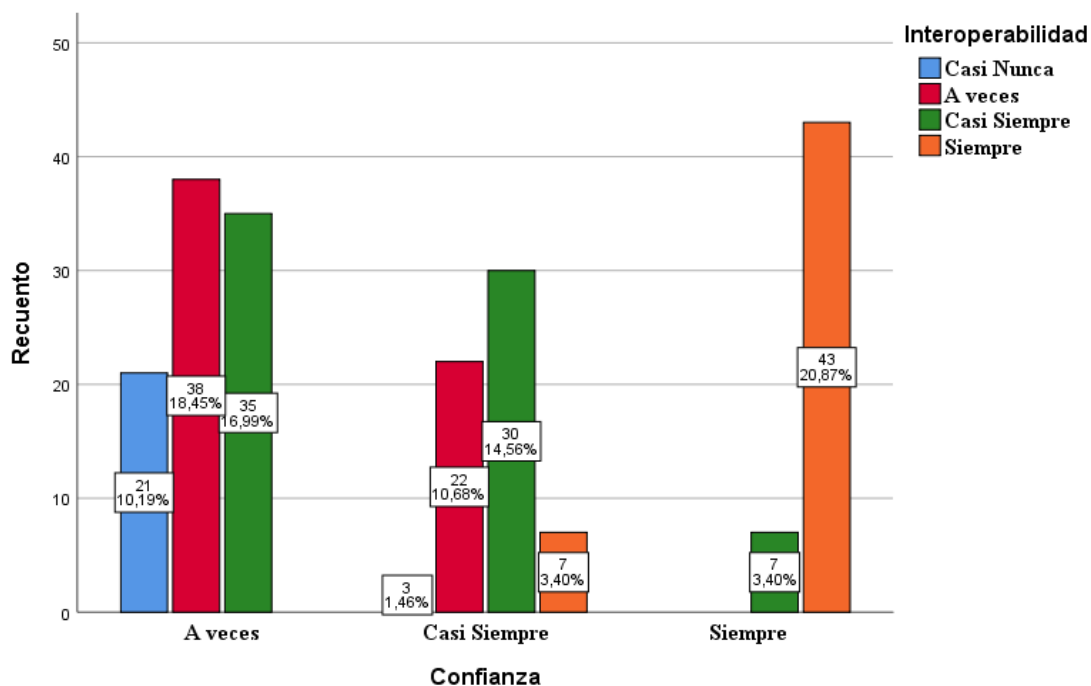
Tabla cruzada entre la Interoperabilidad y la Confianza en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco, en el año 2021

		Confianza			Total
		Medio	Alto	Muy alto	
Interoperabilidad	Bajo	10.2%	1.5%		11.7%
	Medio	18.4%	10.7%		29.1%
	Alto	17.0%	14.6%	3.4%	35.0%
	Muy alto		3.4%	20.9%	24.3%
Total		45.6%	30.1%	24.3%	100.0%

Fuente:

Figura 25

Interoperabilidad y la Confianza en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco, en el año 2021



Nota. La grafica nos muestra las frecuencias cruzadas entre interoperabilidad y la confianza de la municipalidad Distrital de Pichari. Fuente: resultados de la encuesta

Los resultados mostrados en tabla, así como en la figura anterior evidencian que el 20.9% de la población del distrito perciben un nivel muy alto cuanto a la interoperabilidad (intercambiar datos, compartir información y conocimiento para interactuar de acuerdo a objetivos consensuados y comunes, con la finalidad de obtener beneficios mutuos) y, por ende, consideran un nivel muy alto la confianza que se genera en la población picharina. Por otro lado, el 18.4% de la población perciben un nivel medio a la interoperabilidad y la confianza que se desarrolla la municipalidad Distrital de Pichari. La percepción por dimensión, el 35% de la población percibe un nivel alto de la interoperabilidad, es decir, que la información de datos, así como los conocimientos para interactuar de acuerdo con los objetivos consensuado pueden generar los beneficios mutuos entre la nupcialidad y la población. Esto afirmaría que la interoperabilidad incidiría positivamente en crear confianza en el municipio entre los trabajadores y así en los ciudadanos

Asimismo, en cuanto a la dimensión Acceso a Internet (gobierno digital) y la prestación de servicios (valor público) en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco, en el año 2021, se muestra los resultados en la siguiente tabla.

Tabla 8

Tabla cruzada entre la Acceso a Internet y los servicios en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco, en el año 2021

		Servicios					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Acceso a Internet	Muy bajo			1.0%	3.4%	0.5%	4.9%
	Bajo		0.5%	5.3%	9.2%	4.4%	19.4%
	Medio	0.5%	0.5%	15.5%	13.1%	3.4%	33.0%
	Alto			5.8%	13.6%	12.1%	31.6%
	Muy alto				5.3%	5.8%	11.2%
Total		0.5%	1.0%	27.7%	44.7%	26.2%	100.0%

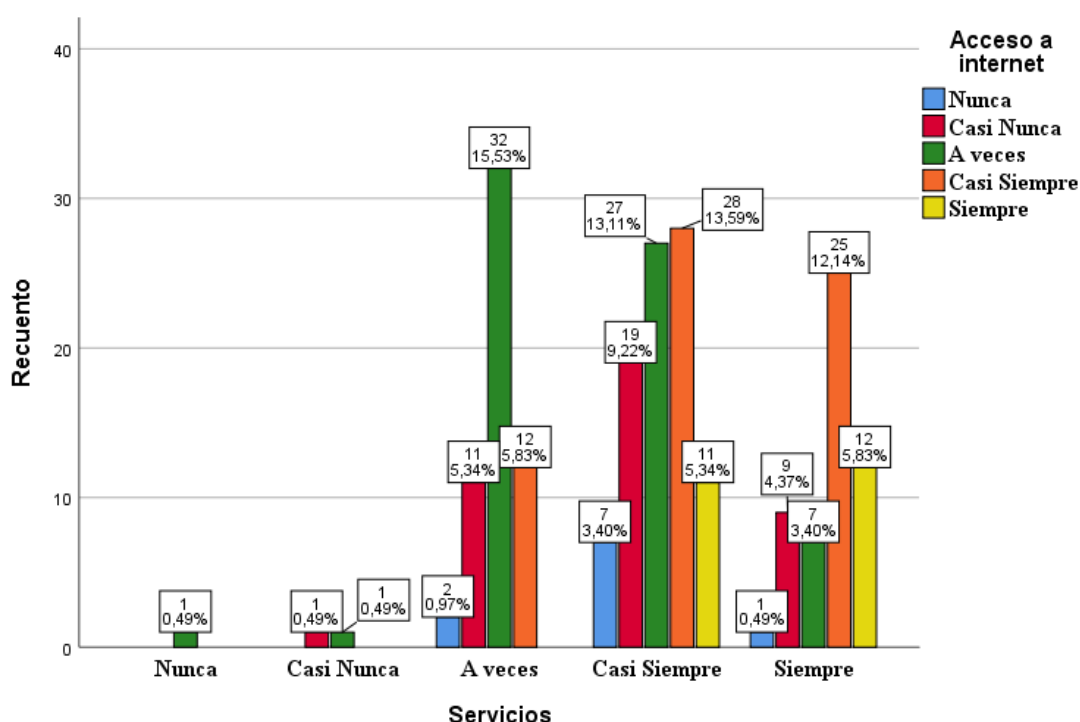
Nota. Resultados de la encuesta

En el tabal anterior, se muestra que el 15.5% de la población de Distrito de Pichari perciben un nivel medio o moderado sobre el acceso a internet y los servicios generados por la comuna. Por otra parte, el 13.5% de la población considera un nivel alto y otros 12.1%

considera un nivel alto sobre la percepción de acceso a internet y muy alto los servicios prestados por la municipalidad. De manera individual, el 33% de la población percibe como un nivel medio el acceso a internet y 44.7% de la población considera o percibe alto los servicios prestados por la nupcialidad. Esta evidencia también se puede ver en la siguiente figura.

Figura 26

Acceso a Internet y los servicios en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco, en el año 2021.



Nota. La grafica nos muestra las frecuencias cruzadas entre acceso a internet y la prestación de servicios de la municipalidad Distrital de Pichari. Fuente: resultados de la encuesta,

En la figura anterior se observa que las personas encuestadas el 15.53% afirman que el acceso a internet se da a veces por lo que también los servicios son a veces o también casi siempre (13.11%). El 13.59% de los encuestados consideran que casi siempre hay acceso a internet por lo que también se espera casi siempre (o siempre 12.14%) los servicios generados por la municipalidad debido al acceso a internet. Ello indica que mayor acceso a internet cualquiera que fuera la modalidad, los servicios prestados por la municipalidad mejorarían en bienestar de todos.

3.2.2. Prueba de normalidad de las variables, dimensiones gobierno digital y el valor público.

Los resultados en la siguiente tabla sobre la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov muestra que los dimensiones y así como las variables de la investigación se distribuyen de manera no normal ya que la probabilidad de P-valúe o la significancia asintótica bilateral es menor que el nivel significancia de 5% ($p\text{-value}=0.0000 < 0.05$) de las dimensiones e indicadores, ello nos indica que para estimar la relación entre las variables o para realizar la correlación entre el gobierno digital y el valor público se haga mediante la estimación no paramétrica.

Tabla 9
Prueba normalidad de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre los factores motivacionales y sus dimensiones

		Tecnología, información y comunicación	Interoperabilidad	Acceso a Internet	Resultados	Confiabilidad	Servicios	Gobierno Digital	valor Público
N		206	206	206	206	206	206	206	206
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3.49	3.72	3.25	4.03	3.79	3.95	38.0243	42.6650
	Desv. Desviación	0.986	0.962	1.046	0.755	0.810	0.789	10.22977	7.75915
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.204	0.207	0.191	0.273	0.290	0.233	0.109	0.124
	Positivo	0.184	0.180	0.166	0.246	0.290	0.213	0.109	0.124
	Negativo	-0.204	-	-	-	-	-	-0.068	-0.077
Estadístico de prueba		0.204	0.207	0.191	0.273	0.290	0.233	0.109	0.124
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Nota: a. La distribución de prueba es normal. b. Se calcula a partir de datos. c. Corrección de significación de Lilliefors. Fuente: a partir de los resultados.

En la tabla anterior se muestra los resultados sobre el test de normalidad de distribución de las variables y de las dimensiones. La variable gobierno digital tiene una media de 38 puntos y su estadístico de prueba normalidad de Kolmogorov Smirnov es 0.109 y P-valúe es igual a 0.000 menor que 0.05, lo cual indica que dicha variable se distribuye de manera no normal. Igualmente, cuando se evalúa la variable de valor público también se observa que se distribuye

de manera no normal y de igual manera las dimensiones de cada variable se distribuyen de manera no normal. Por lo que para inferir se utilizó estimación no paramétrica para comprobar las hipótesis planteadas.

3.2.3. *Análisis de correlación entre el gobierno digital y valor público*

En relación al gobierno digital y el valor público que se desarrolla la municipalidad Distrital de Pichari en el periodo 2021, se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 10

Correlación no Paramétrica entre el Gobierno digital y el Valor Público en la Mucipalidad Distrital de Pichari en el periodo 2021

			Gobierno Digital	valor Público
Tau_b de Kendall	Gobierno Digital	Coeficiente de correlación	1.000	,631**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000
		N	206	206
Rho de Spearman	valor Público	Coeficiente de correlación	,631**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000
		N	206	206
Rho de Spearman	Gobierno Digital	Coeficiente de correlación	1.000	,803**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000
		N	206	206
Rho de Spearman	valor Público	Coeficiente de correlación	,803**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000
		N	206	206

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente:

Los resultados mostrados en la tabla anterior, evidencia una asociación positiva entre el gobierno digital y el valor público en la Municipalidad Distrital de Pichari. Tanto el coeficiente de contingencia de Tau_b de Kendall (63.1% evaluación ordinal) y coeficiente de Rho de Spearman (80.3%, evaluación por puntos o de razón) evidencia una correlación positiva o directa significativa entre estas variables. Es decir, si existe mejorar en el gobierno digital también mejorará el valor público generado por la municipalidad o viceversa; menor democracia digital será menor también el valor público.

En cuanto a la tecnología, información y comunicación (TIC's) y los resultados que se genera la municipalidad Distrital de Pichari en el periodo 2021, se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 11

Correlación no Paramétrica entre el Tecnología, información y comunicación y Resultados en la Municipalidad Distrital de Pichari en el periodo 2021

			Tecnología, información y comunicación	Resultados
Tau_b de Kendall	Tecnología, información y comunicación	Coeficiente de correlación	1.000	,703**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	206	206
Rho de Spearman	Tecnología, información y comunicación	Coeficiente de correlación	,703**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	206	206
Tau_b de Kendall	Resultados	Coeficiente de correlación	1.000	,757**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	206	206
Rho de Spearman	Resultados	Coeficiente de correlación	,757**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	206	206

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente:

Los resultados mostrados en la tabla anterior, evidencia una asociación positiva entre el tecnología, información y comunicación (TIC's) y los resultados en la Municipalidad Distrital de Pichari. Tanto el coeficiente de contingencia de Tau_b de Kendall (70.3% evaluación ordinal) y coeficiente de Rho de Spearman (75.7%, evaluación por puntos o de razón) evidencia una correlación positiva o directa significativa entre estas variables. Es decir, si existe mejora en el Tecnología, información y comunicación (TIC's) también mejorará los resultados de las actividades desarrolladas por la municipalidad o viceversa; menor desarrollo de los TIC's será menor también los resultados.

Asimismo, en cuanto a la interoperabilidad y la confianza que se genera la municipalidad Distrital de Pichari en el periodo 2021, se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 12

Correlación no Paramétrica entre el Interoperabilidad y la confianza en la Municipalidad Distrital de Pichari en el periodo 2021

			Interoperabilidad	Confianza
Tau_b de Kendall	Interoperabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,613**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	206	206

Rho de Spearman	Confianza	Coeficiente de correlación	,613**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	206	206
	Interoperabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,683**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	206	206
Confianza	Coeficiente de correlación	,683**	1.000	
	Sig. (bilateral)	0.000		
	N	206	206	

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente:

Los resultados mostrados en la tabla anterior, evidencia una asociación positiva entre la interoperabilidad (intercambiar datos, compartir información y conocimiento para interactuar de acuerdo a objetivos consensuados y comunes, con la finalidad de obtener beneficios mutuos) y la confianza en la Municipalidad Distrital de Pichari. Tanto el coeficiente de contingencia de Tau_b de Kendall (61.3%, evaluación ordinal) y coeficiente de Rho de Spearman (68.3%, evaluación por puntos o de razón) evidencian una correlación positiva o directa significativa entre estas variables. Es decir, si existe mejorar en la interoperabilidad (mejora en intercambio de datos, información y conocimiento para interactuar de acuerdo a objetivos consensuados y comunes, con la finalidad de obtener beneficios mutuos) podría mejorar la confianza de las actividades desarrolladas por la municipalidad o viceversa; menor desarrollo de interoperabilidad será menor también confianza en el municipio.

Además, en cuanto a la interoperabilidad y la confianza que se genera la municipalidad Distrital de Pichari en el periodo 2021, se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 13

Correlación no Paramétrica entre el acceso a Internet y los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pichari en el periodo 2021

			Acceso a internet	Servicios
Tau_b de Kendall	Acceso a internet	Coeficiente de correlación	1.000	,247**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Servicios	Coeficiente de correlación	,247**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	

		N	206	206
Rho de Spearman	Acceso a internet	Coeficiente de correlación	1.000	,292**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	206	206
Rho de Spearman	Servicios	Coeficiente de correlación	,292**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	206	206

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente:

Los resultados mostrados en la tabla anterior, evidencia una asociación positiva entre acceso a internet y servicios en la Municipalidad Distrital de Pichari. Tanto el coeficiente de contingencia de Tau_b de Kendall (24.7%, evaluación ordinal) y coeficiente de Rho de Spearman (29.2%, evaluación por puntos o de razón) evidencian una correlación positiva o directa significativa entre estas variables. Es decir, si existe mejorar al acceso a internet podría mejorar los servicios desarrolladas por la municipalidad o viceversa; a menor acceso a internet será menor también los servicios prestados/desarrollados o por desarrollar por la municipalidad.

3.3. Demostración de Hipótesis

Para demostrar las hipótesis, en la presente considera el Valor-p o P-valúe o en su defecto a la significancia bilateral al nivel de significancia de 1%. Y la regla de decisión será de la siguiente manera:

Se acepta la H_0 cuando el P-valúe > 0.01 o >0.05

Se rechaza la H_0 cuando el P-valúe < 0.01 o <0.05

3.3.1. Demostración de hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

H_0 : Gobierno digital no se relaciona de manera positiva y significativamente con el valor público en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco en el periodo 2021.

H_A : Gobierno digital se relaciona de manera positiva y significativamente con el Valor Público en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco en el periodo 2021.

Tabla 14

Prueba de correlación entre Gobierno digital y Valor público en el Distrito de Pichari, 2021

			valor Público
Tau_b de Kendall	Gobierno Digital	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,631** 0.000
		N	206
Rho de Spearman	Gobierno Digital	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,803** 0.000
		N	206

Nota. Muestra la asociación de las variables: Gobierno digital y valor público en el Distrito de Pichari. Fuente: resultados de encuesta.

En la **Tabla 14** observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0,631$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$) y, asimismo el coeficiente de Rho de Spearman es igual a $R = 0.803$, con nivel de significancia menor a 1% de significancia convencional ($P < 0.01$); por lo que existe información suficiente información para poder rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Así, demostrándose que el gobierno digital se relaciona de manera positiva y significativamente con el valor público en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco en el periodo 2021.

3.3.2. Demostración de la primera hipótesis específica

Planteamiento de hipótesis

H_0 : Las TIC's no se relaciona de manera positiva y significativamente con los resultados en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco.

H_A : Las TIC's se relaciona de manera positiva y significativamente con los resultados en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco.

Tabla 15

Prueba de correlación entre TICs y Los Resultados (cumplimiento de objetivos y metas) en el Distrito de Pichari, 2021

			Resultados
--	--	--	------------

Tau_b de Kendall	Tecnología, información y comunicación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,703** 0 206
Rho de Spearman	Tecnología, información y comunicación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,757** 0 206

Nota. Muestra la asociación de las variables: TICs y Los resultados en el Distrito de Pichari. Fuente: resultados de encuesta.

En la **Tabla 15** se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0,703$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$) y, asimismo el coeficiente de Rho de Spearman es igual a $R = 0.757$, con nivel de significancia menor a 1% de significancia convencional ($P < 0.01$); por lo que existe información suficiente para poder rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Así, demostrándose que las TIC's se relaciona de manera positiva y significativamente con los resultados en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco.

3.3.3. Demostración de segunda hipótesis específica

Planteamiento de hipótesis

H_0 : La interoperabilidad no se relaciona de manera positiva y significativa con la confianza en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco.

H_A : La interoperabilidad se relaciona de manera positiva y significativa con la confianza en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco.

Tabla 16

Prueba de correlación entre interoperabilidad y la confianza en el Distrito de Pichari, 2021

			Confianza
Tau_b de Kendall	Interoperabilidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,613** 0.000 206
Rho de Spearman	Interoperabilidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,683** 0.000 206

Nota. Muestra la asociación de las variables: interoperabilidad y la confianza en el Distrito de Pichari. Fuente: resultados de encuesta.

En la **Tabla 16** observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0,613$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$) y, asimismo el coeficiente de Rho de Spearman es igual a $R = 0.683$, con nivel de significancia menor a 1% de significancia convencional ($P < 0.01$); por lo que existe información suficiente para poder rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Así, demostrándose que la interoperabilidad se relaciona de manera positiva y significativa con la confianza en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco.

3.3.4. Demostración de la tercera hipótesis específica

Planteamiento de hipótesis

H_0 : El acceso a internet no se relaciona de manera positiva y positivamente con los servicios en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco.

H_A : El acceso a internet se relaciona de manera positiva y positivamente con los servicios en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco.

Tabla 17

Prueba de correlación entre acceso a internet y la prestación de servicios en el Distrito de Pichari, 2021

			Servicios
Tau_b de Kendall	Acceso a internet	Coeficiente de correlación	,247**
		Sig. (bilateral)	0
		N	206
Rho de Spearman	Acceso a internet	Coeficiente de correlación	,292**
		Sig. (bilateral)	0
		N	206

Nota. Muestra la asociación de las variables: accesos a internet y la los servicios prestados en el Distrito de Pichari. Fuente: resultados de encuesta.

En la **Tabla 17** observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0,247$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$) y, asimismo el coeficiente de Rho de Spearman es igual a $R = 0.292$, con nivel de significancia menor a 1% de significancia convencional ($P < 0.01$); por lo que existe información suficiente para poder rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Así,

demostrándose que el acceso a internet se relaciona de manera positiva y positivamente con los servicios en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco.

IV. Discusión

En la actualidad el gobierno electrónico permite crear vínculos e interconectar al gobierno, ciudadanos, usuarios de servicios y empresas a través de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), para lograr una adecuada prestación de servicios, toma de decisiones y rendición de cuentas (OSIPTTEL, 2017, pág. 6) y con ello generar el valor público de las instituciones gubernamentales, como mencionara ONGEI;

[...]que el Gobierno Electrónico constituye la oportunidad de dar respuesta plena al reto de conseguir una gestión pública más eficiente y de establecer pautas de colaboración entre Administraciones Públicas. Por ello los Estados deberán tomar en consideración la necesaria interoperabilidad de las comunicaciones y servicios que hacen posible el Gobierno Electrónico. A esos efectos dispondrán las medidas necesarias, para que todas las Administraciones Públicas, cualquiera que sea su nivel y con independencia del respeto a su autonomía, establezcan sistemas que sean interoperables (ONGEI, 2013, pág. 90).

En ese sentido la presente investigación buscó analizar el gobierno digital mediante la encuesta con la finalidad de establecer la relación con el valor público en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco en el período 2021. En relación a ello los resultados encontrados en la presente investigación evidencia la existencia de la relación positiva significativa entre el gobierno digital y el valor público, es decir, coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es $\tau = 0,631$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$) y, asimismo el coeficiente de Rho de Spearman es igual a $R = 0.803$, con nivel de significancia menor a 1% de significancia convencional ($P < 0.01$), esto implica que a mayor gobierno digital también crece el valor público así como menciona Orellana (2017), ya que la tecnología y la digitalización por sí misma constituye valor público y ellas permiten a los gobiernos una mejor comunicación para el cumplimiento de sus objetivos

de bien común, y a los ciudadanos participar de lo público, con herramientas digitales que faciliten el diseño e implementación de políticas públicas.

En relación a los TICs y la obtención de los resultados esperados, la presente investigación muestra la relación (70.3%) positiva significativa entre esta, es decir, coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0,703$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$) y, asimismo el coeficiente de Rho de Spearman es igual a $R = 0.757$, con nivel de significancia menor a 1% de significancia convencional ($P < 0.01$), lo cual se refuerza con los resultados encontrados por Cumana y Marval (2009), quien afirma que el gobierno electrónico mediante sus portales electrónicos, tecnología, como instrumento llegarían a generar mayor integración, la comunicación de los ciudadanos, empresas y trabajadores fomentando el buen funcionamiento de las operaciones que realiza los entes involucrados, donde la información sea constante y ello podría generar mayor confianza con la población y dentro de la organización. Del mismo modo Kelly y Muers (2002) y Condori y Andreina (2019) mencionan que los TICs pueden generar mayores resultados en cuanto a los logros de los objetivos, incluso en la disminución de los costos logísticos tradicionales y por ende la satisfacción del usuario. Además, construir a la generación del valor público, y que a través de los TICs permiten que los ciudadanos estén informados.

Por otro lado, la interoperabilidad de gobierno digital tiene una relación positiva con la confianza, siendo significativo, es decir, el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0,613$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$) y, asimismo el coeficiente de Rho de Spearman es igual a $R = 0.683$, con nivel de significancia menor a 1% de significancia convencional ($P < 0.01$), lo cual induce que, intercambiar datos, compartir información y conocimiento para interactuar de acuerdo a objetivos consensuados y comunes, con la finalidad de obtener beneficios mutuos así generando mayor confianza y la interacción permanente coherente con los estudios Cumana &

Marval (2009) y Bazán y Robles (2018) y así como menciona Mesa (2014) que la conectividad interinstitucional tiene mayor importancia para generar confianza y que de manera conjunta permite lograr el desarrollo de las entidades y por ende el desarrollo de la sociedad.

En cuanto a la relación entre el acceso a internet y con la prestación de los servicios por parte de las instituciones en la presente investigación se encontró una asociación es positiva y significativa, es decir, que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es $\tau= 0,247$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$) y, asimismo el coeficiente de Rho de Spearman es igual a $R=0.292$, con nivel de significancia menor a 1% de significancia convencional ($P < 0.01$) A pesar de que las instituciones no tengan suficiente acceso a internet y uso de equipos tecnológicos es frecuente que las instituciones brindan los servicios casi siempre a los beneficiarios como se mencionara Veliz & Valle (2015), García & Luna (2007) y Prins (2001) que la percepción de los usuarios son positivas ya que generaría mayores ventajas con respecto al costo, tiempo, transparencia en la gestión los cuales contribuyen a un mejor servicio al ciudadano, permite comparar países y ayudar a que se tomen mejores decisiones en lo que respecta, asimismo Chucuya (2017) encuentra los efectos positivos en la gestión de tramite documentario, boletas de pago, caja vía web que funcionan directamente con links de la página de la entidad y así mismo Colmenares y España (2016) afirma con el uso de Gobierno Electrónico es una estrategia clave para el desarrollo de cualquier gobierno local ya que mejora la calidad de vida de una población, fomentando principios de democracia, justicia y participación ciudadana ya que permite la interactividad entre el usuario y la gestión municipal.

Es así, el gobierno digital es muy importante para establecer una interacción constante y permanente entre la institución y la población a fin mejorar la calidad de servicios y logro de los resultados así como los objetivos comunes con la finalidad mejorar el nivel de calidad de vida , asimismo, el gobierno digital entrega beneficios directos a la comunidad en general, tales

como: eliminación de las barreras de tiempo y espacio, facilidad en las comunicaciones, acceso igualitario a la información, aumento del intercambio colaborativo entre distintas reparticiones, aumento en la producción de bienes y servicios de valor agregado, en suma, mayor la calidad de vida de los ciudadanos.

Conclusiones

1. A partir de los resultados obtenidos se puede concluir de manera general, que se ha logrado obtener resultados del objetivo general, es decir, que el gobierno digital es muy importante porque permite generar relaciones y vínculos con la finalidad interconectar al gobierno, las instituciones, ciudadanos, usuarios de servicios y empresas a través de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), para lograr una adecuada prestación de servicios, toma de decisiones y rendición de cuentas, el logro de resultados y los objetivos. Además, que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0,631$, con nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$) y, asimismo el coeficiente de Rho de Spearman es igual a $R = 0.803$, con nivel de significancia menor a 1% ($P < 0.01$) obtenidos en parte de resultados, nos permitió demostrar el objetivo general planteado, que el gobierno digital se relaciona de manera positiva y significativamente con el valor público en un grado de correlación de 80.3% en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco en el periodo 2021.
2. En cuanto, a la relación entre la tecnología, información y comunicación (TIC's) y los resultados para generar valor público muestran la existencia de una correlación positiva y significativa (Tau-b de Kendall es $\tau = 0,703$, con nivel de significancia menor al 1%), es decir a mayor tecnología, información y comunicaciones también mejora los resultados, el cumplimiento de las metas a fin de mejorar la percepción y generar el mayor valor público. Lo cual indica que el logro del objetivo específico primero, que Las TIC's se relacionan positivamente en un grado de 70.3% de correlación con los resultados en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco.
3. Asimismo, en relación a la interoperabilidad y la confianza, los resultados evidencian que existe una asociación positiva y significativa entre estas (el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0,613$, con nivel de

significancia menor al 1%), lo que indica que mayor interoperabilidad también mejora la confianza de los usuarios y de la población en general entregando beneficios directos a la comunidad en general, tales como: eliminación de las barreras de tiempo y espacio, facilidad en las comunicaciones, acceso igualitario a la información. Es así, queda demostrado, que se ha logrado resultados coherentes al objetivo específico dos de la investigación, es decir, que la Interoperabilidad se relaciona positivamente con la confianza en un grado de correlación de 61.3%.

4. Finalmente, la relación entre acceso a internet y los servicios prestados en la presente investigación presenta una relación positiva y significativa (el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $\tau = 0,247$, con nivel de significancia menor al 1%), es decir mayor acceso a internet o la digitalización contribuye a mayor prestación de servicios a la población. Por lo que se concluye que el objetivo específico de la investigación fue corroborado. Es decir, el acceso a internet se relaciona con los servicios en un 24.7% en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco.

Recomendaciones

1. En relación al gobierno digital y el valor público, se debe mejorar los canales de transmisión y comunicación como el desarrollo de aplicativos o APPs, la municipalidad que permita desarrollar un gobierno digital integrado conectado con la población a fin generar mayor valor público en el tiempo.
2. Se debe destinar mayor presupuesto a la mejorar de la tecnología, así como la calidad de información y comunicación y los equipos tecnológicos que mejorarían los resultados y logro de los objetivos o ayudaría a la prestación adecuada y puntual de los servicios municipales.
3. Se debe promover mayor interoperabilidad entre la municipalidad y la ciudadanía mediante TICs, ya que el desarrollo de ello induce a intercambiar datos, compartir información y conocimiento para interactuar de acuerdo a objetivos consensuados y comunes, con la finalidad de obtener beneficios mutuos así generando mayor confianza y la interacción permanente.
4. Se debe impulsar la inversión y declarase un derecho el acceso a internet de todas las personas a fin de generar mayor conectividad y con ello brindar mayores servicios de calidad por parte de las municipalidades como parte del gobierno electrónico.

Referencias

- Andersen, D. a. (1991). *Government Information Management. A Primer and Casebook. . Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.*
- Arias, N. (2021). *Modelo de gobierno digital y el valor público en la Municipalidad Provincial de Tayacaja.* Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Bazán, B., & Robles, Z. (2018). *El control previo y la creación del valor público en las instituciones públicas del distrito de Yanacancha periodo 2018.* Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación.* Bogotá: Prentice Hall.
- Calderón, L. (2015). Seguridad informática y seguridad de la información. *Universidad Piloto de Colombia, 1-7.*
- Cardona, F. (2004). El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Revista Universidad y Empresa, 20-45.*
- CEPAL. (2007). *Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América latina y el Caribe.* CEPAL.
- CEPAL. (2007). *Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe. Version 3.0.*
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli–2016.* Puno: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO.
- CLAD. (2010). *Base para una estrategia Iberoamericana de Interoperabilidad.* Buenos Aires.

- Colmenarez , E., & España, R. (2016). *Propuesta de procedimientos estratégicos para mejorar la eficiencia administrativa mediante el uso de gobierno electrónico de la alcaldía de Valencia*. Estado Carabobo: Campus Bárbula.
- Condori, C., & Andreina, S. (2019). *la gestion publica y su relacion con el valor publico en el gobierno regional de Tacna*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Conejero, E. (2014). Valor Público: Una aproximación conceptual. *3C Empresa*, 30-41.
- Criado, I., & Ramón, G. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gestión y Política Pública*, 3-48.
- Cumana, W., & Marval, W. (2009). *Gobierno Electrónico como Herramienta de Gestión Pública en Venezuela* . Cumaná: UNIVERSIDAD DE ORIENTE.
- Díaz, V. (2014). *aplicacion del gobierno electronico para optimizar la gestion publica de la procuraduria publica de la municipalidad provincial de utcubamba*. Pimentel: Universidad Cesar Vallejo.
- Estévez, E., & Janowski, T. (2016). Gobierno digital, ciudadanos y ciudades inteligentes. *Revista Institucional de la Facultad de Informática UNLP*, 11-13.
- Fernández-Santillán, J. (2018). Valor público, gobernanza y Tercera Vía. *Convergencia*, 25(78), 175-193.
- Flores , J., Hernández, R., & Garay, R. (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 504-527.
- Fountain, J. E. (2001). *Building the virtual state: Information technology and institutional change*. Brookings Institution Press.

- Galva, R. L. (2017). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción: un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- García Estrella, C. W. (2020). *Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- García, R., & Luna, F. (2007). *modelo multi-dimensional de medición del gobierno electronico para América Latina y el Caribe*. Santiago: CEPAL.
- Gil, J., & Luna, L. (2008). “Una Breve Introducción Al Gobierno Electrónico: Definion, Aplicaciones y Etapas. *Revista de Admnistracion Pública XLIII* , 49–72.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MacGrawHill.
- Kelly, G., & Muers, S. (2002). *creating public value-an analytical framework for public swervice reform*. London: Cabinet Office Strategy Unit.
- López, D. (2016). El valor público y los acuerdos de integración económica en Colombia. *Administración y Desarrollo*, 72-88.
- López, R. (2003). LOS PORTALES EDUCATIVOS: CLASIFICACIÓN Y COMPONENTES. *ANALES DE DOCUMENTACION*, 233-244.
- Luna, L., Gil, J., & Sandoval, R. (2015). *Avances y Retos del Gobierno Digital en México*. Toluca de Lerdo.
- Mesa, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

MinTIC. (2018). *Manual de Gobierno Digital - Implementación de la política de Gobierno Digital*.

Naciones Unidas. (2010). Leveraging e-government at a time of Financial and economic crisis.

Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: ILPES, CEPAL.

OCDE. (2018). *Revisión del gobierno digital en Argentina acelerando la digitalización del sector público*. OCDE.

OCDE. (2019). *Índice de Gobierno Digital*. OCDE.

OECD. (2001). *Understanding the Digital Divide*. Paris: OECD.

ONGEI. (2013). *una mirada al gobierno electrónico en el Perú*. Lima.

Orellana, R. (2017). Valor público, gobierno abierto y tecnologías digitales. *AECID*, 1-5.

OSIPTEL. (2017). *Plan estratégico de gobierno electrónico 2017-2021*. Lima: OSIPTEL.

Pacheco Cedeño, A. F. (2019). *La generación de valor público y confianza digital: retos y oportunidades de la nueva política de gobierno digital*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Padilla, J., Vega, P., & Rincón, D. (2014). Tendencias y dificultades para el uso de las TIC en educación superior. *Entramado*, 272-295.

Prins, J. (2001). Electronic Government. Variations on a concept. *On the Crossroads of Technological Innovation and Institutional Change*, 1-5.

Quinte Gonzales, I. M. (2017). *Implementación del gobierno electrónico y la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres-Lima*. Huancayo: Universidad Peruana los Andes.

- Riascos, C., Martínez, G., & Solano, J. (2008). Riascos, S. C., El gobierno electrónico como estrategia de participación ciudadana en la administración pública en Suramérica. Casos Colombia y Uruguay. *Libre Empresa*, 143-157.
- Roquez, A. (2001). *Impactos de las tecnologías de información y comunicación en el Perú*. Lima.
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., & Fillotrani, P. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Washington: Inter-American Development Bank.
- Salkind, N. J. (1998). *Método de investigación*. México: México: Prentice-Hall.
- Sandoval, A. (2008). *Gobierno Electrónico: Elementos de facilidad de uso y valor público de los portales de Internet local en México*. México: México Fondo de Cultura Económica.
- Silva, R. (2009). Beneficios del comercio electrónico. *Perspectivas*, 151-164.
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha-Pasco, 2016*. Pasco: UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN.
- Urrutia, E. R. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico Una revisión de la literatura. *Gestión y Política Pública* 15(2),, 259-305.
- Valle , M., & Veliz, R. (2015). *Percepción de los usuarios hacia un modelo online e-government en la UGEL 306 Rioja-Año 2015*. Trujillo: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO.
- Vargas, R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista educación*, 6.

World public sector report. (2003). *E-Government at the crossroads*. New York: United Nations.

Anexo

Anexo N°01 - Matriz de Consistencia

Gobierno digital y valor público en la municipalidad distrital de Pichari, Región Cusco, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES INDICADORES	METODOLOGÍA
1. PROBLEMA GENERAL ¿En qué medida el gobierno digital se relaciona con el valor público de la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco en el periodo 2021?	1. OBJETIVO GENERAL Analizar el gobierno digital mediante la encuesta con la finalidad de establecer la relación con el valor público en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco en el periodo 2021.	1. HIPÓTESIS GENERAL Gobierno digital se relaciona de manera positiva y significativamente con el valor público en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco en el periodo 2021.	1. VARIABLE V1: Gobierno Digital <u>Indicadores</u> X1: TIC's X2: Interoperabilidad X3: Acceso a Internet	1. TIPO DE INVESTIGACIÓN Es aplicada
2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS ✓ ¿En qué medida las TIC's se relacionan con los resultados en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco? ✓ ¿En qué medida la interoperabilidad se relaciona con la confianza en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco? ✓ ¿En qué medida el acceso a internet se relaciona con los servicios en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco?	2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS ✓ Analizar en qué medida las TIC's se relacionan con los resultados en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco. ✓ Analizar en qué medida la Interoperabilidad se relaciona con la confianza en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco. ✓ Analizar en qué medida el acceso a internet se relaciona con los servicios en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco.	2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS ✓ Las TIC's se relacionan positivamente con los resultados en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco. ✓ La Interoperabilidad se relaciona positivamente con la confianza en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco. ✓ El acceso a internet se relaciona positivamente con los servicios en la Municipalidad Distrital de Pichari, Región Cusco.	2. VARIABLE V2: Valor Público <u>Indicadores</u> Y1: Resultados Y2: Confianza Y3: Servicios	2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional 3. MUESTRA TEMPORAL n=206 4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Es no experimental 5. FUENTES DE INFORMACIÓN Primaria y secundaria 6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS. Encuesta Cuestionario 7. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Para procesar se usará un paquete econométrico a la medida.

Anexo N°02 Instrumentos

Instrumento N°1 Gobierno Digital

Tecnologías de información y comunicación -TICs

Indicadores	PRE	ITEMS	VALORACIÓN				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Portales institucionales de web	p1	¿Cree que las TIC (tecnologías de información y comunicación) desempeñan un rol necesario en la Municipalidad Distrital de Pichari?					
	p2	¿Cree que los portales institucionales web son importantes en el desempeño de un gobierno digital de la Municipalidad Distrital de Pichari?					
intranet	p3	¿Cree que la intranet es determinante para mejorar la gestión de la Municipalidad Distrital de Pichari??					
Comercio electrónico	p4	¿Cree que el comercio electrónico (compras digitales de gobierno) mejora el desarrollo en la Municipalidad Distrital de Pichari?					

Interoperabilidad

Indicadores	PRE	ITEMS	VALORACIÓN				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Seguridad de datos	p5	¿Cree que la interoperabilidad (interacción digital de organizaciones) es importante en la Municipalidad Distrital de Pichari?					
	p6	¿Cree que la seguridad de datos es importante en la gestión de la Municipalidad Distrital de Pichari?					
Servicios públicos web	p7	¿Cree que los servicios públicos web interconectan a la Municipalidad Distrital de Pichari con los ciudadanos?					
Aplicaciones (APPs)	p8	¿Cree que el uso de las apps permite un mejor desempeño de la Municipalidad Distrital de Pichari para con los ciudadanos?					

Acceso a Internet

Indicadores	P R E	ITEMS	VALORACIÓN				
-------------	-------	-------	------------	--	--	--	--

			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Fibra óptica	p9	¿Cree que el acceso a internet es importante para lograr un gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Pichari?					
	p10	¿Cree que la Fibra óptica (acceso a internet mediante cable) mejora la conexión de internet en la Municipalidad Distrital de Pichari?					
lineal móviles	p11	¿Cree que el acceso a internet a través de línea móvil (celulares) es contribuye el desempeño de la Municipalidad Distrital de Pichari?					
wifi	p12	¿Cree que el acceso a internet mediante las redes inalámbricas (WIFI) logran mejorar el desempeño de la Municipalidad Distrital de Pichari?					

Instrumento N°2, Valor Público

Resultados

indicadores	PRE	ITEMS	VALORACIÓN				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Satisfacción	p1	¿Cree que los resultados logrados por la Municipalidad Distrital de Pichari contribuyen al valor público?					
	p2	¿Cree que la satisfacción de los ciudadanos es importante en la implementación de un gobierno digital?					
Eficiencia	p3	¿Cree que la eficiencia es un punto importante de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pichari?					
Eficacia	p4	¿Cree que la eficacia determina el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari?					

Confianza

indicadores	PRE	ITEMS	VALORACIÓN				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Transparencia	p5	¿Cree que la confianza de los ciudadanos determina un mejor desempeño de la Municipalidad Distrital de Pichari?					
	p6	¿Cree que la transparencia mejora el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari?					
Participación ciudadana	p7	¿Cree que la participación ciudadana es fundamental en el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari?					
Calidad	p8	¿Cree que la calidad es un punto fundamental de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Pichari?					

Servicios

indicadores	PRE	ITEMS	VALORACIÓN				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Trámites	p9	¿Cree que los servicios de la Municipalidad Distrital de Pichari determinan el desarrollo en la población y generan valor público?					
	p10	¿Cree que los tramites y/o prestación de los servicios por la Municipalidad Distrital de Pichari es de la calidad?					
Información	p11	¿Cree que la información que brinda la Municipalidad Distrital de Pichari es de la calidad y que puede inducir la mejora del nivel de vida de la población?					
Canales de expresión	p12	¿Cree que los canales de expresión que usa la Municipalidad Distrital de Pichari pueden inducir cambios de mejora en los ciudadanos?					

Fiabilidad

Tabla 18
Análisis de confiabilidad del instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	Estadísticas de total de elemento	
		Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
Gobierno Digital	TIC's	¿Cree usted que el Gobierno Digital es importante en la gestión de la Municipalidad Distrital de Pichari?	0.944
		¿Cree usted que las TIC (tecnologías de información y comunicación) desempeñan un rol necesario en la Municipalidad Distrital de Pichari?	0.943
		¿Cree usted que los portales institucionales web son importantes en el desempeño de un gobierno digital de la Municipalidad Distrital de Pichari?	0.941
		¿Cree usted que la intranet es determinante para mejorar la gestión de la Municipalidad Distrital de Pichari??	0.941
	Interoperabilidad	¿Cree usted que el comercio electrónico (compras digitales de gobierno) mejora el desarrollo en la Municipalidad Distrital de Pichari?	0.943
		¿Cree usted que la interoperabilidad (interacción digital de organizaciones) es importante en la Municipalidad Distrital de Pichari?	0.942
		¿Cree usted que la seguridad de datos permite confiar en la gestión de la Municipalidad Distrital de Pichari?	0.941
		¿Cree usted que los servicios públicos web interconectan a la Municipalidad Distrital de Pichari con los ciudadanos?	0.941
	Acceso a Internet	¿Cree usted que el uso de las apps permite un mejor desempeño de la Municipalidad Distrital de Pichari para con los ciudadanos?	0.943
		¿Cree usted que el acceso a internet es importante para lograr un gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Pichari?	0.942
		¿Cree usted que la Fibra óptica (acceso a internet mediante cable) contribuye la conexión de internet en la Municipalidad Distrital de Pichari?	0.943
		¿Cree usted que el acceso a internet a través de línea móvil (celulares) es importante en el desempeño de la Municipalidad Distrital de Pichari?	0.942
Resultados	¿Cree usted que el acceso a internet mediante las redes inalámbricas (WIFI) logran mejorar el desempeño de la Municipalidad Distrital de Pichari?	0.942	
	¿Cree usted que el valor público (cambios de mejora en los ciudadanos) desarrolla los niveles de vida de los ciudadanos?	0.941	
	¿Cree usted que los resultados generan desarrollo en los ciudadanos?	0.945	
	¿Cree usted que la satisfacción de los ciudadanos es importante en la implementación de un gobierno digital?	0.943	
Valor Público	Confianza	¿Cree usted que la eficiencia es un punto importante de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pichari?	0.944
		¿Cree usted que la eficacia determina el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari?	0.943
		¿Cree usted que la confianza de los ciudadanos determina un mejor desempeño de la Municipalidad Distrital de Pichari?	0.943
	Servicios	¿Cree usted que la transparencia mejora el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari?	0.943
		¿Cree usted que la participación ciudadana es fundamental en el desarrollo de la Municipalidad Distrital de Pichari?	0.945
		¿Cree usted que la calidad es un punto fundamental de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Pichari?	0.947
		¿Cree usted que los servicios de la Municipalidad Distrital de Pichari determinan el desarrollo en la población?	0.945

	¿Cree usted que la prestación de los servicios por la Municipalidad Distrital de Pichari es de la calidad?	0.947
Estadísticas de fiabilidad	Alfa de Cronbach	0.945

Nota. Fuente a partir de resultados procesados

