

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Influencia del gobierno digital en la gestión pública de la
municipalidad distrital de Phara, 2024**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y
Negocios Internacionales

Autores:

Cristina Luz Quispe Quispe
Luz Lucero Quispe Maza

Asesor:

Mg. Percy Ruben Quispe Choque

Juliaca, febrero de 2025

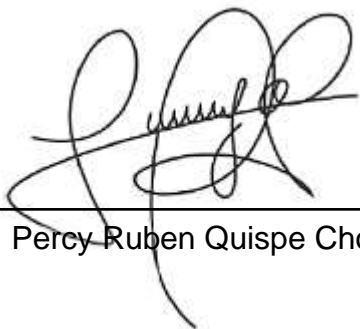
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mg. Percy Ruben Quispe Choque, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“INFLUENCIA DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PHARA, 2024”** de los autores **Cristina Luz Quispe Quispe** y **Luz Lucero Quispe Maza**, tiene un índice de similitud de 8% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 06 días del mes de octubre del año 2025.



Mg. Percy Ruben Quispe Choque

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 05 día(s) del mes de Febrero del año 2025 siendo las 09:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a) Dr. Alexander David De La Cruz Vargas secretario(a) Mtro. Elnier Henry Lupaca Chata y los demás miembros Mtro. Wilson Cruz Mamani y el (la) asesor(a) Mg. Percy Roben Quispe Chogue con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado Influencia del gobierno digital en la gestión pública de la municipalidad distrital de Phara, 2024 del(los) bachiller/es

- a) Luz Lucero Quispe Maga
- b) Cristina Luz Quispe Quispe
- c) _____

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciados en Administración y Negocios Internacionales
(Designación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a) Luz Lucero Quispe Maga

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy buena</u>

Bachiller (b) Cristina Luz Quispe Quispe

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy buena</u>

Bachiller (c) _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas

[Firma]
Presidente/a

[Firma]
Asesor/a

[Firma]
Bachiller (a)

[Firma]
Miembro

[Firma]
Bachiller (b)

[Firma]
Secretaría

Miembro

Bachiller (c)

INDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT:	6
1 INTRODUCCIÓN	7
2 METODOLOGÍA	10
2.1 Diseño Metodológico	10
2.2 Diseño muestral	10
2.3 Técnicas de Recolección de Datos	11
2.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información	12
2.5 Aspectos Éticos	12
3 RESULTADOS.....	12
4 DISCUSIÓN	16
5 CONCLUSIÓN	19
6 RECOMENDACIONES.....	19
7 REFERENCIAS	21
ANEXOS	26

Influencia del gobierno digital en la gestión pública de la municipalidad distrital de Phara, 2024

Influence of digital government on public management in the district municipality of Phara, 2024

Cristina Luz Quispe Quispe¹, Luz Lucero Quispe Maza²

^a EP. Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión.

RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad determinar el grado de influencia del gobierno digital en la eficiencia de la gestión de la Municipalidad Distrital de Phara en el período 2024. La metodología empleada es un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional conforme a los conceptos. La población está conformada por 100 funcionarios de la municipalidad mencionada, se utilizó la técnica del muestro no probabilístico y criterios de inclusión y exclusión. Se utilizó dos cuestionarios para las variables “Gobierno digital” y “Gestión municipal”, estos cuestionarios fueron elaborados por Chiclla en el año 2022. Se encontró una correlación positiva y significativa entre el Gobierno Digital y la Gestión Municipal ($r = 0.309$, $p = 0.035$). Asimismo, la variable Relacional mostró una correlación positiva significativa ($r = 0.412$, $p = 0.004$). En contraste, la Comunicación Externa ($r = 0.204$, $p = 0.169$) y la Comunicación Interna ($r = 0.103$, $p = 0.490$) presentaron correlaciones positivas, pero no significativas. Se concluye que existe relación entre las variables del gobierno digital y la gestión municipal.

Palabras clave: *Gobierno digital, gestión municipal, comunicación externa, comunicación interna*

ABSTRACT:

The present study aims to determine the degree of influence of digital government on the efficiency of the management of the District Municipality of Phara in the year 2024. The methodology employed is a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The population consists of 100 officials from the aforementioned municipality, and a non-probabilistic sampling technique was used, along with inclusion and exclusion criteria. Two questionnaires were utilized for the variables "Digital Government" and "Municipal Management," which were developed by Chiclla in 2022. A positive and significant correlation was found between Digital Government and Municipal Management ($r = 0.309$, $p = 0.035$). Additionally, the Relational variable showed a positive significant correlation ($r = 0.412$, $p = 0.004$). In contrast, External Communication ($r = 0.204$, $p = 0.169$) and Internal Communication ($r = 0.103$, $p = 0.490$) presented positive but non-significant correlations. It is concluded that there is a relationship between the variables of digital government and municipal management.

Keywords: Digital government, municipal management, external communication, internal communication.

1 INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la tecnología es un recurso fundamental para las instituciones públicas, ya que facilita el trabajo y mejora la atención a las personas. La incorporación de herramientas tecnológicas permite optimizar procesos administrativos, agilizar la comunicación y ofrecer servicios más eficientes y transparentes. Esto no solo incrementa la productividad de las instituciones, sino que también mejora la satisfacción de los ciudadanos al recibir respuestas más rápidas y precisas a sus necesidades.

Según una publicación del SGR (2023) las municipalidades son responsables de la administración de los intereses y servicios locales en cada comunidad, distrito, provincia y departamento, promoviendo el desarrollo local. Entre sus funciones principales, está el brindar servicios con el objetivo de satisfacer las necesidades de los habitantes; por ello, su prestación constituye una obligación para los gobiernos locales y un derecho para la población.

El Instituto Peruano de Economía (2023) indica que entre los años 2015 y 2022, las municipalidades solo llegaron a invertir el 61% de sus recursos designados, una cifra menor a comparación de la tasa de ejecución del Gobierno Nacional (79%) y de los gobiernos regionales (65%). Esta baja inversión se traduce en malos servicios públicos y un incremento de desconfianza por parte de la población hacia los gobiernos.

Sin embargo, la ausencia de visión digital por parte de los organismos públicos del país plantea un desafío significativo para la gestión administrativa, afectando la transparencia y la eficiencia en respuesta a las necesidades de la comunidad para mejorar su calidad de vida. Esto es especialmente preocupante en sectores más pobres y vulnerables que carecen de cobertura tecnológica (Zambrano, 2018).

Asimismo, Díaz Et. Al (2022) Menciona que los servicios digitales han tenido un avance considerable en los últimos años, llegando a generar un impacto en los diversos espacios organizacionales, sobre todo en estas épocas de emergencia sanitaria. Sin embargo, a nivel local, no todos los municipios del departamento tienen herramientas digitales que aseguren la transparencia y la rapidez en sus operaciones.

El gobierno digital, según la Política Nacional de Transformación Digital (2024) Se refiere al empleo estratégico de tecnologías digitales y datos en la administración pública con el propósito de generar valor público. Incluye los principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para digitalizar procesos, datos, contenidos y servicios digitales que beneficien a la ciudadanía.

El gobierno digital se define como la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la gestión pública y la prestación de servicios a la ciudadanía de manera rápida, interactiva y simple. (Blog Sydle, 2023)

La adopción de tecnologías en la gestión pública tiene ventaja en la eficacia operativa. Competitividad digital (2023) menciona que la tecnología permite una mejor gestión de recursos en las municipalidades, debido a la reducción de tiempos de respuesta y optimización de procesos. También se beneficia la gestión pública, porque se promueve la accesibilidad a información relevante, lo que fomenta la rendición de cuentas, refuerza la confianza ciudadana en la administración pública y aumenta la transparencia.

La adopción de tecnologías en la gestión pública refuerza la democracia participativa por la promoción de la ciudadanía y la posibilita la expresión de la opinión de la ciudadanía sobre temas políticos y la participación en la toma de decisiones sobre programas gubernamentales. En término de servicios, la tecnología optimiza la prestación de servicios públicos al acelerar el acceso, mejorar su calidad y accesibilidad. De la misma manera, la sistematización de procesos y la adopción de nuevas tecnologías pueden resultar en una reducción significativa de los costos operativos a largo plazo, beneficiando tanto a las instituciones públicas como a los colaboradores.

Por otro lado, la inversión en tecnología en el sector público no solo impulsa el desarrollo económico al facilitar la creación de empleo en el sector tecnológico, asimismo se fomenta la innovación y la modernización del estado, mejorando la eficiencia del gobierno en el servicio a la ciudadanía.

Figura 1.

Beneficios de la tecnología en el sector público



Nota. Beneficios de la implementación de tecnología en el sector público adaptado de Competitividad digital

Los servicios de gobierno digital brindan asistencia pública mediante herramientas tecnológicas, facilitando la integración de ciudadanos y empresas, y modernizando el estado para aumentar la eficiencia general del gobierno en la prestación de servicios a la población a través del uso adecuado de tecnologías de la información y la comunicación (Del Pezo, 2017).

Por otro lado, la gestión municipal según el blog de la Universidad Autónoma del Perú (2022) se define como el conjunto de tareas y procesos realizados por las organizaciones públicas, como las municipalidades, con el objetivo de optimizar la eficiencia y brindar calidad en los servicios prestados a la población. En el Perú, la gestión pública abarca los procesos y acciones que los funcionarios realizan para administrar eficientemente los recursos públicos y alcanzar los objetivos instituciones (Instituto de Ciencias Hegel, 2021).

De acuerdo a estudios han explorado el impacto del gobierno digital y las tecnologías de la información en la eficiencia de la gestión pública municipal. Lino (2022) exploró como el gobierno electrónico podría transformar la eficiencia de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado sanitario de Jijajapa, concluyendo que la ejecución de una plataforma digital mejora notablemente la entrega de servicios municipales al permitir a la población realizar trámites de manera eficiente desde su hogar.

Por consiguiente, Brito (2018) examinó el servicio de atención al usuario en la dirección municipal de transporte terrestre, seguridad vial y tránsito, teniendo como resultado a las mejoras significativas en los procesos internos, como la agilización en el procesamiento de licencias y la implementación de centros de revisión.

Asimismo, Fiallos (2022) se centró en analizar la eficiencia de la gestión pública en el GAD Municipal del Cantón Salcedo, haciendo uso de un enfoque mixto cuantitativo-cualitativo para identificar deficiencias en áreas críticas como la innovación organizacional y la transparencia en la rendición de cuentas. Esta investigación resalta la necesidad de mejoras significativas para optimizar el desempeño del gobierno local.

En el ámbito nacional Calmett (2021) investigó la influencia del gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa. Se hizo uso de una metodología cuantitativa de nivel relacional, el presente estudio no experimental evaluó el impacto del e-gobierno a través de encuestas en un total de 46 colaboradores. Los resultados indicaron que la implementación de herramientas digitales ayudó significativamente a mejorar la eficacia en los servicios públicos brindados por la municipalidad. El presente estudio destacó como el e-gobierno no solo facilita la gestión administrativa interna, sino que también optimiza la satisfacción y la interacción del usuario, reflejando un avance hacia una administración más eficaz y orientada al usuario.

Asimismo, Delgado & Delgado (2021) indagaron la relación entre la gestión institucional y las tecnologías de información en la municipalidad provincial de Cajabamba, hallando una correlación positiva que sugiere oportunidades para fortalecer la aplicación de tecnologías en la administración municipal, aunque con áreas de mejora identificadas en la gestión institucional y el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC.

Robles (2023) exploró el impacto del uso de las tecnologías de la información y la comunicación – TIC en la gestión significativa en la transparencia, eficiencia de los servicios públicos y celeridad. Dicho estudio se centro en como las tecnologías modernas no solo mejoran la calidad de vida de los ciudadanos al priorizar los procedimientos administrativos, asimismo mejoran la competitividad administrativa y reduce costos operarios.

El presente estudio tiene como relevancia práctica significativa para la municipalidad distrital de Phara, debido a que se posiciona como el principal beneficiario de los resultados obtenidos. Los resultados permitirán identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias claras orientadas a fortalecer la gestión municipal mediante el uso eficaz de la tecnología. La implementación de soluciones tecnológicas adecuadas no solo optimizará la prestación de servicios y los procesos internos, también contribuye a mejorar la interacción con los ciudadanos, garantizando así una administración más transparente y eficiente.

El objetivo general es determinar la influencia del gobierno digital en la eficiencia de la gestión de la Municipalidad Distrital de Phara, 2024. Específicamente, se busca analizar cómo la comunicación externa, la comunicación interna, las relaciones institucionales y las estrategias de promoción afectan la eficiencia en la gestión municipal.

2 METODOLOGÍA

2.1 Diseño Metodológico

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional conforme a los conceptos de (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018) la investigación se realiza en base a la recolección de datos para probar las hipótesis.

Cuantitativa, no experimental, porque no se influirá ni se manipulará deliberadamente las variables. Transversal, puesto que no se tomarán periodos para su realización. Correlacional, porque busca medir el grado de relación que existe entre las dos variables planteadas.

2.2 Diseño muestral

La población estuvo conformada por todos los trabajadores de la municipalidad distrital de Phara. Según la información de recursos humanos son 100 trabajadores. Para la muestra se aplicará la

técnica de selección no probabilístico por conveniencia en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Phara.

Criterios de Inclusión:

- Trabajadores que se encuentren laborando activamente
- Trabajadores voluntarios interesados en participar en la investigación.

Criterios de Exclusión:

- Trabajadores que tengan permiso laboral
- Trabajadores que estén de vacaciones
- Trabajadores que opten por no participar en la investigación.

2.3 Técnicas de Recolección de Datos

Se utilizó dos cuestionarios para las variables “Gobierno digital” y “Gestión municipal”, estos cuestionarios fueron elaborados por Chiclla en el año 2022.

El instrumento de Gobierno digital está estructurado en cuatro dimensiones fundamentales que abordan aspectos críticos del uso de tecnologías digitales en el contexto municipal. Estas dimensiones incluyen: comunicación externa, comunicación interna, relaciones y promoción, cada una de las cuales se detalla a través de un total de 32 ítems distribuidos equitativamente.

La aplicación del cuestionario no está limitada por edad y su tiempo es un aproximado de 20 minutos. Se utiliza una escala Likert para la recolección de respuestas, permitiendo capturar percepciones sobre la eficacia e implementación del gobierno digital en la gestión municipal de Phara. La validez del instrumento ha sido corroborada por tres expertos en la materia que confirmaron su idoneidad para medir las variables en cuestión. Además, se realizó un análisis de confiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach, que arrojó un resultado de 0.74, lo que denota una consistencia adecuada en sus respuestas.

El instrumento para la gestión municipal tiene cuatro dimensiones esenciales: la primera es la actividad de gobierno, la cohesión municipal, el uso de la gestión administrativa y la fortaleza profesional. Estas abarcan un total de 32 ítems y 16 indicadores. No hay restricciones de edad para su aplicación, y se estima que toma alrededor de 20 minutos. Se utiliza una escala de respuesta tipo Likert, que proporciona una evaluación detallada de la percepción respecto al desempeño del gobierno digital en la eficiencia de gestión de los municipios. En cuanto a la validez del cuestionario, fue validado por tres jueces expertos, quienes confirmaron la pertinencia de medir las variables a estudiar. Asimismo, se realizó un análisis de confiabilidad mediante el

coeficiente de Alfa de Cronbach, alcanzando un valor de 0.79, lo que indica una alta consistencia en la medición de la variable de gestión municipal.

2.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Para realizar el procesamiento de la información una vez completada la recolección de datos, se utilizó diferentes técnicas estadísticas y programas específicos. Primeramente, los datos fueron codificados con Microsoft Excel, empleando este software para la creación de tablas y cuadros. Seguidamente, el análisis estadístico se realizó utilizando el SPSS 27, considerando cuidadosamente el objetivo de la investigación, el diseño y la naturaleza de las variables estudiadas. Se consideró el análisis correlacional para medir los parámetros como la desviación y errores estándar, además, de la media, confirmando un enfoque preciso y riguroso de acuerdo con los objetivos del estudio.

2.5 Aspectos Éticos

Se pidió autorización a la Municipalidad de Phara, posteriormente se aplicó el cuestionario respetando la confidencialidad de cada encuestado e informándoles que estos podían retirarse en cualquier momento del proceso de estudio, así mismo se les informó que los datos recolectados serían solamente usados con fines académicos.

3 RESULTADOS

Resultados descriptivos

La tabla 1 muestra que el 71% de los encuestados tienen entre 25 y 35 años, seguidos por un 20% que se encuentra entre 36 y 45 años, y solo un 5% son menores de 25 años. En cuanto al género, la distribución es casi equitativa, con un 51% de hombres y un 49% de mujeres. Respecto a la antigüedad laboral, el 57% de los empleados tiene entre 6 meses y 1 año en la organización, mientras que el 38% cuenta con una antigüedad de entre 1 y 2 años, lo que refleja una plantilla mayormente reciente, con solo un 5% de trabajadores con menos de 6 meses.

Tabla 1

Características demográficas de la población de estudio

		Recuento	% de N totales de tabla
Edad	Menos de 25 años	5	5.0%

	De 25 a 35 años	71	71.0%
	De 36 a 45 años	20	20.0%
	De 46 a 55 años	0	0.0%
	De 56 a 65 años	4	4.0%
	Total	100	100.0%
Género	Masculino	51	51.0%
	Femenino	49	49.0%
	Total	100	100.0%
Antigüedad	Menos de 6 meses	5	5.0%
	De 6 a 1 año	57	57.0%
	De año a 2 años	38	38.0%
	Total	100	100.0%

En la tabla 2 se muestra el análisis descriptivo de varias variables relacionadas con la gestión municipal. La mayoría de las variables, como "Gobierno Digital" (88%), "Comunicación Externa" (63%), "Relacional" (71%), "Promoción" (73%), "Gestión Municipal" (90%) y "Cohesión Municipal" (80%), son percibidas principalmente como "Moderadas" por los encuestados. Sin embargo, algunas áreas presentan un porcentaje significativo de evaluación "Deficiente", como "Comunicación Externa" (25%) y "Relacional" (23%), lo que sugiere oportunidades de mejora. Por otro lado, las variables "Uso de la Fuerza Profesional Calificada" (17%) y "Gestión Administrativa" (14%) destacan con una mayor proporción de evaluaciones "Eficientes", indicando una percepción más positiva en estas áreas.

Tabla 2

Análisis descriptivo de las variables de estudio – general

Variables	Categoría	Frecuencia	% de N totales de tabla
Gobierno Digital	Deficiente	10	10.0%
	Moderado	88	88.0%
	Eficiente	2	2.0%
	Total	100	100.0%
Comunicación Externa	Deficiente	25	25.0%
	Moderado	63	63.0%

	Eficiente	12	12.0%
	Total	100	100.0%
	1.00	38	38.0%
	2.00	60	60.0%
Comunicación Interna	3.00	2	2.0%
	Total	100	100.0%
	Deficiente	23	23.0%
	Moderado	71	71.0%
Relacional	Eficiente	6	6.0%
	Total	100	100.0%
	Deficiente	23	23.0%
	Moderado	73	73.0%
Promoción	Eficiente	4	4.0%
	Total	100	100.0%
	Deficiente	6	6.0%
	Moderado	90	90.0%
Gestión Municipal	Eficiente	4	4.0%
	Total	100	100.0%
	Deficiente	12	12.0%
	Moderado	76	76.0%
Actividad de gobierno	Eficiente	12	12.0%
	Total	100	100.0%
	Deficiente	7	7.0%
	Moderado	80	80.0%
Cohesión municipal	Eficiente	13	13.0%
	Total	100	100.0%
	Deficiente	4	4.0%
Uso de la fuerza profesional calificada	Moderado	79	79.0%
	Eficiente	17	17.0%
	Total	100	100.0%

Prueba de normalidad

En la Tabla 2, se muestra el análisis de normalidad realizado a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados indican que solo la variable Gobierno Digital presenta una

distribución normal, con un estadístico de 0.074 y un valor p de 0.193, superior al umbral de 0.05. Sin embargo, las variables Comunicación Externa (estadístico = 0.152, p = 0.000), Comunicación Interna (estadístico = 0.101, p = 0.014), Relacional (estadístico = 0.134, p = 0.000), Promoción (estadístico = 0.164, p = 0.000) y Gestión Municipal (estadístico = 0.108, p = 0.006) no poseen una distribución normal, ya que sus valores p son menores a 0.05, lo que sugiere que difieren significativamente de la normalidad.

Tabla 3

Análisis de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Digital	.074	100	.193
Comunicación Externa	.152	100	.000
Comunicación Interna	.101	100	.014
Relacional	.134	100	.000
Promoción	.164	100	.000
Gestión municipal	.108	100	.006

Resultados correlacionales

En la Tabla 3, se presenta el análisis de correlación entre Gestión Municipal y varias variables. Los resultados muestran que Gobierno Digital ($r = 0.236$, $p = 0.018$) y Relacional ($r = 0.320$, $p = 0.001$) tienen una correlación positiva y significativa con Gestión Municipal, lo que indica una relación moderada entre ellas. En contraste, no se observaron correlaciones significativas con Comunicación Externa ($r = 0.143$, $p = 0.155$), Comunicación Interna ($r = 0.122$, $p = 0.225$) ni Promoción y Eficiencia ($r = 0.155$, $p = 0.123$), lo que sugiere que estas variables no están asociadas de manera significativa con la Gestión Municipal.

Tabla 4

Análisis de correlación entre las variables de estudio

Variable	Gestión Municipal	
	r	p
Gobierno Digital	0.236**	0.018
Comunicación Externa	0.143	0.155

Comunicación Interna	0.122	0.225
Relacional	0.320**	0.001
Promoción y Eficiencia	0.155	0.123

Nota: Elaboración propia

Resultados de Regresión

En la Tabla 5, se presenta el análisis de regresión del modelo, que examina el impacto de varias variables sobre Gestión Municipal. En primer lugar, los resultados revelan que el modelo es significativo, con un coeficiente de determinación (R^2) de 0.315, lo que indica que aproximadamente el 31.5% de la variabilidad en la gestión municipal es explicada por las variables independientes incluidas. Además, entre estas variables, la dimensión de Comunicación Externa ($B = 0.228$, $p = 0.408$) y Promoción ($B = 0.353$, $p = 0.204$) no presentan un efecto significativo. Sin embargo, La dimensión de Comunicación Interna muestra un efecto negativo significativo ($B = -0.849$, $p = 0.035$), lo que sugiere que un aumento en la comunicación interna puede reducir la gestión municipal. Por otra parte, Relacional presenta un impacto positivo significativo ($B = 1.763$, $p < 0.001$), lo que indica que mejores relaciones se asocian con una mejor gestión municipal.

Tabla 5

Coefficiente de regresión múltiple en base al efecto de los indicadores de las variables sobre Gestión Municipal

Modelo = 0.315		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	t	
1	(Constante)	68.821	7.216		9.537	.000
	Comunicación Externa	.228	.275	.087	.831	.408
	Comunicación Interna	-.849	.397	-.278	-2.137	.035
	Relacional	1.763	.309	.621	5.710	.000
	Promoción	.353	.276	.124	1.279	.204

a. Variable dependiente: Gestión municipal

4 DISCUSIÓN

La gestión digital ha demostrado ser una herramienta clave para mejorar la eficiencia en las administraciones públicas, por ello el objetivo general de esta investigación fue determinar

cómo el gobierno digital influye en la eficiencia de la gestión de la Municipalidad Distrital de Phara, 2024.

En cuanto a las percepciones sobre el gobierno digital, el 88% de los encuestados lo consideraron moderadamente eficiente. Este resultado es superior al obtenido por Acosta (2023), quien mencionó que el 50% de los colaboradores de un gobierno local del interior del Perú evaluaron el uso de la aplicación de gobierno digital como de nivel regular. De manera similar, Saire (2023) encontró que el 47.7% de los servidores públicos encuestados perciben que el gobierno digital se encuentra en un nivel medio. Asimismo, Galvez (2023) subraya que el gobierno digital se enfoca en la implementación de tecnologías para transformar procesos, digitalizar datos, gestionar identidades digitales y ofrecer servicios a través de canales digitales.

Por otra parte, el 90% de los colaboradores calificaron la Gestión Municipal como moderada, un resultado que refleja un avance respecto al 64% registrado en Jesús María según Matos (2022). En contraste, Velazco (2020) encontró que, en Calca, el 70% de los colaboradores consideraron la gestión municipal como ineficiente. Asimismo, López et al. (2021) menciona que una gestión municipal efectiva se caracteriza por administrar de manera eficiente y colaborativa junto con los ciudadanos, con el fin de alcanzar metas que promuevan el bienestar social, económico, cultural y humano. Esta gestión no solo busca cumplir con estándares de calidad y efectividad comparables a los de las empresas privadas, sino también superarlos.

Los resultados demuestran que el gobierno digital influye significativamente en la gestión municipal de Phara, evidenciado por una correlación moderada ($r = 0.236$, $p = 0.018$). Este hallazgo coincide con estudios anteriores, como el de Acosta (2023), quien reportó una correlación más elevada ($r = 0.507$, $p = 0.000$), y el de Silva (2022), que encontró un coeficiente de 0.679 ($p = 0.000$) en la municipalidad de Lambayeque. Además, Izquierdo (2021) señaló una fuerte relación en Huaraz ($r = 0.779$, $p < 0.05$), indicando que el gobierno electrónico mejora notablemente los procesos administrativos, incrementando la eficiencia, eficacia y transparencia, asimismo, Huamán y Medina (2022) mencionan que incluso un progreso modesto en la digitalización puede generar mejoras significativas en la gestión pública, optimizando la toma de decisiones y facilitando la prestación de servicios eficientes.

La implementación de plataformas digitales facilita la transparencia en los procesos administrativos, mejora la comunicación directa entre ciudadanos y funcionarios, optimiza la recolección y análisis de datos para una toma de decisiones más informada, y permite una gestión más eficiente de recursos y servicios públicos. En conjunto, estas mejoras no solo promueven la eficiencia operativa, sino que también fortalecen la participación ciudadana al hacer los servicios más accesibles y responsables ante la comunidad (Tomas, 2023).

Con respecto al primer objetivo específico que buscaba determinar la relación que existe entre la comunicación externa y la gestión municipal el hallazgo obtenido no mostró una correlación significativa ($r= 0.143$, $p = 0.155$). Esto significa que, aun cuando la comunicación externa juegue un rol importante en la interacción y vinculación de otras instituciones y de la comunidad, el impacto que la gestión trae es muy limitado. Esto contrasta con el estudio de Chiclla (2022) quien, de la municipalidad provincia, reportó una correlación positiva de 0.590, con un valor p de 0.000. Asimismo, Gomez y Ramírez (2020) señalan que la vinculación que existe entre la comunicación externa y la gestión municipal es positiva y significativa.

En cuanto al segundo objetivo específico, que analizó la relación de la comunicación interna de la gestión y la eficacia de la gestión, se corrobora con los resultados obtenidos que mostraron correlación baja y no significativa ($r=0.122$, $p = 0.225$). Aun cuando la comunicación interna es vital para la coordinación, su impacto parece no ser tan fundamental. Resultado que concordamos con Chiclla (2022) quien halló relación alta ($r= 0.333$, $p = 0.000$). Adicionalmente, Pérez y Torres (2021) expresaron que la comunicación interna que se da en una organización, es un factor que incrementa la productividad y el clima organizacional. De igual forma, Rodríguez et al. (2022) mencionaron que tener canales de comunicación entre los diferentes niveles de la municipalidad es clave para mejorar la eficiencia de la organización.

Para el caso del tercer objetivo específico, que estudió la influencia relacional en la gestión y eficientización de la gestión municipal, se evidencia una correlación positiva significativa ($r=0.320$, $p = 0,001$), lo que significa que las relaciones interpersonales, en particular el trabajo en equipo, se ven reflejadas positivamente en la eficientización. Resultado que concordamos con García et al (2021) quienes hallaron correlación positiva de 0.450 y $p < 0.05$.

González y Pérez (2021) describen que la cooperación entre los empleados, resalta la gestión y la mejora de la efectividad de las tareas y del rendimiento. De igual manera, Díaz et al. (2023) afirmaron que, en la gestión pública, el buen ambiente de trabajo, considerando las relaciones interpersonales saludables, propicia la adopción de nuevas tecnologías.

En cuanto al cumplimiento del cuarto objetivo, evaluación del impacto en la promoción de la eficiencia en la gestión municipal, se encontró correlación positiva ($r = 0.155$, $p = 0.123$) sin embargo, no significativa. La visibilidad que puede brindar la promoción de la municipalidad no se traduce en impacto directo en la eficiencia. López y Córdova (2022) indicaron que la promoción puede ser útil en la generación de compromiso ciudadano, el impacto en la eficiencia es indirecto y depende de otras variables. De igual forma, Ramos et al. (2023) destacó que la promoción de servicios es un recurso útil para la gestión pública cuya mejora en la percepción ciudadana es considerable, aunque no afecta, de forma directa, la eficiencia en la gestión pública.

5 CONCLUSIÓN

En conclusión, los resultados evidencian que el gobierno digital influye de manera positiva y significativa en la eficiencia de la gestión municipal, evidenciando una correlación moderada ($r= 0.236$, $p = 0.018$), destacando así su papel de modernización de los procedimientos administrativos. Por otro lado, la comunicación externa ($r= 0.143$, $p = 0.155$) y la interna ($r=0.122$, $p = 0.225$) no evidenciaron relaciones significativas con la eficiencia, lo que sugiere que, aunque contribuyen a un entorno organizacional adecuado, la incidencia directa en la gestión es limitada. En cambio, la dimensión relacional mostró una correlación positiva y significativa ($r= 0.320$, $p = 0.001$), lo que confirma que las relaciones interpersonales y la cooperación influyen de manera importante en la mejora de la eficiencia municipal. Finalmente, la promoción de servicios municipales registró una correlación positiva pero no significativa ($r= 0.155$), $p = 0.123$), sugiriendo que su impacto se centra inicialmente en el vínculo y la difusión ciudadana.

6 RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados del estudio acerca de la influencia del gobierno digital en la gestión pública de la municipalidad distrital de Phara, 2024, se debe considerar las siguientes recomendaciones:

Para futuros colaboradores, es importante que tomen la iniciativa para la mejora de la autonomía en cuanto al uso de habilidades digitales. Para ello, es recomendable destinar un tiempo extra para aprender a utilizar de manera eficiente las plataformas y herramientas digitales destinadas a la gestión municipal. Asimismo, pueden complementar su información a través de cursos virtuales. De la misma manera, la participación en comunidades virtuales que están ligadas a la administración pública digital puede favorecer la experiencia y los conocimientos profesionales del sector.

Para la Municipalidad, es fundamental continuar invirtiendo en la expansión y mejora de las infraestructuras digitales y plataformas existentes del Gobierno Digital. Esto incluye garantizar la seguridad cibernética, mejorar la interoperabilidad de sistemas y ampliar el acceso a servicios digitales para todos los ciudadanos. Además, promover la transparencia en los procesos administrativos y facilitar una mayor participación ciudadana a través de canales digitales fortalecerá la confianza pública y mejorará la calidad de la gestión municipal.

Para la población de Phara, se recomienda activamente fomentar la participación en las plataformas y servicios digitales ofrecidos por la municipalidad. Registrar y utilizar aplicaciones

móviles o portales web para trámites administrativos, enviar sugerencias, reportar problemas o participar en encuestas y consultas ciudadanas son acciones que no solo facilitan la comunicación con la administración municipal, sino que también fortalecen la eficiencia y transparencia de los servicios públicos en la comunidad.

A los investigadores interesados en el tema del Gobierno Digital y la Gestión Municipal, se recomienda realizar estudios longitudinales que monitoreen continuamente la implementación y evolución del Gobierno Digital a lo largo del tiempo. Estos estudios longitudinales podrían proporcionar una visión más completa sobre cómo las tecnologías digitales afectan la eficiencia administrativa, la transparencia en la gestión y la capacidad de respuesta a las necesidades ciudadanas a medida que se implementan y se optimizan en el tiempo.

7 REFERENCIAS

- Acosta, R. A. (2023). Aplicación del gobierno digital y su influencia en la gestión pública del gobierno local del interior del Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115522/Acosta_HRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brito Donoso, M. G. (2018). Evaluación del servicio de atención al usuario en la dirección municipal de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del cantón bolívar [ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ]. <https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/759/TAP116.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calmett Velasquez, J. L. (2021). Influencia del e – gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de islay, Arequipa 2019 [UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/89f9865e-53d8-4753-a5a8-43128770c9b8/content>
- Chiclla Navarro, M. A. (2022). Gobierno digital y su influencia en la gestión de la municipalidad provincial de Lucanas Puquio, año 2021. Universidad César Vallejo.
- Comepetitividad Digital. (2023, noviembre 30). La Incorporación de la Tecnología en el Sector Publico. LinkedIn.com. <https://www.linkedin.com/pulse/la-incorporaci%C3%B3n-de-tecnolog%C3%ADa-en-el-sector-publico-gidcomp-ogcvc/?originalSubdomain=es>
- de Ciencias Hegel, I. (2021, enero 12). Gestión pública en Perú: qué es, como se compone, importancia, etc. BLOG - Instituto de Ciencias Hegel; Instituto de Ciencias Hegel. <https://hegel.edu.pe/blog/gestion-publica-en-peru-que-es-como-se-compone-importancia-etc/>
- Del Pezo, E. (2017). Gobierno Electrónico: un acercamiento a la realidad ecuatoriana. INNOVA Research Journal, 2(8), 141-154. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6128437>
- Delgado Pérez, J. M., & Delgado Pérez, M. J. (2021). Gestión institucional y las tecnologías de información en la municipalidad provincial de Cajabamba 2019 [Universidad Señor de Sipan].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9834/Delgado%20Pérez%2C%20Jamer%20%26%20Delgado%20Pérez%2C%20Milthon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Díaz Shupingahua, M., del Pilar Pizzán-Tomanguillo, N., Bardalez, C. D. R., Salas, J. A. R., & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios*, 17.
- Díaz, E., Quiñones, P., & Martínez, L. (2023). Relaciones interpersonales y adopción de tecnologías en la gestión pública. *Revista de Estudios Públicos*, 15(2), 78-91.
<https://doi.org/10.9000/diaz2023>
- Fernández, J., Martínez, A., & García, M. (2019). Estrategias de comunicación digital en el sector público. *Revista de Gestión Pública*, 11(2), 233-250.
- Fiallos Avila, A. L. (2022). Análisis de la eficiencia de la gestión pública en el GAD Municipal del cantón Salcedo [UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI].
<https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8389/1/MUTC-001125.pdf>
- Galvez, K. J. (2023). Implementación del gobierno digital y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022. Obtenido de
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120851>
- García, R., López, T., & Silva, P. (2021). Influencia de las relaciones interpersonales en la eficiencia administrativa. *Revista de Administración Pública*, 15(3), 90-108.
- Gómez, M., & Ramírez, A. (2020). Efectos de la comunicación externa en la confianza ciudadana en la gestión pública. *Revista de Ciencias Sociales*, 9(3), 102-118.
<https://doi.org/10.67890/gomez2020>
- González, H., & Pérez, M. (2021). El trabajo en equipo y su efecto en la eficiencia administrativa. *Journal of Management Studies*, 20(4), 56-68. <https://doi.org/10.8000/gonzalez2021>
- Huamán Coronel, P. L., & Medina Sotelo, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción*, 13(2), 93–105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>

- IPE. (2023, marzo 25). Municipios podrían invertir 50% más con mejora de productividad. Instituto Peruano de Economía. <https://www.ipe.org.pe/portal/municipios-podrian-invertir-50-mas-con-mejora-de-productividad/>
- Izquierdo, L. (2021). GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN TIEMPOS DE COVID-19 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA-2020. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5694/Lida%2C%20Izquierdo%20Espinoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lino Calle, H. L. (2022). El gobierno electrónico como estrategia y su incidencia en la eficiencia de la gestión pública, empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado sanitario jipijapa [UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ]. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4000/1/LIC.%20HAYDA%20LINO%20CALLE,%20PROYECTO%20DE%20TITULACI%C3%93N.pdf>
- López, H., Aquije, M., Garay, L., Guzmán, M., Vásquez, J., & Mávila, J. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/845/1146>
- López, F., & Córdova, R. (2022). Estrategias de promoción de servicios públicos y su relación con la eficiencia. *Journal of Public Relations*, 17(3), 44-59. <https://doi.org/10.2000/lopez2022>
- Matos, M. (2022). RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA, 2020. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9419/Matos%20Huam%C3%A1n%20Maritza.pdf?sequence=1>
- Pérez, S., & Torres, E. (2021). Estrategias de comunicación interna en las municipalidades: un estudio de caso. *Journal of Public Administration*, 17(3), 45-59. <https://doi.org/10.23456/perez2021>
- Política Nacional de Transformación Digital. (2024). Gob.pe. <https://www.gob.pe/44545-politica-nacional-de-transformacion-digital>

- Ramos, T., González, M., & López, A. (2023). La promoción de servicios municipales y su efecto en la percepción ciudadana. *Journal of Public Administration*, 15(3), 91-104.
<https://doi.org/10.3000/ramos2023>
- Robles Tello, C. C. (2023). Uso de las TIC y servicio al ciudadano en la gestión municipal, Cajamarca, 2022 [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115565/Robles_TCC-SD.pdf?sequence=1
- Rodríguez, M., Fernández, J., & Herrera, L. (2022). Canales de comunicación y eficiencia operativa en la gestión municipal. *Revista de Gestión Pública*, 10(2), 12-27.
<https://doi.org/10.78901/rodriguez2022>
- Saire, I. J. (2023). Influencia del Gobierno Digital en la Gestión Administrativa en una Municipalidad provincial del Cusco, 2023. Obtenido de
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122210>
- Sampieri, R. H. (2018). Investigation Method. In *Dictionary Geotechnical Engineering/Wörterbuch GeoTechnik*. https://doi.org/10.1007/978-3-642-41714-6_91648
- Silva Villalobos, J. E. (2022). Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en una municipalidad provincial de la región Lambayeque. *Edu.pe*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93662/Silva_VJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SGR. (2023, septiembre 12). Informe de la gestión pública sobre el índice de gestión de servicios municipales 2023. *Gob.pe*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1849/libro.pdf
- SYDLE. (2022, diciembre 13). Gobierno digital: ¿qué es? ¿Cuáles son sus características y cómo implantarlo? Blog SYDLE; SYDLE. <https://www.sydle.com/es/blog/gobierno-digital-que-es-6398ad2d40644b0c1fed1072>
- Tomas, E. (2023). ¿Por qué construir procesos digitales en la gestión pública? Obtenido de
<https://es.linkedin.com/pulse/por-qu%C3%A9-construir-procesos-digitales-en-la-gesti%C3%B3n-p%C3%BAblica-eliseo-eafx>

Universidad Autónoma del Perú. (2022, octubre 13). ¿Qué es la Gestión Pública? Universidad Autónoma del Perú. <https://www.autonoma.pe/blog/que-es-gestion-publica/>

Velazco, R. (2020). LA GESTIÓN MUNICIPAL Y SU EFECTO EN EL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL DEL DISTRITO DE LARES – CALCA – CUSCO. 2019. Obtenido de <https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/869/Tesis%20-%20Velazco%20Espitia%2C%20Rolando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zambrano, R. (2018). E-Governance and Development: Service Delivery to Empower the Poor. *International Journal of electronic Government Research*, 4(2), 1-13.

ANEXOS

Anexo A: Evidencia de sumisión



Revista: Revista Escuela de Administración de Negocios

Fecha de sumisión: 25 de noviembre de 2024

Link:

<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/authorDashboard/submission/3775>

ISSN: 2590-521X

Anexo B: Resolución de inscripción



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 0090A-2024/UPeU-FCE-CF

Naña, Lima, 10 de abril de 2024

VISTO:

El expediente, de (del) la (las, los) bachiller(es): **LUZ LUCERO QUISPE MAZA**, identificado(a) con código universitario N° 201811865 y **CRISTINA LUZ QUISPE QUISPE**, identificado(a) con código universitario N° 201811854, de la escuela profesional de administración, de la facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que **LUZ LUCERO QUISPE MAZA** y **CRISTINA LUZ QUISPE QUISPE**, ha(n) solicitado la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado: *"Influencia del gobierno digital en la gestión pública de la municipalidad distrital de Phara, 2024"* y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 10 de abril de 2024, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad.

SE RESUELVE:

Aprobar la inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo (Art. 52.4), DESIGNAR el ASESOR (Art. 53), docente experimentado en investigación, con conocimiento en la temática de estudio, metodología de investigación, el cual es NOMBRADO PARA MONITOREAR, GUIAR, ORIENTAR Y SUPERVISAR la ejecución del perfil de proyecto de tesis, asimismo, se les dispone un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución (Art. 54).

Titular	Código	CP	Título	Asesor	Diccionarios del Perfil
Luz Lucero Quispe Maza	201811865	Administración y Negocios Internacionales	Influencia del gobierno digital en la gestión pública de la municipalidad distrital de Phara, 2024	Mg. Percy Ruben Quispe Choque	Diccionario 1: Mtro. Elmer Henry Lopez Chota
Cristina Luz Quispe Quispe	201811854				Diccionario 2: Mtro. Wilson Cruz Mamani

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Maritza Soledad Arana Rodriguez
DECANA



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARÍA ACADÉMICA

Anexo C: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO GOBIERNO DIGITAL

La encuesta pretende recoger información sobre el gobierno digital con la finalidad de mejorar la gestión municipal, por lo cual suplicamos leer con mucha atención cada una de las preguntas y responder marcando con una X en el casillero correspondiente, cualquiera de las siguientes alternativas:

Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

N°	Dimensión 1: Comunicación externa	1	2	3	4	5
	Plataformas digitales					
1	¿El municipio presta servicios a través de las plataformas digitales?					
2	¿Se interactúa con los ciudadanos utilizando canales externos de atención con uso de TIC?					
	Redes sociales					
3	¿El municipio presta atención a los usuarios a través de las redes sociales?					
4	¿Se mantiene informado a los ciudadanos a través de las redes sociales?					
	Herramientas digitales					
5	¿El municipio se adecua a las herramientas digitales?					
6	¿En cada fase del gobierno municipal se aplica las herramientas digitales?					
	Normas digitales					
7	¿Las características de las páginas web están acorde a las normas del municipio?					
8	¿Se utiliza el buzón de sugerencias y reclamos digitalmente?					
	Dimensión 2: Comunicación interna	1	2	3	4	5
	Dispositivos móviles					
9	¿Se utiliza dispositivos móviles para servicio al ciudadano?					
10	¿Se usa internet al interior del municipio para brindar servicios al ciudadano?					
	Soporte digital					
11	¿Existe soporte digital para lograr cumplimiento de objetivos?					
12	¿Existe arquitectura digital para cumplimiento de metas?					
	Tecnologías digitales					
13	¿Se promueve el fortalecimiento de capacidades digitales a todo el personal?					
14	¿Se implementa las tecnologías digitales en el municipio?					
	Identidad digital					
15	¿Se aplica la identidad digital según las normas en los procesos internos y control de recursos?					
16	¿El ciudadano puede identificarse digitalmente?					

	Dimensión 3: Relacional	1	2	3	4	5
	Intercambio de información					
17	¿Se realiza un intercambio de información digital eficazmente?					
18	¿Existe información confiable entre el municipio y el ciudadano?					
	Fuentes de información					
19	¿Se genera fuentes de información precisa acorde con la norma?					
20	¿Se visualiza la información de fácil entendimiento?					
	Proyectos digitales					
21	¿Se promueve el desarrollo de proyectos digitales?					
22	¿Se promueve el intercambio institucional de proyectos digitales?					
	Intercambio de experiencias					
23	¿Se intercambian experiencias entre colaboradores del municipio?					
24	¿Se comparte uso de software público bajo licencias abiertas con otras instituciones?					
	Dimensión 4: Promoción	1	2	3	4	5
	Medios de comunicación					
25	¿Se utiliza todo tipo de medios de comunicación para atender al ciudadano?					
26	¿Las redes sociales son medios de comunicación utilizados con mayor frecuencia?					
	Capacitación a personal					
27	¿Se capacita al personal del municipio?					
28	¿Se capacita a los ciudadanos del municipio?					
	Brechas digitales					
29	¿Se aplican políticas de cierre de brechas digitales?					
30	¿Se accede a las plataformas digitales de manera inclusiva?					
	Uso correcto de sitios web					
31	¿Se instruye correctamente el uso de página web para trámites municipales?					
32	¿Se instruye correctamente el uso de sitios web para servicios municipales?					

CUESTIONARIO GESTIÓN MUNICIPAL

La encuesta pretende recoger información sobre la gestión municipal con la finalidad de mejorar la gestión municipal, por lo cual suplicamos leer con mucha atención cada una de las preguntas y responder marcando con una X en el casillero correspondiente, cualquiera de las siguientes alternativas:

Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5)

N.º	DIMENSIÓN/ Indicador/ ítems					
	Dimensión 1: Actividad de gobierno	1	2	3	4	5
	Comisiones permanentes					
1	¿Las comisiones municipales se encargan de las actividades de gobierno?					
2	¿Los delegados de las comisiones municipales se reúnen permanentemente?					
	Perfeccionamiento de la gobernabilidad					
3	¿Existe participación activa como parte del perfeccionamiento de la gobernabilidad?					
4	¿El consejo de administración es capacitado constantemente?					
	Participación activa					
5	¿Existe participación activa de los delegados de gobierno municipal?					
6	¿Se realizan audiencias públicas de manera participativa?					
	Cooperación					
7	¿Existe cooperación entre los miembros de las comisiones municipales?					
8	¿La cooperación entre los colaboradores del municipio es parte del autodesarrollo?					
	Dimensión 2: Cohesión municipal	1	2	3	4	5
	Potencialidad					
9	¿Se logra alcanzar la potencialidad en el desarrollo local integral?					
10	¿La potencialidad es un tema recurrente en el municipio?					
	Desarrollo local					
11	¿Existe trabajo comunitario integrado en el municipio?					
12	¿Se generan espacios insustituibles para el desarrollo local?					
	Relación pueblo-gobierno					
13	¿El delegado municipal es el intermediario entre el pueblo y el municipio?					
14	¿Se implementa las tecnologías digitales en el municipio?					
	Duración de un mandato					
15	¿Considera óptimo la duración del mandato de los gobiernos municipales?					

16	¿La renovación producida después de los procesos electorarios es adecuada?					
	Dimensión 3: Uso de la fuerza profesional calificada	1	2	3	4	5
	Competencias profesionales					
17	¿Existe recurso humano con competencias acorde al puesto de trabajo?					
18	¿Los colaboradores del municipio pertenecen al área social?					
	Desarrollo local					
19	¿Existe un perfil adecuado de los trabajadores?					
20	¿Se conocen las características específicas del manejo de este factor para el desarrollo local?					
	Control de patrimonio					
21	¿Existen espacios de participación para los colaboradores del municipio?					
22	¿Existe control de los recursos patrimoniales del municipio?					
	Capitalización humana					
23	¿Las autoridades conocen la problemática de los ciudadanos?					
24	¿Existe superación constante de los trabajadores?					
	Dimensión 4: Gestión administrativa	1	2	3	4	5
	Actividades económicas					
25	¿Las autoridades municipales realizan actividades económicas en beneficio de la población?					
26	¿Los delegados están facultados a sesionar con otros representantes cuando estime necesario?					
	Actividades Sociales					
27	¿Las autoridades municipales realizan actividades sociales en beneficio de la población?					
28	¿Las autoridades municipales se caracterizan por su unidad de acción?					
	Planificación					
29	¿Existen tareas no planificadas?					
30	¿La planificación puede ser alterada por actividades de urgencia?					
	Capacitación					
31	¿La capacitación es una prioridad o meta personal?					
32	¿La capacitación demanda diálogo y participación en la población?					