Universidad Continental

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tesis

Gobierno digital y su incidencia en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022

Fabiola Cardenas Almanza

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Gerencia Pública

Cusco, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital

Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

GOBIERNO DIGITAL Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYOPATA, 2022, final

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	9%	0%	1%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		

Asesor

Mg. Janina Asencios Gutiérrez

Dedicatoria

Sr. Director de la Maestría en Gerencia Pública de la Universidad de Continental. De acuerdo a la Guía para la Redacción de los Trabajos Académicos para Maestrías y Doctorados de la Universidad Continental, pongo en consideración la presente tesis de investigación que lleva por título: “GOBIERNO DIGITAL Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYOPATA, 2022”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el gobierno digital y los procesos de orden administrativo de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022.

Agradecimientos

Agradecida a mis docentes de la Universidad Continental que dejaron en mí, conocimiento valioso del cómo funciona nuestra administración pública y, a mi familia, que es mi soporte principal.

La autora.

Dedicatoria

A mi provincia de La Convención, por ser mi lugar de origen, la tierra hermosa que me dio nacer y a la cual serví como profesional y por la cual estoy siempre dispuesta a mejorar como persona y como servidora pública.

Fabiola.

Índice

Dedicatoria iii
Agradecimientos iv
Índice de Tablas x
Índice de Figuras xi
Resumen xii
Abstract xiii
Introducción xv
Capítulo I Planteamiento del Estudio 17
1.1. Planteamiento y Formulación del Problema 17
1.1.1. Planteamiento del Problema. 17
1.1.2. Formulación del Problema. 23
A. Problema general. 23
B. Problemas específicos. 24
1.2. Determinación de Objetivos 24
1.2.1. Objetivo general. 24
1.2.2. Objetivos específicos. 24
1.3. Justificación del estudio 24
1.3.1. Justificación metodológica. 24
1.3.2. Justificación teórica. 24
1.3.3. Justificación práctica. 25
1.4. Limitaciones de la presente investigación 25
Capítulo II Marco Teórico 27
2.1. Antecedentes de la Investigación 27
2.1.1. Tesis internacionales. 32
2.1.2. Tesis nacionales. 36
2.1.3. Antecedentes Regionales. 37
2.2. Bases Teóricas 38
2.2.1. Gobierno Digital. 38
A. Concepto. 38
B. Tipos. 39
C. Implementación. 39
D. Importancia. 39

E. Dimensiones. 40
2.2.2. Proceso Administrativo. 42
A. Concepto. 42
B. Importancia. 43
C. Estandarización. 43
D. Dimensiones. 43
2.2.3. La relación teórica entre el gobierno digital y los procesos administrativos. 53
2.3. Definición de términos básicos 54
2.3.1. Gobierno Digital. 54
2.3.2. Tecnología Digital. 54
2.3.3. Identidad Digital. 55
2.3.4. Servicio Digital. 55
2.3.5. Seguridad Digital. 56
2.3.6. Proceso Administrativo. 56
2.3.7. Previsión. 57
2.3.8. Organización. 57
2.3.9. Mando. 57
2.3.10. Coordinación. 58
2.3.11. Control. 58
Capítulo III Hipótesis y Variables 59
3.1. Hipótesis 59
3.1.1. Hipótesis General. 59
3.1.2. Hipótesis Específicas. 59
3.2. Operacionalización de variables 60
3.2.1. Variable independiente. 63
3.2.2. Variable dependiente. 63
Capítulo IV Metodología del Estudio 65
4.1. Enfoque, tipo, nivel y diseño de la investigación 65
4.1.1. Enfoque de la investigación. 65
4.1.2. Tipo de investigación. 65
4.1.3. Nivel de investigación. 65
4.1.4. Diseño de la investigación. 66

4.2. Unidad de análisis 66
4.3. Población y muestra 66
4.3.1. Población. 66
4.3.2. Muestra. 66
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 67
4.4.1. Técnicas. 67
4.4.2. Instrumentos. 68
4.5. Técnicas de análisis de datos 68
Capítulo V Resultados y Discusión 72
5.1. Resultados y análisis 72
5.1.1. Resultados de la variable Gobierno Digital. 72
A. Resultados de la Dimensión Tecnología Digital. 74
B. Resultados de la dimensión Identidad Digital. 76
C. Resultados de la dimensión Servicio Digital. 79
D. Resultados de la dimensión Seguridad Digital. 81
5.1.2. Resultados de la variable proceso administrativo. 84
A. Resultados de la dimensión previsión. 86
B. Resultados de la dimensión organización. 88
C. Resultados de la dimensión mando. 92
D. Resultados de la dimensión coordinación. 95
E. Resultados de la dimensión control. 98
5.2. Prueba de hipótesis 102
5.2.1. Prueba de hipótesis general (Asociación) 102
5.2.2. Prueba de hipótesis específicas. 103
A. Prueba de hipótesis específica 1. 103
B. Prueba de hipótesis específica 2. 105
5.3. Discusión de resultados 107
Conclusiones 116
Recomendaciones 118
Referencias Bibliográficas 120
Anexos 129
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia 129
Anexo N° 02: Instrumentos de levantamiento de observaciones 131

Anexo N° 03: Registro fotográfico: Solicitud de autorización para desarrollar trabajo de investigación 136
Anexo N° 04: Registro fotográfico: Aplicación del cuestionario presencial en la Municipalidad Distrital de Huayopata 137

Índice de Tablas

Tabla 1 *Descripción de la Baremación y escala de interpretación* 69
Tabla 2 *Valores Rho de Spearman* 70
Tabla 3 *Resultados de la Variable Gobierno Digital* 72
Tabla 4 *Resultados de la dimensión Tecnología Digital* 74
Tabla 5 *Resultados de la dimensión Identidad Digital* 76
Tabla 6 *Resultados de la dimensión Servicio Digital* 79
Tabla 7 *Resultados de la dimensión Seguridad Digital* 81
Tabla 8 *Resultados de la variable proceso administrativo* 84
Tabla 9 *Resultados de la dimensión previsión* 86
Tabla 10 *Resultados de la dimensión organización* 88
Tabla 11 *Resultados de la dimensión mando* 92
Tabla 12 *Resultados de la dimensión coordinación* 95
Tabla 13 *Resultados de la dimensión control* 98
Tabla 14 *Correlación Rho de Spearman entre gobierno digital y procesos administrativos* 102
Tabla 15 *Resultados de la Variable Gobierno Digital* 103
Tabla 16 *Resultados de la Variable Proceso administrativo* 105

Índice de Figuras

Figura 1. Los Cinco Pilares de la Modernización del Estado 31
Figura 2. Escala de Evolución el Gobierno Electrónico 33
Figura 3. Factores de éxito del Gobierno Electrónico. Perspectiva tecnológica-organizativa. 34
Figura 4. Resultados de la Variable Gobierno Digital 74
Figura 5. Resultados de la dimensión Tecnología Digital 76
Figura 6. Resultados de la dimensión Identidad Digital 78
Figura 7. Resultados de la dimensión Servicio Digital 81
Figura 8. Resultados de la dimensión Seguridad Digital 84
Figura 9. Resultados de la variable proceso administrativo 86
Figura 10. Resultados de la dimensión previsión 88
Figura 11. Resultados de la dimensión organización 92
Figura 12. Resultados de la dimensión mando 95
Figura 13. Resultados de la dimensión coordinación 98
Figura 14. Resultados de la dimensión control 101
Figura 15. Resultados de la Variable Gobierno Digital 105
Figura 16. Resultados de la Variable Proceso administrativo 107

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito diagnosticar la implementación del gobierno digital en los procesos administrativos que desarrolla la Municipalidad Distrital de Huayopata 2022, provincia de La Convención, departamento de Cusco dentro del marco de sus actividades de gobernanza.

El Gobierno Digital está comprendido por principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que son utilizados en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales; siendo, los procesos administrativos (ligado a los Sistemas Administrativos) una parte de este Gobierno, relacionado a nivel interno de la entidad, el cual tiene como actores a los servidores administrativos y a la Municipalidad.

La estructura de esta investigación presenta 05 capítulos, de acuerdo al siguiente detalle:

Capítulo I: Se plantea la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos, justificación y limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Enfoca los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

Capítulo III: Desarrolla las hipótesis, variables y la operacionalización de variables.

Capítulo IV: Describe la metodología adoptada; esto es, el enfoque, el tipo de investigación, el nivel, el diseño, la unidad de análisis, la población de estudio, el tamaño de la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis de datos.

Capítulo V: Se hace el análisis y discusión de resultados, que conlleva su análisis y prueba de hipótesis.

Estudio que deja abierta la posibilidad de hacer el análisis hacia el externo con los usuarios o administrados quienes son los otros usuarios de los servicios que presta.

Palabras clave: gobierno digital, proceso administrativo, municipalidad distrital.

Abstract

The purpose of this research work is to diagnose the implementation of digital government in the administrative processes carried out by the District Municipality of Huayopata 2022, province of La Convención, department of Cusco within the framework of its governance activities.

Digital Government is comprised of principles, policies, standards, procedures, techniques and instruments that are used in the governance, management and implementation of digital technologies; being, the administrative processes (linked to the Administrative Systems) a part of this Government, related to the internal level of the entity, which has as actors the administrative servers and the Municipality.

The structure of this research presents 05 chapters, according to the following detail:

Chapter I: The description of the problem, the formulation of the problem, the objectives, justification and limitations of the investigation are presented.

Chapter II: Focuses on the background of the investigation, the theoretical bases and the definition of basic terms.

Chapter III: Develops the hypotheses, variables and the operationalization of variables.

Chapter IV: Describes the methodology adopted; that is, the focus, type of research, level, design, unit of analysis, study population, sample size, data collection techniques and instruments, and data analysis techniques.

Chapter V: The analysis and discussion of results is made, which entails its analysis and hypothesis testing.

Study that leaves open the possibility of doing the analysis towards the outside with the users or administrators who are the other users of the services it provides.

Keywords: digital government, administrative process, district municipality.

Introducción

En el Perú, la administración pública, se encuentra en un proceso de modernización, que implica la transformación digital que ha transitado desde el gobierno electrónico en una primera fase a un gobierno digital ahora, orientada a la generación de valor público; así, en el distrito de Huayopata – Provincia de La Convención – Cusco, los procesos administrativos transitan lentamente en un esquema de gobierno digital, obligado por las funciones establecidas desde los sectores del gobierno nacional.

La consecuencia de que existe un nivel medio de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Huayopata, lo pone en desventaja frente a las exigencias de los sistemas de información y aplicativos implementados por los diferentes entes rectores del nivel nacional, que funcionan en un esquema de Gobierno Digital, aun cuando la Municipalidad no ha terminado de implementar la etapa previa – gobierno electrónico, debe responder a las exigencias, aplicando herramientas de interoperabilidad, seguridad digital, gobernanza de datos, e identidad digital.

Dentro de las causas de la demora en la implementación del Gobierno Digital, encontramos que las diferentes gestiones de turno no han visto la importancia de su implementación, limitando las condiciones de los servidores administrativos para acceder a laborar haciendo uso de herramientas digitales, con la carencia de la infraestructura tecnológica adecuada, aunado a su incipiente preparación en funcionamiento de los procesos administrativos en un entorno digital.

La llegada de la pandemia del Covid 19 ha marcado un hito en la historia de la administración pública, y es que, si bien es cierto el Gobierno Digital en el Perú ya contaba con un marco normativo, su proceso de implementación, venía dándose débilmente y se reducía a algunos sectores del nivel central. La pandemia cambió abruptamente la modalidad de interactuar de la administración pública pasando de un plano eminentemente presencial, altamente burocrático, con una

implementación incipiente y débil de un entonces regulado gobierno electrónico, a un plano de la virtualidad, dentro del sistema digital de acuerdo a la normatividad vigente, llevando a todos los niveles de gobierno a implementar el uso de las TICs, costándole más a los gobiernos locales que no tienen las capacidades ni los recursos, como en el caso de la Municipalidad Distrital de Huayopata.

La importancia de la presente investigación, es dar a conocer el cómo está el proceso de implementación del Gobierno Digital en la Municipalidad Distrital de Huayopata y su incidencia en los procesos administrativos.

El aporte de la presente investigación, luego de diagnosticar la situación actual, es plantear los mecanismos para que en la Municipalidad Distrital de Huayopata se consolide la implementación del Gobierno Digital.a fin de mejorar sus procesos administrativos en el desarrollo de sus funciones y actividades, que implementados impactará en la mejora de los servicios que presta.

Capítulo I
Planteamiento del Estudio

1.1. Planteamiento y Formulación del Problema

1.1.1. Planteamiento del Problema.

El mundo actual se caracteriza por la llamada globalización, es decir, el peso creciente de los procesos económicos, sociales y culturales globales sobre los de índole nacional o regional. Si bien no es un proceso nuevo, pero sus raíces históricas son profundas, los cambios dramáticos en el espacio y el tiempo provocados por la revolución de la información y la comunicación le otorgan nuevas dimensiones, mostrando cambios cualitativos en comparación con el pasado. (CEPAL, 2002, pág. 13).

A nivel mundial, las entidades públicas comienzan a adaptarse a la digitalización de sus servicios. Tal como lo indica el anuncio del portal u-gob (Estavillo Flores, 2019), la digitalización es ahora uno de los mandatos fundamentales de los gobiernos de todo el mundo, orientado a convertir sus actividades totalmente digitales, con el objetivo de simplificar trámites engorrosos que conduzcan a la eficiencia de éstos frente a la sociedad que sirven; ello, conforme lo plantea la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) al analizar el uso de las TIC por un gobierno, está orientado a un avance continuo para lograr objetivos de las políticas públicas planteadas por el gobierno central.

Dinamarca, de acuerdo a lo señalado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), es el país con una de las mayores inversiones en gobierno digital, a pesar de ser un país pequeño con una población de 5,7 millones, pero sus inversiones superan con creces a las de Estados Unidos; por ello, estratégicamente impone

que todos los ciudadanos puedan utilizar diferentes servicios digitales, evidenciándose su éxito en todos los niveles de gobierno, que da lugar a que un 83% de los daneses confíen en que el gobierno regule la información y la haga más transparente como autoridad.”

En América Latina, entre uno de los principales propósitos de implementar el gobierno digital a nivel de los sectores público y privado, se encuentra que en los trámites burocráticos ya no se haga uso del papel, orientado a la mejora continua a través de los servicios digitales. (Porrúa, 2019) al efectuar un análisis al respecto, señala que, según un estudio publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), menos del 30% de la población puede hacer uso sus trámites en línea a nivel de las entidades estatales por la limitante del acceso que estos ofertan, pero solo el 7% de ellos utilizó los servicios en línea de las organizaciones gubernamentales.

Según la Organización de las Naciones Unidas, desde el año 2020, el mundo se encuentra en el medio de una epidemia originada por la COVID 19, con sus diferentes variantes, y a nivel de todos los gobiernos se vienen realizando diferentes acciones para enfrentar esta amenaza desde el ámbito de la atención de la salud hasta el mejoramiento de las comunicaciones, lo que conlleva a que se incida en diferentes enfoques del gobierno digital (Naciones Unidas, 2020) (ONU, 2020).

En este sentido, a medida que avanza el Estado, los servicios y procesos que desarrollan, así como los procedimientos que brindan a sus ciudadanos están orientados a mejorar en el tiempo. Este avance integrado con el uso de Internet, las redes, los sistemas de comunicación virtual y la gestión de la movilidad se conoce como la consolidación del gobierno digital en las entidades públicas. (CEPAL, 2020, pág. 29).

A nivel del Estado Peruano, la modernización que se ha planteado, ha venido acompañado de una serie de reformas, entre ellas, el proceso de institucionalización del Gobierno Electrónico en el Perú al establecerse en el año 2001 los lineamientos de políticas generales para la masificación del Internet mediante Decreto Supremo N° 060-2001-PCM, y la creación del Portal del Estado Peruano administrado por la Presidencia del Consejo de Ministros, PCM aprobado por Decreto Supremo N° 066-2001-PCM. (PCM., 2013); a lo cual, en el año 2002 dentro de su proceso de modernización, orienta a que el Estado en sus diferentes niveles de gobierno, obtenga mayor eficiencia que logre una mejor atención y servicio a los administrados, optimizando el uso de sus recursos. Para lograr dichos objetivos, se emitió como un punto de partida la Ley N° 27658, Ley de Modernización del Estado Peruano (PCM, LEY Nº 27658, 2002).

Teniendo un horizonte de modernización, como Política de Estado, es que se desarrollan Programas de Gobierno Electrónico asignándoles presupuesto, para ello por Decreto Supremo N° 067-2003-PCM se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la PCM, en el cual se comprende en su estructura a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI, dependiente de la Secretaría de Gestión Pública, encargada de dirigir y supervisar el Sistema Nacional de Informática y las Políticas de Gobierno Electrónico, y, luego de efectuar cambios organizacionales, por Decreto Supremo N° 063-2007-PCM pasa a ser una Oficina dependiente directamente del Presidente del Consejo de Ministros.

La PCM, a través de la ONGEI, en el año 2012 procedió a formular la Política y Plan Nacional de Gobierno Electrónico, teniendo como proyección los años 2013 al 2017, involucrando a entidades rectoras del nivel central, los tres poderes del Estado, Órganos Autónomos y gobiernos locales. (PCM., 2013);

Siguiendo la línea de orientar la modernización del Estado, posteriormente en el año 2013, se emite el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM en el cual se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, el mismo que tiene el propósito de ser un documento orientador, señalando que cada entidad debe enfocar su modernización en función a su Visión, los Principios y Lineamientos que los regulan en el cumplimiento y desarrollo de sus funciones, con el objetivo, desde su ordenamiento interno, de construir su modernidad, al servicio de los ciudadanos, que le permita funcionar de manera eficiente, unitaria, descentralizada, integral y abierta.

Merced a ello, pasamos de la etapa de un Gobierno Electrónico a un Gobierno Digital, aspecto por el cual por Decreto Legislativo N° 1412 se aprobó la Ley de Gobierno Digital, estableciendo el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno".

Por ello, la implementación de la Política Nacional de Modernización conduce al establecimiento del Sistema de Modernización de la Administración Pública a cargo de la Secretaría de Gobierno Digital, dependiente de la Presidencia del Consejo de Ministros, siendo esta instancia el órgano rector y quien direcciona la implementación del gobierno digital en los diferentes niveles de gobierno.

Al respecto, se ha estado haciendo uso de estándares, empleos y métodos para mejorar la gestión de la calidad del servicio en una entidad pública (ISO 27018, ISO 27001, ISO 22301, ISO 31000, ISO 37001, ISO 2771, ISO 22301, ISO 9001, ISO 28000, ISO, ISO, ISO, ISO, ISO, ISO. 27031, ISO 14001 e ISO 2000) para lograr su finalidad y objetivos estipulados en su Misión, orientado a mejorar los procesos

administrativos en sus diferentes sistemas administrativos que los regulan, de acuerdo a sus indicadores que se han trazado. Los trabajos y actividades de los servidores públicos permiten el uso de diferentes mecanismos y procesos, ya que es necesario que los recursos humanos, equipos, servicios y financiamiento se articulen en beneficio de la entidad para lograr los objetivos que se proyectan. (Global Suite Solutions, 2020).”

Actualmente en el Perú no es suficiente la implementación de un gobierno digital, porque si bien en el país se han implementado normas, decretos, decisiones y protocolos equiparados a nivel mundial, pero esto ha sido una decisión de acuerdo a la presencia de la pandemia, habiéndose acelerado esta transición hacia un gobierno digital a nivel del gobierno nacional, estando aun rezagados los gobiernos regionales y locales por la falta de equipamiento vinculado a la limitación presupuestal con que cuentan.

De acuerdo al (Decreto de Urgencia N° 006-2020), la transformación digital es un sistema nacional que contempla una serie de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que ayudan a organizar las actividades de las entidades del sector público para alcanzar las metas trazadas como Estado a nivel de la transformación digital que se pretende, facilitándole al Poder Ejecutivo su implementación como responsable directo, ya que actualmente se encuentra trabajando en la modernización y descentralización del Estado a nivel de los gobiernos regionales y locales, además de involucrar, en la transformación digital, las actividades de las empresas, sociedad civil e instituciones académicas como las universidades, centros escolares, institutos de educación superior, entre otros, buscando una mejora en la eficiencia y eficacia de los procesos internos.

El (Decreto de Urgencia Nº 007-2020, 2020), plantea el objetivo de establecer diferentes medidas que sean necesarias y que estén orientadas para que los servidores públicos y ciudadanos en general tengan la confianza de su interacción con los servicios digitales en los tres niveles de gobierno.

Mediante la (Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 003-2019-PCM/SEGDI, 2019), se establece un laboratorio gubernamental relacionado con la transformación digital para diseñar plataformas virtuales en todas las instituciones públicas para la atención de la población en general, en el cual pueden participar entidades privadas, instituciones educativas a nivel de colegios, institutos o universidades, así como los ciudadanos o administrados en general.

De acuerdo a la (Resolución de Secretaría del Gobierno Digital 002-2019-PCM/SEGDI, 2019), se aprobó los estándares de interoperabilidad, para su uso mediante una "Plataforma de Interoperabilidad del Estado" – PIDE, sobre la base de principios, modelo, especificaciones técnicas y estándares para el uso e intercambio de información, que es fundamental para los servicios digitales. También se debe tener en cuenta que, en este proceso, se debe garantizar la seguridad de la información, los servicios de información y monitoreo, la calidad de los datos, la escalabilidad y el software libre.

En la (Resolución Ministerial Nº 087-2019 , 2019), emitido por la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM, se dispone la conformación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad que es parte del sector público, precisando el número mínimo de servidores que debieran integrarlo así como las funciones básicas que deban de desarrollar, quienes deben de operar de manera clara y coordinada el buen uso y correcto funcionamiento de la gestión de procedimientos mediante el uso de la tecnología."

La (Resolución de la Secretaría del Gobierno Digital 005-2018-PCM/SEGDI, 2018), plantea muy claramente los lineamientos o contenidos que debe tener un plan de gobierno digital, y que los registros que se hagan se hacen a nivel del Plan Operativo Institucional.

El gobierno digital del Perú utiliza la tecnología de la comunicación para los trámites administrativos en la administración pública, como una herramienta muy importante para el desarrollo efectivo de sus actividades, pues en la actualidad debido a la existencia de la pandemia ocasionada por el virus de la COVID 19, los organismos públicos se enfrentan a muchas dificultades, que limitan los trámites en su interior. Dicho aspecto se ha evidenciado en mayor magnitud a nivel del distrito de Huayopata, porque la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022, tuvo serias deficiencias en la implementación de canales electrónicos en el proceso de elaboración de estas acciones, por lo que el Área de Sistemas debe mejorar la infraestructura digital de la entidad.

Aspecto por el cual, con el establecimiento del gobierno digital, los servidores públicos tendrán más facilidad para recepcionar y tramitar documentos digitalizados, caso de contratos, memorandos, informes, entre otros, de acuerdo a sus requerimientos a nivel interno y de las diferentes de orden regional y nacional, orientados al no uso de papel, implicando el "CERO PAPEL".”

1.1.2. Formulación del Problema.

A. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno digital y los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022?

B. Problemas específicos.

P.ESP.1: ¿Cuál es el nivel de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022?

P.ESP.2: ¿Cuál es la situación actual de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022?

1.2. Determinación de Objetivos

1.2.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022.

1.2.2. Objetivos específicos.

O.ESP.1: Determinar el nivel de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022.

O.ESP.2: Identificar la situación actual de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022.

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación metodológica.

Con la justificación metodológica se busca responder "¿por qué y para que se investiga la incidencia del Gobierno Digital en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata?, así, el presente estudio de investigación se justifica metodológicamente, por cuanto contribuye a estudios relacionados al tema de análisis del Gobierno Digital y conseguir efectuar posteriores pruebas utilizando el instrumento – cuestionario y la técnica empleada en la presente investigación.

1.3.2. Justificación teórica.

La investigación ha requerido una indagación bibliográfica, para respaldarse en un sustento teórico, para ello se revisó toda la

normativa existente para conocer y aplicar dichas teorías específicas en la presente investigación, con la finalidad de determinar la relación que existe entre el gobierno digital y los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata; asimismo, esta información podrá ser utilizada como referencia en realidades similares.

1.3.3. Justificación práctica.

Esta investigación tiene una razón práctica, por cuanto la tesista soy ex servidora de la Municipalidad institución, que nos permite hacer un dimensionamiento más cercano del asunto a investigar, la situación compleja y la posibilidad de implementar adecuadamente un gobierno digital para que esta entidad pueda evidenciar dentro de su funcionamiento las bondades que trae el Sistema Nacional de Transformación Digital.

1.4. Limitaciones de la presente investigación

Como toda investigación se presentaron dificultades a ser superadas para lograr el objetivo y permitir obtener el plan de tesis, dentro de las limitaciones se puede mencionar:"

- **Información Primaria:**

  Limitación en el suministro de la información por parte de los servidores de la Municipalidad Distrital de Huayopata, por tener que realizarse en horas de trabajo; muchos de ellos mostraron incomodidad para proceder a leer y llenar la encuesta**.** Otros daban una fecha para el recojo de la encuesta y ésta no se cumplía, se llegó a visitar la Municipalidad por el lapso de casi 3 semanas.

- **Tiempo:**

  Limitación del factor tiempo, debido a que el desarrollo de la presente tesis se ha efectuado compartiendo otras actividades propias de orden laboral y familiar, aspecto que ha dilatado su planteamiento, el trabajo de campo y su elaboración, constituyéndose un reto su desarrollo y presentación.

Capítulo II
Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

Aun en el año 2002, el Estado Peruano ingresó a un proceso de modernización, con el objetivo de obtener mayor eficiencia orientado a lograr una mejor atención y servicio a los administrados, optimizando el uso de sus recursos, trasuntado en la Ley N° 27658 Ley de Modernización del Estado Peruano (PCM, LEY Nº 27658, 2002), y el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que -como un documento orientador- señala que cada entidad debe enfocar su modernización en función a su Visión, Principios y Lineamientos que los regulan con el objetivo de construir su modernidad, al servicio de los ciudadanos, de manera eficiente, unitaria, descentralizada, integral y abierta.

Con la implementación de esta Política Nacional de Modernización se conduce al establecimiento del Sistema de Modernización de la Administración Pública a cargo de la Secretaría de Gobierno Digital dependiente de la Presidencia del Consejo de Ministros, quien en su publicación “Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital - PGD” (2018) se refirió a los principios de planificación estratégica para el gobierno digital en las siguientes áreas:

- **Diseño centrado en las necesidades y demandas del ciudadano,** destaca que para ello, sus servicios deben guiarse por la gestión del proceso, el análisis de su comportamiento, necesidades y preferencias.
- **Digital por defecto:** que se ponga a disposición de los ciudadanos a través de canales digitales (dispositivos móviles, páginas web, etc.), sin perjuicio de que dichos servicios se puedan prestar directamente.”
- **Los servicios digitales centrados en dispositivos móviles e independientes** el cual debe estar disponible para cualquier equipo portatil (celular, tablet, lap top u otros dispositivos), generando que las

entidades innoven los 'procesos comerciales' tradicionales y aprovechen las ventajas y capacidades de las tecnologías digitales.

- **Datos centrados.** Cada entidad debe ser consciente de que los datos y la información (en forma física y/o digital) constituyen un activo estratégico, desde su creación hasta su eventual destrucción, por lo que debe garantizar su disponibilidad, seguridad, integridad, confidencialidad, confidencialidad y calidad con base en normas.
- **Inclusión digital.** Las organizaciones deben garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso, uso y operación de los servicios digitales mediante la adopción de la accesibilidad, usabilidad, seguridad o estándares digitales, implicando ello el de habilitar espacios o centros que sean de acceso público que permita ver los servicios que brindan, los trámites de los procedimientos administrativos que promueven, que en su contexto se llama el promover la ciudadanía digital.
- **Colaboración digital** Cualquier organismo público debe proporcionar datos e información que tiene en su poder a otros que los necesiten, para realizar funciones dentro de su jurisdicción, por cualquier medio y esfuerzos conjuntos para desarrollar iniciativas de transformación digital, aspecto que ya está trasuntado en la normatividad en el cual ya se impone este tipo de colaboración y que, en su caso, ya no existe la obligatoriedad de poder solicitarlo al administrado en cuanto a la información que ya lo tienen.
- **Seguridad digital** La entidad deberá mantener la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información que maneja y, en su caso, la fiabilidad y el no repudio, en especial de la información proporcionada por los ciudadanos o" administradores. Los funcionarios contribuyen, en el marco de los procedimientos y normas establecidos, a generar confianza en el uso de los servicios digitales.
- **Abierto al ciudadano** Una entidad asegura que sus datos que deben ser materia de transparentarlos y encontrarse disponibles para que sean accesibles a los ciudadanos, y que éstos puedan comprenderlo de acuerdo a la relevancia que lo consideran. Es vital que sean de fácil entendimiento, propendiendo a que exista una mayor

transparencia de sus actividades así como orientado a una rendición de cuentas de modo oportuno.

- **Infraestructura compartida y flexible** La entidad cuando adquiere una tecnología debe estar adecuado a las necesidades de los ciudadanos, con el objeto de proporcionar flexibilidad y agilidad en brindar la información requerida, poniendo a disposición del público el software de su propiedad.
- **Privacidad desde el diseño y por defecto** La privacidad dentro de la administración pública debe asegurar la protección de datos desde el inicio hasta la implementación, que conlleva a que la confidencialidad debe convertirse en un componente esencial de la propuesta de valor, que potencie la confianza de los ciudadanos.

El Decreto Legislativo N° 1246, de fecha 10 noviembre 2016 (Diario Oficial del Bicentenario El Peruano, 2016) y el Decreto Legislativo N° 1310, de fecha 30 diciembre 2016 (Diario Oficial del Bicentenario El Peruano, 2016), se constituyen, entre otras normativas, medidas de simplificación administrativa que tienen el objetivo de lograr un mejor y oportuno interés en las personas, obligando a las entidades de la Administración Pública a que sus procesos administrativos sean más simples y no dilatorios.

Ahora bien, con el objeto de adaptarse a la nueva realidad, donde los cambios en los que opera la tecnología digital son transversales en las actividades humanas, y las entidades del Estado peruano no son una excepción, teniendo el propósito de generar eficiencia en el trabajo de las instituciones públicas, la SEGDI brinda lineamientos para la elaboración de un plan de gobierno digital que integre y mejore las actividades que antes requerían las Entidades Públicas en el marco del sistema nacional de información. Además, cabe recordar que una de las funciones del Comité de Gobierno Digital de las dependencias de la administración pública es desarrollar un Plan de Gobierno Digital de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM obtenida de (PCM, Normas Legales, 2018).”

El gobierno digital viene a ser parte del Sistema Administrativo de la Gestión Pública, al que se refiere en su reglamento en los literales A y C del artículo 7 sobre la simplificación administrativa y gobierno abierto, en las que ambos están orientados hacia la mejora efectiva de la administración pública. Su reglamento define los principios del sistema administrativo para la modernización de la administración pública, que son: (a) orientados al ciudadano, (b) orientados a resultados, (c) eficaces y eficientes. (d) flexibilidad, (e) simplicidad y armonía, (f) reconocimiento de la heterogeneidad (MINJUS, 2018).

El criterio de Gobierno Digital, también se enmarca en la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley Nº 27972 (Diario Oficial del Bicentenario El Peruano, 2003), conforme se señala en el Artículo IX.- Planeación Local (segundo párrafo), donde precisa que el sistema de planificación tiene los principios de transparencia, gestión moderna y eficaz, que son principios relacionados con el tema de la presente investigación."

La Presidencia del Consejo de Ministros enfatizó que la Política Nacional para la Modernización de la Administración Pública al 2021 era la principal herramienta orientadora para la modernización de la administración pública en el Perú; en ella se definía la visión, principios y lineamientos para el trabajo unificado y eficaz del sector público al servicio del pueblo y el desarrollo del país. En atención a ello, la política de modernización pretende encaminar, materializar y potenciar el proceso de modernización de la gestión pública con resultados que incidan positivamente en la felicidad de los ciudadanos y el desarrollo del territorio.

El proceso de modernización de la administración pública se basa en un modelo de gestión por resultados al servicio de la ciudadanía, donde la política de modernización se fundamenta en cinco pilares, tres ejes superpuestos y un proceso de gestión del cambio, conforme se evidencia en el siguiente cuadro:

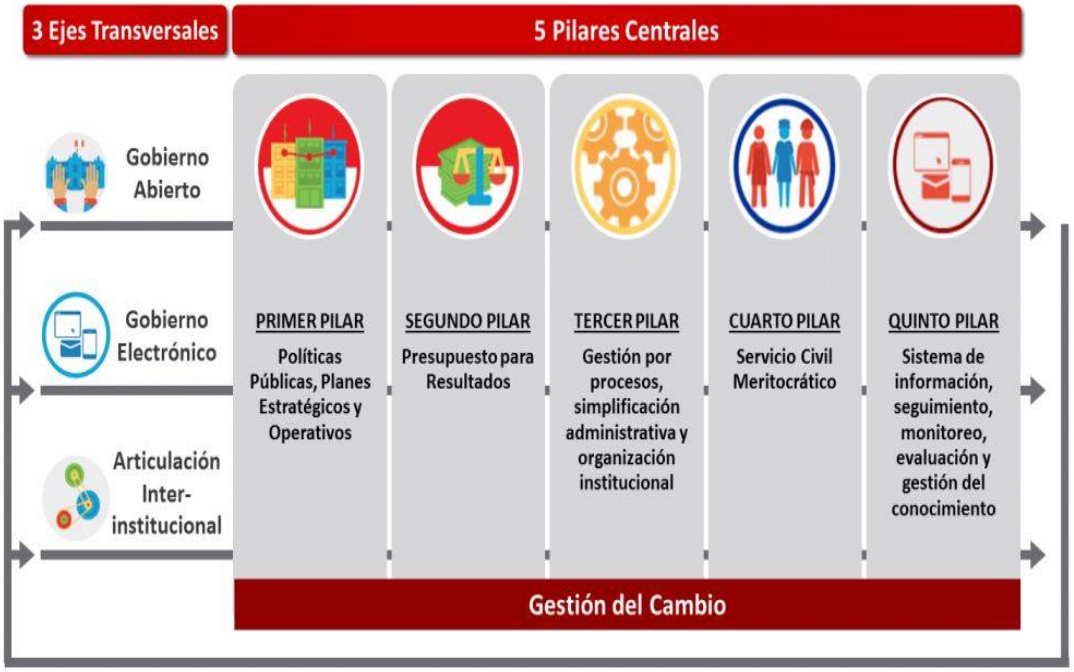


Figura 1. Los Cinco Pilares de la Modernización del Estado
Fuente: Instituto Iberoamericano de Desarrollo integral Perú IIDESI

En atención a ello, para la implementación del Gobierno Digital, se han venido y vienen dando en diferentes etapas variadas en las diferentes entidades de la Administración Pública, desarrollándose investigaciones como el de (Chucuya, 2017), quien concluyó que al implementarse el modelo de gobierno electrónico, se mejoró los servicios de la gestión administrativa; aspecto que también fue corroborado por (García, 2013) en su tesis intitulada: Diseño de una Propuesta de Gobierno Electrónico para Mejorar la Gestión Gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque, en la cual además acota que el Gobierno Electrónico crea una necesidad tecnológica para traspasar las funciones de un gobierno tradicional de su portal web con el fin de generar un acercamiento con los ciudadanos, mejorar la comunicación y fomentar la transparencia del Gobierno.

Es claro que dentro del marco de modernización de la gestión del Estado, la implementación de un gobierno electrónico, como una etapa previa al digital, ha sido de utilidad en las entidades que lo han podido ejecutar, como lo ha demostrado (Rucoba, 2020), en su investigación “Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción,

Lima – 2019. Perú", al existir una baja relación entre ambas variables, con una significancia bilateral de p=0,029< 0,05, en donde solo el 37.14% manifiestan que el gobierno electrónico es deficiente y un 34.29% indica que la Simplificación Administrativa es también deficiente en la DGITDF del Ministerio de la Producción.

Respecto al Gobierno Digital, (Allauca, 2017), afirma que influye en la transparencia de los trámites realizados en la gestión que desarrolla una entidad, en los estudios que ha efectuado a nivel del Gobierno Regional de Ancash, teniendo el mismo criterio que (Reynoso, 2018), cuando señala que se necesita brindar servicios de calidad para que se demuestre en su totalidad la intención de querer servir al usuario.

No sólo en nuestro país existe esa necesidad de implemenar un Gobierno Digital, sino que, conforme lo ha investigado (Lizardo, 2018), también es de interés de todos los países de América Latina, pues este se relaciona con la actual percepción de corrupción que tienen los ciudadanos, y según el autor, esto a causa del descuido de los países latinoamericanos en no cerrar la brecha digital que está vinculado a la infraestructura de telecomunicaciones, y solo concentrándose en el desarrollo de nuevos servicios en línea.

Así vemos que el gobierno digital se ubica en el eje transversal que da soporte a la gestión del cambio (PCM, Presidencia del Consejo de MInistros, 2021).

2.1.1. Tesis internacionales.

(Correa, Toro, & Gutierrez, 2020), en la tesis "Estrategia de Gobierno Digital para la Construcción de Estados más Transparentes y Proactivos", vincula la Gestión Empresarial a las entidades gubernamentales, y señala que el punto estratégico del gobierno digital para construir países más transparentes y proactivos, conjunciona la administración de empresas con las entidades gubernamentales y confirma que se necesitan estrategias de

planificación, utilizando desarrollos tecnológicos continuos para mejorar sus procesos.

La Revista Cubana de Informática, edición en línea ISSN 2227-1899, señala que “...el uso extensivo e innovador de las tecnologías de la información y la comunicación está provocando cambios en la forma en que se producen y entregan los bienes y servicios”. Implica que las tecnologías han provocado un cambio radical en los hábitos de vida de los ciudadanos en relación a sus expectativas, es decir, que ha generado un cambio cultural.

Se plantean propuestas de definiciones iniciales realizadas para la informatización de la organización, los pasos básicos para la informatización del proceso, así como los” principales actores involucrados. Finalmente, las primeras propuestas se completan para construir buenas prácticas, según (García W. , 2020), quien además precisa que "la implementación del gobierno electrónico puede planificarse, evaluarse y monitorearse utilizando la escala de madurez (o desarrollo) que tradicionalmente consta de cuatro a cinco etapas”. La figura 1 muestra la escala desarrollada por el Ministerio de Comunicaciones de Cuba (MINCOM), mientras que en la figura 2 los factores de éxito del Gobierno Electrónico.

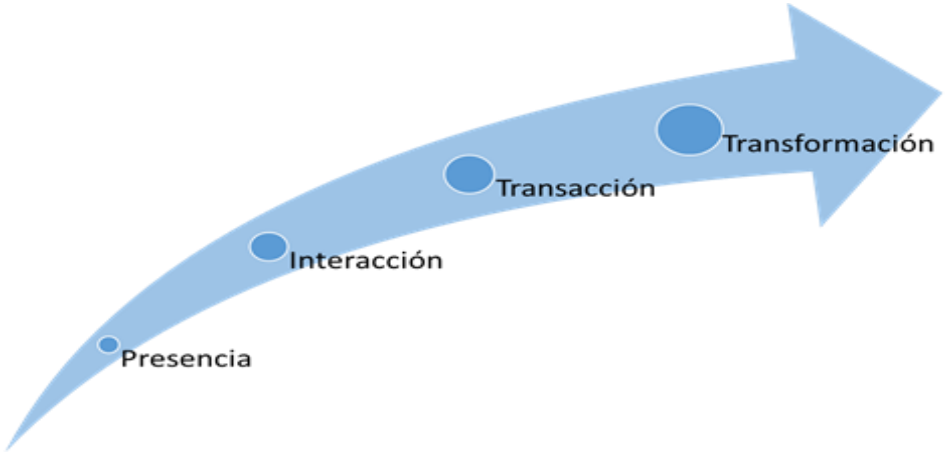


Figura 2. Escala de Evolución el Gobierno Electrónico
Figura: (García W. , 2020).

Figura 3. Factores de éxito del Gobierno Electrónico. Perspectiva tecnológica-organizativa.
Nota: (García W. , 2020).

¿Cuándo es necesaria la computación profesional de procesos, (en sustitución del resto de procesos de la organización) para poder capturar y procesar información, acceder a lo que antes no había, crear nuevo conocimiento y hacerlo todo de forma más eficiente y eficaz?

(Lizardo, 2018), en su investigación “Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Una investigación que compara su relación en los países de Latinoamérica”. (Tesis de Doctorado) Madrid, España, analiza que el objetivo principal de la pregunta de la encuesta es determinar el grado de relación del nivel de desarrollo del gobierno electrónico con la idea de corrupción, teniendo un diseño cuantitativo, ilustrativo y no experimental con un diseño columnar tipo placa.

Los datos del estudio se recopilaron en 18 países de América Latina durante un período de 7 años, en atención a un formato de datos preparado por Lizardo, utilizando para recopilar información de cada país indicadores específicos. El problema materia de estudio se resolvió respondiendo a las preguntas: la primera especificaba que, a mayor nivel de desarrollo del gobierno electrónico, en los países de

América Latina disminuía la percepción de corrupción entre la población; la segunda pregunta referida a que, a mayor nivel de confianza política e institucional y madurez democrática, menor es el sentimiento de corrupción entre la población. La tercera pregunta muestra que el avance del gobierno electrónico a niveles emergentes y mejorados tendrá un efecto mitigador en la noción de corrupción percibida. Finalmente, la cuarta pregunta, pretendía comprobar que los servicios en línea"ponderan la idea de percepción de corrupción en los medios, pero no se comprobó porque el subindicador más probable era infraestructura y tecnología.

(Sánchez, 2009), en su investigación "La administración pública en la sociedad de la información: Antecedentes de la adopción de las iniciativas de Gobierno Electrónico por los ciudadanos", (Tesis de Doctorado), Madrid, España; enfoca, como objetivo principal de la pregunta de su encuesta, formar el concepto de gobierno electrónico y sus diversos modelos y etapas de desarrollo, orientadas a comprender los determinantes de las percepciones y actitudes de los ciudadanos hacia las iniciativas de gobierno electrónico lanzadas por los diferentes niveles de la administración pública; además, identificar los factores más determinantes para su aceptación e identificar cómo inciden en ella las características sociales y demográficas de los ciudadanos, todas ellas propias del sector de la administración pública. La encuesta tiene un diseño cuantitativo, ilustrativo y no experimental con un diseño columnar tipo placa.

Según la Federación Española de Municipios y Provincias FEMP (Informe sobre el estado de los municipios, carencias), el actual sistema de financiación a nivel de España adolece como problema evidenciado: El desajuste entre el desarrollo y el crecimiento social y económico de los municipios, y, el nivel de ingresos y la desproporción entre la naturaleza de los servicios y los impuestos locales.

2.1.2. Tesis nacionales.

(Vargas, 2021) en la tesis “El Gobierno digital y su implementación en el Estado”, (tesis de maestría) señala que “…la implementación del gobierno digital en el Estado resulta necesaria, puesto que forma parte significativa de su transformación”. Lo que pretende hacer notar, como lo señala en esta tesis, es que implementar un gobierno digital es permitir que los organismos gubernamentales se adapten a los cambios que se producen en la sociedad, sobre todo en este contexto de pandemia, manteniendo una transparencia permanente de las entidades conformantes del sector público con los ciudadanos a nivel de los servicios que prestan como parte de la administración pública, en el cual evidenciaríamos la situación que atravesamos en la actualidad en cada sector del gobierno, como el caso del sector educación en un estadio de innovación continua, lo que significa que la administración educativa se debe estar adecuando permanentemente a todo tipo de condiciones que impone en cada período de tiempo la tecnología digital.

(Rucoba, 2020), en su investigación “Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019. Perú”. (Tesis de maestría), señala que el objetivo principal del estudio fue determinar la presencia de un valor importante en la relación de variables, teniendo un diseño no experimental, descriptivo y correlativo. El estudio se aplicó y registró sobre 35 empleados de la DGITDF del Ministerio de la Producción como muestra, utilizando como método la encuesta y dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos; el cual, luego de aplicar dos cuestionarios a las variables mencionadas, le dio como resultado que el 37.4% de los trabajadores manifestaban que la aplicación del gobierno electrónico es débil, el 40% de los trabajadores ven que la simplificación administrativa existe de manera uniforme. Los datos obtenidos, le permitió concluir recomendando

que la selección de medios electrónicos y digitales se haga de acuerdo con los métodos aplicados en la DGITDF, y que se actualicen las herramientas y guías normativas que lo regulaban.

(Chucuya, 2017), en su investigación “Implementación de un Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli, 2016. Puno - Perú”. (Tesis de título), señala que su encuesta tuvo un diseño no experimental en el que se aplicó un pre test y un post test, utilizando las técnicas de encuestas y entrevistas, con la herramienta del cuestionario. Como resultado del modelo que proponía en dicha tesis, el 56% de los trabajadores la aprobó, observándose como resultado de ello que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado los servicios administrativos de dicha comuna.”

2.1.3. Antecedentes Regionales.

En el contexto del nivel regional, encontramos el de (Montilla, 2018), en su investigación denominado el “Sistema de información para el monitoreo del Plan Operativo Institucional (POI) de la municipalidad provincial de San Martín. Perú. 2018”. Su objetivo principal era crear un sistema informático responsable para supervisar el plan de negocios institucional para la ciudad de San Martín, con una encuesta de diseño experimental horizontal aplicado, a nivel de pre y post test en relación al uso de un sistema informático. Su proyecto lo ha aplicado a 35 unidades de membresía de la municipalidad, con la técnica del escaneo, utilizando como herramienta el cuestionario para recoger información. Concluye que, la plataforma de Internet brinda principalmente métodos para recopilar, organizar y analizar todos los datos del plan operativo de la entidad, teniendo una satisfacción de los usuarios del orden del 54,29%, por lo que, al aplicar la encuesta a ciertas áreas, el 65,71% no está de acuerdo en que el sistema permita esto; lo que ha implicado la identificación rápida de necesidades.

De igual modo, dentro del contexto regional, (Paredes, 2019), en su investigación: “El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019”. Tarapoto. Perú. (Tesis de maestría), lo ha desarrollado con la finalidad de saber la existencia de su significancia en la relación entre las variables gobierno electrónico y rendición de cuentas. La encuesta tiene un diseño no experimental, exploratorio, descriptivo y vinculado; cuyas técnicas utilizadas fueron las encuestas, y, la herramienta fue un cuestionario para recolectar información aplicable a 95 trabajadores como muestra. La conclusión a mérito de la encuesta realizada es que existe un efecto positivo significativo en la relación entre las variables, cuanto más se implemente el gobierno electrónico, más el gobierno electrónico mejorará el desempeño de la administración gubernamental en relación con la presentación de sus actividades, que implica una rendición de cuentas de lo que desarrolla dentro de sus funciones.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gobierno Digital.

A. Concepto.

De acuerdo al Decreto Legislativo N° 1412, Ley del Gobierno Digital, el Gobierno Digital viene a ser el “uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público”. Este concepto central se sustenta de acuerdo a los actores que son parte en la administración pública, llámese las autoridades y servidores públicos, que apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos.

Para tal efecto, se ha diseñado principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que son utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la

digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos (Decreto Legislativo Nº 1412, 2018).

La (OCDE, 2014), recomienda que el gobierno digital debe integrar permanentemente las TIC en la vida cotidiana de las personas, las empresas y los gobiernos, para que a estos últimos le permita el surgimiento de nuevas formas de participación ciudadana y nuevas relaciones que van más allá de las esferas pública, privada y social."

B. Tipos.

Existen servicios digitales de tipo tecnológico, organizacional, humano y procedimental.

C. Implementación.

El implementar el gobierno digital se hace a través de servicios y espacios compartidos entre instituciones públicas, así como regulándolo mediante normatividad, plataformas multiservicio y procedimientos que permitan a las organizaciones delegar facultades públicas para gestionar y desarrollar labores administrativas en otras organizaciones públicas de acuerdo con su eficiencia, preferencia, criterios, mejora de la productividad, oportunidades y servicios que estén orientados a los individuos y empresas, que en su conjunto conforman los administrados.

D. Importancia.

El gobierno digital es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a las operaciones del sector público con el objetivo de brindar mejores servicios de acuerdo a sus funciones y objetivos, con la finalidad de aumentar la eficiencia, eficacia, transparencia, participación ciudadana,

simplificación, entre otros, que son plasmados en los diferentes principios establecidos en la normatividad que lo regula.

E. Dimensiones.

a. Tecnología Digital.

Hablar de tecnología digital, es hablar de TICs, como se esgrime en el (Decreto Legislativo Nº 1412, 2018), que cubre la tecnología, el internet, hardware y dispositivos móviles que implementan de manera integral productos y sistemas que respaldan la introducción y mejora del gobierno digital.

(Nacer & Concha, 2011), precisan que una tecnología digital se refiere a una TIC, como un potente elemento "reforzador" de transformación, con espíritu común y de futuro, dominando los procedimientos de trabajo y convirtiéndose en una verdadera fuente de apoyo para funcionarios y ciudadanos, viéndose además como un poderoso elemento "solidificador" de la transformación, con sentido común, prospectiva al futuro, perfeccionando el proceso de trabajo y tornándose en una auténtica fuente de apoyo para el servidor público y para la población."

b. Identidad Digital.

Conceptualmente, una identidad digital puede pensarse como un conjunto de características distintas que separan a una persona de otra, pero en el modo digital, al incorporar un servicio de Internet, puede ser una red social, blogs personales, etc., por lo que esta identidad digital es específica para una persona (natural o jurídica) en particular, en la forma en que se presentan digitalmente utilizando la tecnología. Para Gamero, una identidad digital se constituye en un conjunto de rasgos que individualizan

a una persona (natural o jurídica) de otra, que nos permiten distinguirlas y confirmar que es lo que dice ser sea dentro del ámbito legal, familiar o digital, etc., aspecto por el cual, una persona o institución puede configurar una serie de características que los permita identificar a nivel de los diferentes sitios de internet. (Montes C., García J., Orozco E., 2018, 19 de Julio).

Para (Lara, 2009), el concepto de identidad digital tiene que ver con la identificación que la propias personas, empresas, estado e instituciones hacen de sí mismas al interior de una cultura digital y con un perfil que sean capaces de definir, apoyar, mantener y mostrar en lo que respecta a socializar con la información y con los esquemas de elaboración y tráfico de información."

c. Servicio Digital.

Los servicios digitales a menudo se entregan total o parcialmente a través de Internet, es decir, no son directos sino automatizados, accesibles de forma remota por medios virtuales (equipos de cómputo, teléfonos inteligentes, etc.); también son capaces de crear valor entre los ciudadanos, (Decreto Legislativo Nº 1412, 2018). Pendino (2020) experto en el campo del marketing digital, considera que un servicio digital es un servicio prestado en una plataforma de Internet a los usuarios que acuden a ella en un formato digital, utilizando solo dispositivos digitales (dispositivos informáticos, teléfonos inteligentes, etc.).

d. Seguridad Digital.

La seguridad digital es el procedimiento ideal y correcto mediante un conjunto de métodos y disposiciones de carácter proactivo y reactivo para asegurar a los

ciudadanos que se arriesgan a explorar los servicios digitales e Internet, generando un clima de confianza para la población o usuario independiente. Las instituciones públicas y privadas participan en la ejecución de operaciones y gestiones en el marco de un conjunto de regímenes, normas, procedimientos, tareas y modelos que garantizan la probidad, la confidencialidad y la reserva de los datos en el marco de la seguridad digital para la administración pública, (Decreto Legislativo Nº 1412, 2018).

En una página web, señala Docusign (2020), la seguridad digital incluye una gran cantidad de métodos y procesos orientado a crear protección tanto material como digital del manejo de sus datos y operaciones utilizando la tecnología."

2.2.2. Proceso Administrativo.

A. Concepto.

Al referirnos a un proceso administrativo, entendemos que se constituye en un flujo continuo e interrelacionado de actividades que se desarrollan dentro de una organización, dentro del marco de los Sistemas Administrativos que regulan su actuación, siendo importantes en la toma de decisiones, para el logro de su misión, implicando para ello lograr su finalidad para la que fuere creado, con el aprovechamiento de recursos humanos, soportes técnicos, presupuestos otorgados, entre otros.

Aun cuando dentro de la Administración Pública se habla de la actuación del Estado a nivel de Procedimientos Administrativos, pero la regulación de los Sistemas Administrativos aun utiliza la denominación de Procesos Administrativos, siendo dentro de

dicho contexto que desarrollamos la presente tesis, orientado a conocer la organización interna de la Municipalidad.

Cada proceso administrativo planteado tiene como objetivo el aumentar la eficiencia y eficacia empresarial entre las áreas de negocio y la interconexión entre ellas. Por eso, es tan importante contar con una estructura organizativa debidamente diseñada, orientada al funcionamiento de la entidad, teniendo en cuenta el enfoque jerárquico, es decir, desde el nivel gerencial al nivel ejecutivo, en definitiva, hacia diferentes áreas. (Fayol, 2010).

B. Importancia.

La importancia del proceso administrativo radica en que, permite controlar de manera organizada los recursos y disponerlos de manera eficiente. Este proceso puede ser aplicado en cualquier tipo de organización y cada uno de sus miembros debe conocer su rol dentro del proceso en general (EUROINNOVA, 2022).

C. Estandarización.

Al hablar de estandarización nos referimos al proceso de unificación de características en un determinado producto, servicio, procedimiento, etc. Esto implica, en muchas ocasiones, la redacción de normas de índole prescriptiva que deben seguirse con la finalidad de conseguir el objetivo de la entidad (Lluen-joel, 2011).

D. Dimensiones.

a. Previsión.

La expresión “gobernanza es previsión” nos ilustra su importancia para la previsión en los negocios, o en actividades a las que se enfocan las entidades. Es justo pensar que la previsión no es todo el proceso de gestión, sino su fundamento. La anticipación es prever la situación

futura y prepararse para ella, implicando ella que debe establecerse los supuestos que pudieren presentarse para que al momento de ejecutarlo no se caiga en situaciones que pudieron evitarse. (Fayol, 2010).

- **La previsión se instrumentaliza por el "programa de acción".**

  El programa de acción, viene a ser el efecto esperado de la actividad desarrollada por la organización durante un cierto período de tiempo.

  El programa depende: en primer lugar, de los recursos de la entidad, en segundo lugar, del origen e importancia de las actividades, y, en tercer lugar, de las situaciones futuras.

  Dentro de este contexto, se tiene además el desarrollo del programa de trabajo, que se constituye en una de las tareas más complejas para la entidad, porque trabaja todos los servicios y empleos.

- **Características globales del programa de acción.**

  Dentro de las características globales del programa, se tienen a:

  1. La Unidad
  2. La Continuidad
  3. La Flexibilidad
  4. La Precisión

b. Organización.

"Construir una empresa significa dotarla de todos los elementos necesarios para su desarrollo: materias primas, herramientas, insumos, capital y personal. Todos estos elementos pueden categorizarse generalmente en dos cuerpos: el cuerpo físico y el cuerpo social. Con la provisión de elementos físicos básicos, los empleados deben estar

en condiciones de realizar funciones esenciales, es decir, realizar acciones que emanan de la empresa.” (Fayol, 2010). En este contexto entendemos que una entidad debe comprender una infraestructura física – local, debidamente equipada, para que el recurso humano pueda laborar cómodamente cumpliendo sus funciones establecidas en los documentos de gestión de la entidad.

- **Misión administrativa del personal.**

  Desde el momento de la creación de una entidad, llámese en el presente caso la Municipalidad Distrital de Huayopata, las funciones que desarrollaba una persona en calidad de servidor público, con el crecimiento de la población, es decir que existe mayor población y mayores necesidades a las de hace diez, veinte o más años atrás, implica que dichas funciones ya sean desarrolladas por más personas, porque también éstas se han incrementado, existiendo un crecimiento vegetativo de recursos humanos, más aún cuando se ha diseñado a nivel del Estado su modernización, el cual genera que las entidades que la conforman tengan que también estar a la vanguardia de los avances tecnológicos y criterios de servicio que le permitan mayor eficacia y eficiencia en el cumplimiento de sus fines, objetivos y funciones.

  En todos los casos, según (Fayol, 2010),” el personal debe desempeñar la misión administrativa en atención a:

  “1° Velar porque el programa de acción sea cabalmente preparado y cuidadosamente realizado.

2° Velar porque el personal y el organismo material tengan correspondencia al fin, al recurso y la demanda de la entidad.
3° Instaurar solo una dirección, competente y vigorosa.
4° Convenir labores y armonizar esfuerzos.
5° Tomar fallos claros, transparentes y específicas.”
6° Cada área debe estar al mando de un responsable/ jefe que sea competente y dinámico; así también cada colaborador debería estar ubicado de acuerdo a sus capacidades y destrezas.
7° Precisar manifiestamente las facultades y reglas – reglamento interno.
8° Incitar al colaborador la identificación y compromiso con la organización.
9° Las escalas remunerativas deben ser acorde al puesto, funciones y perfil.
10° Incentivar la disciplina y responsabilidad.
11° Dar cuidado especial al principio de autoridad.
12° Velar por el ordenamiento material y el orden social.

Si bien estos criterios referidos a la misión administrativa a desempeñar por el personal están orientados a una empresa, según el análisis del autor, pero también es perfectamente aplicable a una entidad pública, el cual viene a ser simple en el contexto de que su estructura organizativa esté conformada por las oficinas mínimas, lo que sucedía hace algunos años atrás, pero la misma se ha vuelto más compleja de acuerdo a las políticas de modernidad que se han aplicado a nivel de la

administración pública y la mayor densidad de la sociedad.

- **Cualidades que forman el valor de un jefe y servidor de la entidad**

  Entre las cualidades que forman el valor del recurso humano (jefe y servidor) de la entidad, se considera que pueden ser:

  1. Conocimiento de la organización.
  2. Valores morales.
  3. Flexibilidad y proactividad.
  4. Capacidad resolutiva - ejecutivo.
  5. Conocimientos relativos a las otras funciones.
  6. Facultad profesional especial distintiva – liderazgo en la compañía.”

- **Formación de los servidores integrantes de una entidad**

  Los servidores públicos, llámese jefes y trabajadores, requieren de un cierto nivel de calificaciones y conocimientos requeridos, los mismos que están establecidos en normativas y sus diferentes documentos de gestión institucional, sobre todo el denominado Manual de Organización y Funciones o Manual de Perfiles de Puestos, así como su Clasificador de Cargos. Sin embargo, la problemática que surge al momento de designar jefes o contratar servidores está directamente vinculada al nivel de su formación personal y laboral, así como la capacitación obtenida entendido en sus estudios realizados. En este contexto, toda formación en general requiere esfuerzo y voluntad, incluidos los aportes desde la familia, institución educativa, el taller

y el Estado, para ello es menester precisar sus misiones en cada enfoque.

- **Misión de la Institución Educativa**

  Una institución educativa viene a ser el núcleo central y primordial en la formación y capacitación de los servidores públicos, para que exista un desempeño adecuado de sus funciones, para ello cumplen con la misión de:

  1° Dotar de capacidades cognitivas a los estudiantes.

  2° Dotar de pautas para desarrollar en sus estudiantes diferentes habilidades.

  3°. Formar a los futuros técnicos y profesionales.

  4° Construir identidad y civismo en los estudiantes.

  5° Es un importante espacio social de aprendizaje de las personas.

- **Misión del taller**

  Una vez que la persona ingresa a un taller, automáticamente se convierte en aprendiz, estudiante-futuro profesional en formación; y, aun cuando pudo haber completado su propia educación, es necesario además contar con una especialización, porque el factor humano y las disputas comerciales tienen un valor difícil de enseñar en las instituciones educativas formadoras de profesionales y técnicos, implicando que además de enseñanza teórica debe ir complementada con la práctica que se trasunta en los talleres.

- **Misión de la Familia**

  La familia viene a ser el núcleo fundamental de la sociedad, reconocida así también por nuestra Ley de

leyes la Constitución Política, ello en reconocimiento a que desde siempre la familia se ha constituido en el primer espacio de aprendizaje de los saberes; por lo tanto, los valores de la persona se inculcan y desarrollan dentro de la familia, así como los procesos metodológicos de aprendizaje, de ahí el dicho que la educación parte del hogar.

- **Misión del Estado**

  El Estado contribuye a la formación en materia de gestión pública a sus servidores civiles, concepto que engloba a los jefes y trabajadores, además que sus administrados o ciudadanos también pueden acceder por vía virtual a los diferentes cursos formativos, más aún hoy con el uso de mecanismos educativos virtuales como los webinars, videoconferencias, cursos MOOC: Massive Online Open Courses (o Cursos online masivos y abiertos) entre otros, que son herramientas que usan los entes rectores del Estado para brindar capacitación en diversos temas relacionados a los sistemas administrativos del Estado.

  a. Mando.

     (Fayol, 2010), dentro del análisis de las dimensiones de un proceso administrativo, una entidad, luego de contar con los recursos humanos necesarios, es necesario hacerlos marchar: Es esta la tarea que debería ser encargada al mando.

     Esta misión está relacionada con el liderazgo, y es compartida con todos las cabezas de la entidad, dando a cada colaborador su propia función. Todo jefe sabe que el fin del pedido es

obtener el mayor beneficio posible de todos los agentes que participan en su ejecución. Mandar y/o administrar es un arte basado en ciertas características indiscutibles y la comprensión de los símbolos de la gestión global, tiene muchos niveles de acuerdo a la envergadura de la entidad.

Para dirigir una entidad, se requiere habilidades y destrezas específicas, además de reunir los requisitos de experiencia, formación académica y capacitación que son necesarias. En esta ocasión nos limitaremos a mencionar algunas pautas relacionadas con esta dimensión de mando."

- **El jefe del mando debe:**

  1° Poseer una comprensión integral de la entidad y la misión de la misma.

  2° Asignar las funciones a cada uno de sus colaboradores.

  3° Identificar las capacidades y destrezas de sus colaboradores.

  4° Procurar un agradable ambiente laboral.

  5° Realizar fiscalizaciones periódicas del personal.

  6° Ofrecer charlas de inducción y reforzamiento a sus colaboradores, para conservar la satisfacción del personal y motivarlo en el acatamiento de sus obligaciones.

  7° Ejercer liderazgo y conocimiento de su cargo.

c. Coordinación.

Esta función se encarga de crear armonía en el desarrollo de los diferentes actos administrativos y de administración

interna de una entidad, cuyo propósito “es simplificar su ejercicio y asegurar su victoria” (Fayol, 2010).

La coordinación está relacionada con la funcionalidad del desarrollo de sus actos en todas las áreas de la entidad. Dentro de los procesos administrativos encontramos, por ejemplo, el procedimiento de adquisiciones dentro del sistema administrativo de abastecimientos, en donde coordinadamente participan diferentes órganos de la entidad, partiendo desde el requerimiento efectuado por el área usuaria con sus términos de referencia, en donde la Alta Dirección es quien autoriza y lo deriva a la Oficina de Administración quien requiere al Área de Presupuesto la existencia de disponibilidad expidiendo la certificación presupuestal, para luego ser derivado al área de logística o abastecimiento e iniciar el procedimiento de compra de bienes o para la prestación de servicios.

En toda esta secuencia, debe existir una buena coordinación para lograr la meta u objetivo, pero que, esta secuencia esté plasmada en una directiva que va a agilizar el proceso de adquisiciones de la entidad, ello en el ejemplo planteado.

- **Una entidad que trabaja en coordinación cumple con los hechos siguientes:**

  a) Todas las actividades están plasmadas en un proceso.”

  b) “Cada área tiene un mapa de procesos MAPRO.

  c) El programa de acción de cada área y de sus sub divisiones se adapta a las necesidades.

  d) Se debe promover el trabajo colaborativo.

La capacidad de desarrollar un trabajo coordinado de los colaboradores, superando las situaciones adversas, va a ser siempre una práctica saludable para la entidad.

Sin embargo, es recomendable ir reforzando periódicamente los objetivos y metas a fin de mantener el espíritu colaborativo y recordar al recurso humano en forma continua sus compromisos hacia la entidad y los integrantes del equipo de trabajo.

Una forma directa de reforzar y conservar el ánimo del cuerpo social y que éste asimile y/o acate sus obligaciones, va a ser el discurso frecuente de los jefes de área.

d. Control.

El control en todas y cada una de las entidades es: Comprobar que lo realizado se ajusta a lo programado, a las disposiciones ordenadas y a los preceptos adoptados, (Fayol, 2010). Se aplica a todo, a las personas y al comportamiento de las personas. A nivel gerencial, es necesario asegurar la existencia del programa, su aplicación y actualización, el ajuste del personal, la observancia de los esquemas organizacionales, la implementación de las órdenes de acuerdo con los principios y estándares que los regulan.

Dentro del contexto comercial, por el control se asegura que cada producto introducido y fabricado se valore en términos de cantidad, calidad y precio, que todos los inventarios se realicen correctamente y que los acuerdos se cumplan en los periodos establecidos. Desde un punto de vista técnico, se establece la necesidad de monitorear el progreso de las acciones, sus logros, las diferencias

entre ellos, la conservación de los materiales, las actividades de las personas y el cuidado de los equipos. En el enfoque financiero, se debe ejercer control sobre el movimiento contable, sobre los recursos y requerimientos, y sobre la ejecución del presupuesto.

Cuando se trata de seguridad, debe tenerse en cuenta que las herramientas disponibles orientadas a proteger a las personas y la propiedad estén siempre en buen estado de funcionamiento. A nivel contable, tenemos que revisar si los documentos requeridos llegan rápido, si nos dan una visión clara de la entidad, si el departamento de control encuentra un buen punto de verificación en libros, estadísticas y gráficos.

Todo lo anterior constituye control y puede ser ejercido por el titular de la entidad o por los jefes y servidores.

2.2.3. La relación teórica entre el gobierno digital y los procesos administrativos.

El gobierno digital está estrechamente relacionado con los procesos administrativos, ya que se utiliza como una herramienta para ayudar a lograr sus objetivos de manera eficiente y oportuna. Un proceso administrativo utiliza diversas herramientas tecnológicas para garantizar que las organizaciones brinden los servicios correctamente, mientras que el gobierno digital utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para incrementar la productividad de la organización, pero lo que ambos buscan al final es simplificar los procedimientos administrativos.

El gobierno digital mejora la capacidad de respuesta de las agencias gubernamentales al obligar a estas entidades a utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para mejorar

sus procesos administrativos y la capacidad de respuesta, ya que los servidores que laboran en estas unidades podrán trabajar con redes internas, que les permite reducir la burocracia y mejorar su servicio.

También se establecen redes de comunicación externa con otras organizaciones de los diferentes niveles de gobierno de acuerdo a los procesos administrativos de los sistemas administrativos ya regulados por los entes rectores, para que su operatividad sea con la celeridad y simplicidad relacionado al manejo de la información requerida.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Gobierno Digital.

El Decreto Legislativo N° 1412, Ley del Gobierno Digital, en su artículo seis conceptualiza el Gobierno Digital como el "uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público". Este uso estratégico que se pretende dar, está enmarcado -como lo dice la misma normativa- en una serie de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que son utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos, teniendo en cuenta siempre el respeto irrestricto de los derechos de las personas y la confidencialidad del manejo de sus datos. (Decreto Legislativo Nº 1412, 2018).

2.3.2. Tecnología Digital.

Hablar de tecnología digital, es hablar de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC, como se precisa en el (Decreto Legislativo Nº 1412, 2018), que comprenden a la tecnología propia, el internet, hardware y dispositivos móviles que implementan de manera

integral productos y sistemas que respaldan la introducción y mejora del gobierno digital.

2.3.3. Identidad Digital.

Conceptualmente, al hablar de identidad digital es referirnos a un conjunto de características distintas que separan a una persona de otra, pero ello en una situación digital, al incorporar el Internet, una red social, blogs personales, etc.; por lo que, esta identidad digital es específica para una persona (natural o jurídica), en la forma en que se presenta digitalmente utilizando la tecnología. Reiterando lo que ya habíamos señalado, Gamero considera que la identidad digital es la distinción entre una persona y otra a través de sus características y formas independientes, conjunto de rasgos, que les permite identificarlos a nivel de los diferentes sitios de Internet; (Montes C., García J., Orozco E., 2018, 19 de Julio).

2.3.4. Servicio Digital.

Los servicios digitales a menudo se ofrecen y se acceden a estos por intermedio del Internet, es decir, no son directos sino automatizados, que nos permite ingresar y verlos de forma remota por medios virtuales desde computadoras, celulares, tablets, laptop, entre otros.

Estos servicios digitales, conforme lo considera el (Decreto Legislativo Nº 1412, 2018), se caracteriza por ser automático, no presencial, y hace uso intensivo de tecnologías digitales, orientados a la producción y el acceso a datos, así como contenidos que generen valor público para los ciudadanos y administrados en general. (Pendino, 2020), experto en marketing digital, precisa que un servicio digital es el que se brinda en una plataforma de internet a un internauta en formato digital, empleando solo dispositivos digitales mediante equipos de cómputo, celulares, entre otros.”

2.3.5. Seguridad Digital.

La seguridad digital, conforme lo señalamos ut supra, es el procedimiento ideal y correcto mediante un conjunto de métodos y disposiciones de carácter proactivo y reactivo para asegurar un clima de confianza para el usuario.

Las instituciones públicas desarrollan sus actividades y funciones, ejecutando operaciones y gestiones en el marco de un conjunto de regímenes, normas, procedimientos, tareas y modelos que garantizan la probidad, la confidencialidad y la reserva de los datos dentro del marco de la seguridad digital que es administrado por las entidades de la administración pública, (Decreto Legislativo Nº 1412, 2018).

En una página web, señala Docusign (2020), la seguridad digital incluye una gran cantidad de métodos y procesos orientado a crear protección tanto material como digital del manejo de sus datos y operaciones utilizando la tecnología.

2.3.6. Proceso Administrativo.

El proceso administrativo constituye un flujo continuo e interrelacionado de actividades que se desarrollan dentro de una entidad, siendo importante en la toma de decisiones, para el logro de su misión, implicando para ello lograr su finalidad para la que fuere creado, con el aprovechamiento de recursos humanos, soportes técnicos, presupuestos otorgados, entre otros. Este proceso tiene como objetivo aumentar la eficiencia y eficacia de la entidad a través de sus áreas que la integran y las conexiones que existe entre ellas. Es por esto que la estructura organizativa es tan importante, debidamente diseñada y orientada al funcionamiento de la entidad, teniendo en cuenta el enfoque jerárquico, es decir, desde el nivel gerencial al nivel ejecutivo, en definitiva, hacia diferentes áreas. (Fayol, 2010).

2.3.7. Previsión.

La frase “la gestión es previsión” representa la importancia que aporta la previsión en una entidad; por ello, es correcto pensar que este criterio no es todo el proceso de gestión, sino la base. Por ello, previsión es hablar de una predicción de una situación futura basado en datos, y prepararse para él. Por tanto, pronosticar es implementar (Fayol, 2010), pues permite a las entidades, sobre la base de predicciones precisas, responder adecuadamente a las necesidades de sus actividades optimizando presupuestos, recursos humanos e infraestructura.

2.3.8. Organización.

Al hablar de una organización de una entidad, conceptualmente viene a ser un grupo social referido a los servidores civiles (entiéndase Jefes y servidores) integrados en una infraestructura física – local, debidamente equipada, en el cual se dan relaciones de interacción orientadas a dar servicios o, en su caso, producir bienes, sobre la base de leyes, normativas, directivas, para satisfacer las necesidades o requerimientos de su población objetivo dentro de la jurisdicción que le corresponde, cumpliendo los fines y objetivos para los cuales fueron creados dentro de la administración pública.

2.3.9. Mando.

El mando es inherente a la autoridad, el cual de acuerdo a (Fayol, 2010), dentro del análisis de las dimensiones de un proceso administrativo, una entidad, luego de contar con los recursos humanos necesarios, es necesario hacerlos marchar: Es esta la tarea que debería ser encargada al mando.

Esta misión está relacionada con el liderazgo, y es compartida con todos las cabezas de la entidad, denominados la alta dirección, quienes cuentan con la información necesaria y, a mérito de ella, toman decisiones dentro de las políticas de estado, lineamientos, y

haciendo que estas se cumplan, dando sus funciones y obligaciones a los servidores quienes fungen de colaboradores orientados al cumplimiento de los fines y objetivos trazados. Quien ejerce el mando debe contar con habilidades y destrezas específicas, en razón de su experiencia, formación académica y capacitación.

2.3.10. Coordinación.

Mediante la coordinación se crea armonía en el desarrollo de los diferentes actos administrativos y de administración interna de una entidad, cuyo propósito “es simplificar su ejercicio y asegurar su victoria” (Fayol, 2010). La coordinación está relacionada con la funcionalidad del desarrollo de sus actos en todas las áreas de la entidad, para ello en éstas se diseñan Manuales de Procedimientos – MAPRO, en las que se definen flujos de procedimientos que están orientados a lograr la meta u objetivo de la entidad planteando una adecuada interrelación entre las diferentes oficinas, el cual, dentro de la administración pública, está debidamente regulados y es lograr que estos se articulen, para agilizar los procesos administrativos diversos planteados en Sistemas Administrativos dentro de las políticas y lineamientos dictados por el Estado para atender las necesidades de la población.

2.3.11. Control.

Podemos definir el control como la comprobación de que lo realizado se hace de acuerdo al cronograma, las condiciones especificadas y los principios aprobados. Se reporta los defectos como errores para corregirlos y, en el mejor de los casos, evitarlos. Se aplica a cosas, personas y acciones. A nivel administrativo, es necesario asegurar que el programa exista, que se aplique y se mantenga actualizado, que el personal sea el adecuado, que se respeten los organigramas, que el mando se ejerza según los principios y que en las conferencias o reuniones se llevan a cabo las coordinaciones. (Fayol, 2010).

Capítulo III
Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

Las hipótesis correlacionales especifican las relaciones entre dos o más variables y corresponden a los estudios correlacionales. Sin embargo, no sólo pueden establecer que dos o más variables se encuentran vinculadas, sino también cómo están asociadas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 97).

3.1.1. Hipótesis General.

Existe una relación directa y positiva entre el gobierno digital y los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022

3.1.2. Hipótesis Específicas.

HE1: Existe un nivel medio de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022.

HE2: Existe una situación actual regular en los procesos administrativos que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022.

3.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Gobierno digital: Variable (X) Independiente	El Decreto Legislativo N° 1412, Ley del Gobierno Digital, conceptualiza el Gobierno Digital como el "uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público". Este uso estratégico que se pretende dar, está enmarcado -como lo dice la misma normativa- en una serie de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que son utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios	El Gobierno Digital se refiere al uso correcto de las tecnologías digitales en conjunto con datos abiertos para brindar un valor público, creando y diseñando servicios digitales y contenidos que involucran la participación de los ciudadanos y así se dé una correcta e idónea gestión dentro de la administración pública.	Tecnología digital	- Infraestructura tecnológica	Ordinal: Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Indiferente=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5
			Identidad digital	- Red social - Correo institucional - Canal de comunicación	
			Servicio digital	- Página de internet - plataforma virtual de trámites	
			Seguridad digital	- Medidas de Protección de internet - Backups de datos	

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
	digitales de valor para los ciudadanos, teniendo en cuenta siempre el respeto irrestricto de los derechos de las personas y la confidencialidad del manejo de sus datos. (Decreto Legislativo Nº 1412, 2018).				
Proceso administrativo: Variable (Y) Dependiente	El proceso administrativo constituye un flujo continuo e interrelacionado de actividades que se desarrollan dentro de una entidad, siendo importante en la toma de decisiones, para el logro de su misión, implicando para ello lograr su finalidad para la que fuere creado, con el aprovechamiento de recursos humanos, soportes técnicos, presupuestos otorgados, entre otros. Este	El proceso administrativo es el conjunto de actividades para el cumplimiento de objetivos en una organización a través de sus cinco fases (Previsión, Organización, Mando, Coordinación, Control)	Previsión	- Misión y visión - PEI - POI - Objetivos	Ordinal: Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Indiferente=3 De acuerdo=4
			Organización	- Estructura de la organización - Coordinación entre dependencias - Manual de organización y funciones - Reglamento de Organización y Funciones	

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
	proceso tiene como objetivo aumentar la eficiencia y eficacia de la entidad a través de sus áreas que la integran y las conexiones que existe entre ellas. Es por esto que la estructura organizativa es tan importante, debidamente diseñada y orientada al funcionamiento de la entidad, teniendo en cuenta el enfoque jerárquico, es decir, desde el nivel gerencial al nivel ejecutivo, en definitiva, hacia diferentes áreas. (Fayol, 2010).		Mando	- Labor en conjunto - Conducción	Totalmente de acuerdo=5
			Coordinación	- Obligaciones de los colaboradores - Conferencia de jefes de área	
			Control	- Desempeño laboral - Supervisión	

3.2.1. Variable independiente.

V1: Gobierno Digital: De acuerdo con el (Decreto Legislativo Nº 1412, 2018) comprende:

- **Dimensión 1: Tecnología digital**

  Indicador 1: Infraestructura tecnológica.
- **Dimensión 2: Identidad digital**

  Indicador 1: Red Social.

  Indicador 2: Correo institucional.

  Indicador 3: Canal de comunicación.
- **Dimensión 3: Servicio digital**

  Indicador 1: Página de internet.

  Indicador 2: plataforma virtual de trámites.
- **Dimensión 4: Seguridad digital**

  Indicador 1: Medidas de Protección de internet.

  Indicador 2: Backups de datos.

3.2.2. Variable dependiente.

V2: Proceso Administrativo: De acuerdo con Fayol (2010) comprende:

- **Dimensión 1:** Previsión

  Indicador 1: Misión

  Indicador 2: visión

  Indicador 3: PEI

  Indicador 4: POI

  Indicador 5: Objetivos
- **Dimensión 2: Organización**

  Indicador 1: Esquema de la organización

  Indicador 2 Coordinación entre dependencias

  Indicador 3: Manual de Organización y Funciones

  Indicador 4: Reglamento de Organización y Funciones.

- **Dimensión 3: Mando**

  Indicador 1: Labor en conjunto

  Indicador 2: Conducción
- **Dimensión 4: Coordinación**

  Indicador 1: Obligaciones de los colaboradores

  Indicador 2: Conferencia de jefes de área.
- **Dimensión 5: Control**

  Indicador 1: Desempeño laboral

  Indicador 2: Supervisión

Capítulo IV
Metodología del Estudio

4.1. Enfoque, tipo, nivel y diseño de la investigación

4.1.1. Enfoque de la investigación.

La presente investigación, utiliza un enfoque cuantitativo, utilizando la recolección de datos para probar la hipótesis, en base a mediciones numéricas y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar la teoría (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 4).”

4.1.2. Tipo de investigación.

Esta investigación se enmarca dentro del tipo de investigación aplicada, ya que logra el objetivo de resolver los problemas planteados (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. xxvii).

4.1.3. Nivel de investigación.

El nivel es descriptivo, porque al tener un enfoque de diagnóstico, determina los rasgos, caracteres, y atributos importantes de cada fenómeno que se someta a análisis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pag. 80). Y, es correlacional, ya que tiene la finalidad de averiguar la dependencia que hay entre dos o más categorías, definiciones o factores en una situación en específico.

En efecto, esta investigación relaciona una variable con respecto a otra, en el marco de diagnosticar la implementación del gobierno digital en los procesos administrativos que desarrolla la Municipalidad Distrital de Huayopata a través de un comportamiento predictible de los servidores administrativos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 93).

4.1.4. Diseño de la investigación.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 149), la investigación no experimental se refiere a estudios realizados sin que se haya dado una manipulación intencional de variables, en los que los fenómenos se observan únicamente en su entorno natural, para luego ser analizados.

4.2. Unidad de análisis

Esta investigación viene a ser una primera aproximación respecto a conocer cómo funciona la organización interna de la Municipalidad Distrital de Huayopata, desarrollando un diagnóstico base del mismo.

En este escenario, la unidad de análisis está conformada por los servidores civiles que ejercen labores de naturaleza administrativa en la Municipalidad Distrital de Huayopata, en los que no se comprende al personal que labora en los proyectos de inversión – obras, ni al personal catalogado como obreros dentro del marco normativo que regulan a las Municipalidades.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág 174) hacen referencia a que la población es el conjunto de todos los casos que coinciden con determinadas especificaciones. En la presente investigación, dicha población estuvo conformada por 98 servidores civiles que desarrollan labor exclusivamente administrativa de la Municipalidad Distrital de Huayopata.”

4.3.2. Muestra.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 176) Esgrimen que la muestra es un subgrupo de la población en el que todos los elementos

de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Para ello obtenemos el tamaño de la Muestra respecto a la población total (servidores civiles que desarrollan labor exclusivamente administrativa).

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^{2} p * q}{e^{2} * (N-1) + Z_{\alpha}^{2} * p * q}$$ (Ecuación 1)

Donde:

N= Valor de la Población.

Z= Nivel de confianza.

p= Proporción proporcional de ocurrencia de un evento."

"q= Proporción proporcional de no ocurrencia de un evento.

E= Error muestral.

n = Tamaño de la muestra.

Cálculo de la Fórmula:

N =98 trabajadores

Zα = Nivel de confianza. 95% = 1.96

P = 50% = 0.50

Q = (1-p) = (1-0.50) = 0.50

e = 5% = 0.05

n = 78 trabajadores

La muestra resultante a la que se aplicó la encuesta es de 78 servidores civiles que desarrollan labores exclusivamente administrativas de la Municipalidad Distrital de Huayopata (excepto personal que labora en Proyectos de Inversión Pública - obras).

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas.

- **La encuesta:**

  Para la recolección de los datos se hizo uso de una encuesta previamente formulada con una serie de preguntas orientadas al Gobierno Digital y su nivel de implementación, también sobre los

Procesos Administrativos que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Huayopata. Cabe indicar que dicha encuesta fue validada mediante el juicio de expertos para medir el constructo de contenido.

4.4.2. Instrumentos.

Se empleó el siguiente instrumento para recolectar los datos de esta investigación:

- **Cuestionario**

  Conformado por 29 preguntas cerradas, de las cuales para la variable 1: Gobierno Digital:

  - ✓ 3 preguntas estuvieron orientadas a la dimensión tecnológica,
  - ✓ 3 a la dimensión Identidad Digital,
  - ✓ 3 a la dimensión Servicio Digital,
  - ✓ 4 a la dimensión Seguridad Digital.

  Para la variable 2: Proceso Administrativo:

  - ✓ 4 preguntas estuvieron orientadas a la dimensión Previsión,
  - ✓ 3 a la dimensión organización,
  - ✓ 3 a la dimensión Mando,
  - ✓ 3 a la dimensión coordinación, y,
  - ✓ 2 a la dimensión Control.

4.5. Técnicas de análisis de datos

En este apartado, inmediatamente después de recolectar la data (cuestionarios), se ha procesado la información (plataforma de información de las dos variables de investigación), para posteriormente cargar los valores obtenidos. Se contrastó la hipótesis, para determinar si existe influencia representativa de nuestra variable independiente sobre nuestra variable dependiente (presentación y publicación de resultados).

El empleo de la totalidad de los indicadores de nuestras variables permitió medir las contestaciones de los servidores civiles de la Municipalidad Distrital de Huayopata, periodo 2022, quienes dieron su opinión respecto de la variable Proceso Administrativo (que involucró algunos procesos administrativos que se desarrollan en la Municipalidad). Además, el diagnóstico de la información, ayudó en determinar la correspondencia de componentes, para ello se debe saber que estadística se va a emplear.

La escala de medición empleada para aplicar el instrumento fue la escala de "Likert" en todos los componentes como indicadores que son parte de la variable tanto independiente como dependiente.

La determinada muestra de trabajadores / servidores civiles de la Municipalidad Distrital de Huayopata fue de 78.

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 1

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

	Interpretación de la variable		
	Promedio	Clima organizacional	Desempeño laboral
Totalmente en desacuerdo	1 – 1,8	Totalmente en desacuerdo	"Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo	1,9 – 2,6	En desacuerdo	En desacuerdo
Indiferente	2,7 – 3,4	Indiferente	Indiferente
De acuerdo	3,5 – 4,2	De acuerdo	De acuerdo
Totalmente de acuerdo	4,3 – 5	Totalmente de acuerdo	Totalmente de Acuerdo"

Fuente: Elaboración propia"

Consiguientemente procedimos a elegir el estadístico de Rho de Spearman, esto en razón de que esta prueba es utilizada en muestras iguales o mayores a 50. El grado de significancia es de $\alpha = 0.05$.

La evaluación no paramétrica llamada coeficiente de correlación Rho Spearman se emplea para estimar la dependencia de las dos variables con un enfoque cuantitativo. Las respuestas obtenidas luego del proceso estadístico de la información son representadas a través de barras y tablas estadísticas en excel; así como cuadros obtenidos de las correlaciones en SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) versión 26, para simplificar su entendimiento, para entender las respuestas obtenidas, se empleó la siguiente fórmula:"

$$\rho = 1 - \frac{6\sum D^2}{N(N^2-1)} \text{ (Ecuación 3)}$$

Donde:

ρ: Coeficiente de correlación.

D: Diferencia entre los correspondientes estadísticos del orden de $x - y$.

N: Número de parejas de datos.

Según Martinez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L., Martinez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009), se tiene que el examen correlacional del estadístico de Rho de Spearman, mide la correlación y contrasta dos elementos de estudio, por lo que sus potenciales resultados están parametrados entre -1 que evidencia una correlación negativa perfecta, mientras una relación positiva perfecta, cuando se tiene un resultado de uno (1).

A continuación, se presentan los niveles estandarizados de correlación:"

Tabla 2

Valores Rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa perfecta y grande
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja

0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta y grande

Fuente: Interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman”

Capítulo V
Resultados y Discusión

5.1. Resultados y análisis

5.1.1. Resultados de la variable Gobierno Digital.

Tabla 3

Resultados de la Variable Gobierno Digital

	f	%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	7	9%
Indiferente	27	34%
De acuerdo	41	53%
Totalmente de acuerdo	2	3%
Total	78	100%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Referente al caso de la variable Gobierno Digital se muestra que un 53% de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo con la implementación del gobierno digital, el 3% están totalmente de acuerdo, el 34% están indiferentes, por otra parte, solamente el 9% están en desacuerdo y el 1% están en total desacuerdo con la implementación del gobierno digital en la Municipalidad.

Estas cifras dejan en evidencia que el Gobierno Digital implementado respecto a los procesos administrativos que se desarrollan en la Municipalidad tiende a ser medio. Por cuanto un 44% no tendría interés de que se implemente el Gobierno Digital a nivel de la Municipalidad, lo que resulta ser preocupante y alarmante, en atención de que muchos de los servicios, por el contrario, vienen siendo implementados de modo digital a nivel de toda la administración pública en nuestro país, pues aún desde el año 2013 la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del

Consejo de Ministros viene impulsando un proceso de modernización a nivel del sector público, con la finalidad de tener una gestión pública eficiente, moderna, transparente, unitaria, inclusiva, ello dentro de un proceso de descentralización, aspecto que se ha acelerado más con la presencia de la pandemia por la COVID 19, sumado a ello que a mérito de la tecnología nos encontremos en un mundo globalizado.

Al estarse imponiendo la tecnología, implica que las entidades que conforman la Administración Pública del cual es parte la Municipalidad Distrital de Huayopata, se tengan que incorporar a este tipo de gobierno teniendo en cuenta dos aspectos: Primero, en relación a su infraestructura y equipos de cómputo, y, Segundo, en relación a quienes lo operativizan, es decir los servidores públicos (funcionarios y trabajadores).

Estos aspectos, según este estudio, se ha evidenciado que no se le está dando la importancia que amerita, pues los servidores públicos o civiles de esta comuna, en su gran porcentaje poco o nada les importa brindar un servicio de calidad.

Este desinterés de los servidores de la Municipalidad que fluctúa en un 44% hace, por el contrario, que sus Autoridades y Funcionarios de turno deban de tener como una tarea a futuro el revertir dicha situación en donde sus servidores civiles tienen que internalizar que el ingresar a este mundo del gobierno digital es mejorar las capacidades resolutivas y de desarrollo de sus funciones, debiendo de disminuirse, consideramos, de modo ostensible este porcentaje, mediante decisiones políticas orientados a otorgar presupuestos en mejorar infraestructura y capacitaciones en el recurso humano, entendiendo además que muchos de los Sistemas Administrativos que rigen a la administración pública se vienen integrando a nivel nacional para manejar información en tiempo

real, y ello obliga a la Municipalidad también a integrarse contando con servidores con la capacidad para realizar dichas funciones y labores. Este aspecto en comento lo evidenciamos a continuación:

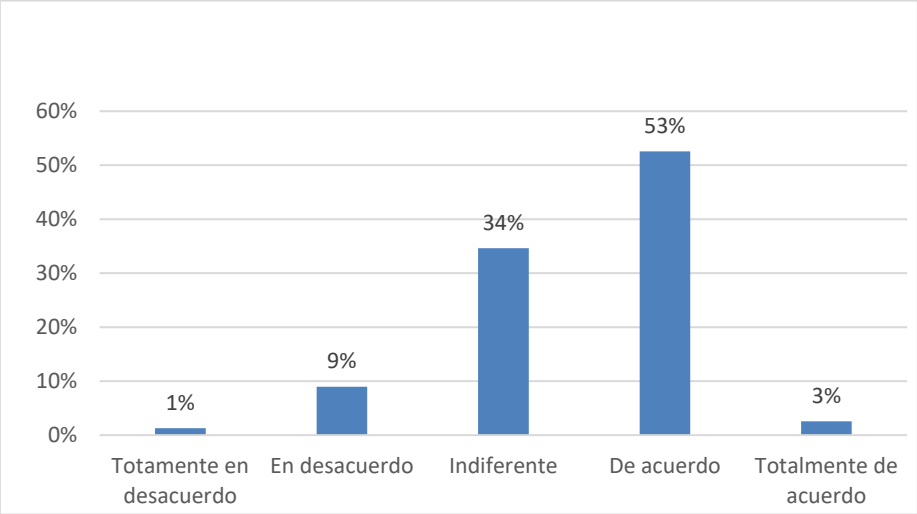


Figura 4. Resultados de la Variable Gobierno Digital

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

A. Resultados de la Dimensión Tecnología Digital.

Tabla 4

Resultados de la dimensión Tecnología Digital

	f	%
Totalmente en desacuerdo	6	8%
En desacuerdo	8	10%
Indiferente	37	47%
De acuerdo	25	32%
Totalmente de acuerdo	2	3%
Total	78	100%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Respecto de la dimensión de tecnología digital, las preguntas del cuestionario están relacionadas a que si el colaborador considera que la infraestructura tecnológica de la entidad es la adecuada, así

como el acceso a internet, y si considera que se necesitan mayor número de equipos informáticos vinculados al sistema administrativo de la municipalidad; los resultados muestran que un 32% de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo que se ha implementado el Gobierno Digital, el 3% están totalmente de acuerdo, el 47% están indiferentes, por otra parte, solamente el 10% están en desacuerdo y el 8% están totalmente en desacuerdo.

Estas cifras dejan en evidencia que la tecnología digital de la Municipalidad Distrital de Huayopata tiende a ser de nivel bajo, con un enfoque negativista del 65%, porque a la fecha no cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada, la estabilidad y velocidad del internet no es óptima, y además no cuenta con un número de equipos informáticos suficientes, y, de los que tiene casi en su mayoría son equipos obsoletos. La infraestructura que ha sido construida hace aproximadamente quince años, no ha tenido la proyección de incorporar instalaciones orientados para el cableado y ubicación de equipos de cómputo, implicando que ahora se esté acondicionando espacios improvisadamente.

Estos aspectos desmotivan a los servidores, dado que al no tener un ambiente ni una herramienta de trabajo adecuado en el cual, en un primer momento se puedan sentir cómodos, no les permite visualizar las bondades y ventajas de poder insertarse en un Gobierno Digital, ello implica -conforme lo señalamos ut supra- que las autoridades y funcionarios enfoquen medidas para mejorar la infraestructura y espacios físicos, pues de lo manifestado en esta encuesta se ha observado que existe un descuido permanente de las gestiones de turno que no le dieron la importancia del caso y que al presentarse la pandemia, al igual que en muchas regiones

de nuestro país, se evidenciaron con mayor claridad estas falencias, aunado a ello que un gran porcentaje de sus servidores no tengan claro o no tienen ni idea de lo que es un gobierno digital, y del cómo éste puede mejorar el desarrollo de sus funciones, es por ello que un gran porcentaje es indiferente, y a otros -inclusive- ni les interesa. Este aspecto lo evidenciamos a continuación:

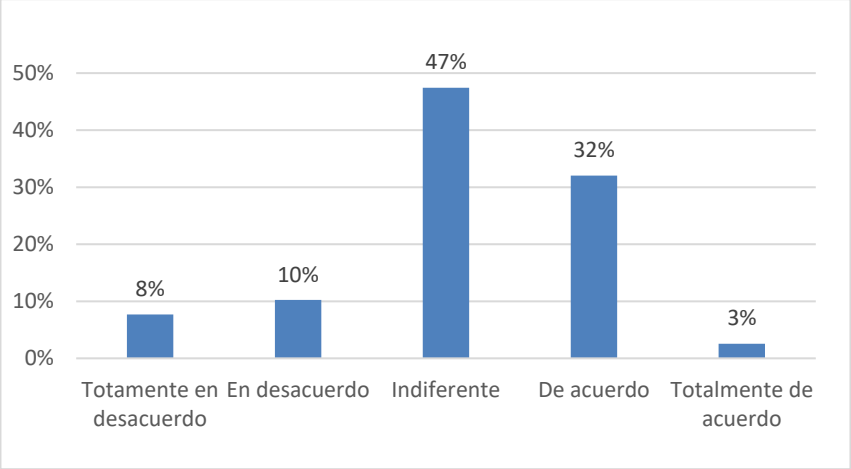


Figura 5. Resultados de la dimensión Tecnología Digital

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

B. Resultados de la dimensión Identidad Digital.

Tabla 5

Resultados de la dimensión Identidad Digital

	f	%
Totalmente en desacuerdo	3	4%
En desacuerdo	6	8%
Indiferente	30	38%
De acuerdo	36	46%
Totalmente de acuerdo	3	4%
Total	78	100%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

En el caso de la dimensión identidad digital, las preguntas del cuestionario están relacionadas a que si el colaborador considera que la Municipalidad difunde sus actividades, avances, logros, y se interrelaciona haciendo uso de redes sociales, se muestra que un 46% de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo que se haya implementado, el 4% están totalmente de acuerdo, el 38% están indiferentes, por otra parte, solamente el 8% están en desacuerdo y el 4% están totalmente en desacuerdo.

Estas cifras dejan en evidencia que la identidad digital de la Municipalidad Distrital de Huayopata tiende a ser de nivel medio, en este caso distribuido en un 50% en quienes están a favor y entre los que están en contra o no les interesa que la Municipalidad tenga una identidad. Aquí encontramos que, a nivel de las redes sociales, además de contar con su página web con información muy limitada y no se encuentra actualizada, sólo cuentan con la página social de Facebook, sin que se haya implementado correos institucionales de funcionarios y servidores, cada uno hace uso de su correo electrónico personal.

Además, según se nos ha referido, cuando terminó el aislamiento obligatorio en el mes de junio del año 2020, las labores de funcionarios y servidores ha sido de modo presencial, ello porque no implementaron sistemas y/o plataformas para desarrollar un trabajo remoto y/o mixtas, y que la mesa de partes virtual no permitía que al interno pueda ser derivada a las otras oficinas y estas a su vez pudieren atenderlo de modo virtual, ello porque solo el trámite es mediante un correo electrónico, aunado a que no cuentan con equipos adecuados para implementarlos con los software necesarios.

Este aspecto en el cual la Municipalidad Distrital de Huayopata no se involucre en desarrollar un gobierno digital, peor aún que no desarrolle una identidad propia dentro de este escenario, evidencia la dejadez por parte de sus autoridades en implementar en su página web y al interno de dicha entidad las herramientas necesarias para que los servidores desarrollen sus funciones. Implica que, quienes tienen la función de dirigir esta Municipalidad, tengan que tener en claro el concepto de Identidad Digital, con mayor incidencia en los servidores que laboran en ella, porque son ellos quienes operativizan las actividades que desarrolla, para ello previamente debiera existir una inducción respecto a estos temas, y luego como una política institucional, deba articular y enlazar desde su página web sus actividades y servicios para la población usuaria, el cual estando en los últimos meses de este año 2022 son nulos el uso de las herramientas tecnológicas. Los resultados de esta dimensión lo evidenciamos a continuación:

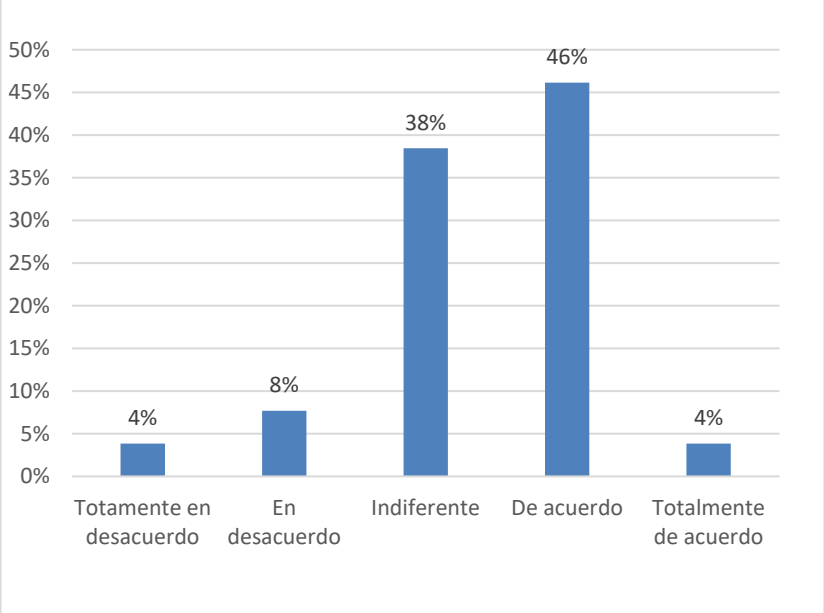


Figura 6. Resultados de la dimensión Identidad Digital

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

C. Resultados de la dimensión Servicio Digital.

Tabla 6

Resultados de la dimensión Servicio Digital

	f	%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
En desacuerdo	17	22%
Indiferente	25	32%
De acuerdo	26	33%
Totalmente de acuerdo	8	10%
Total	78	100%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

En la dimensión servicio digital, que es uno de los aspectos clave por el cual los servidores califican el buen o mal desempeño de una entidad, las preguntas del cuestionario han estado relacionadas a que si el colaborador o encuestado ha podido verificar en la página web de la municipalidad, información de transparencia estándar y demás información respecto al servicio administrativo que brinda. Sobre el particular, los resultados muestran que un 33% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo, el 10% están totalmente de acuerdo que se haya implementado, el 32% están indiferentes, por otra parte, el 22% están en desacuerdo y el 3% están totalmente en desacuerdo.

Estas cifras dejan en clara evidencia que el servicio digital de la Municipalidad Distrital de Huayopata tiende a ser bajo, pues se tiene que el 57% cree que la página web no refleja las actividades que desarrolla, se encuentra totalmente desactualizada en la poca información que brinda, no cumple con la normatividad de transparencia pues no se encuentra, por ejemplo, sus documentos

de gestión institucional, los proyectos que ejecuta éste debidamente corroborados con el uso de sus presupuestos asignados, no se consigna la información relacionada al uso de recursos tanto en la adquisición de bienes y servicios, en la contratación de los recursos humanos, quienes son los proveedores que contratan con dicha Municipalidad, entre otros aspectos.

Si bien hay un 33% que esta de acuerdo con que se haya implementado una página web, pero está referido a dicha intencionalidad mas no al aspecto de la debida información que brinda por este medio la Municipalidad, aspecto que daría la apariencia que las autoridades de turno mantienen reserva de sus actos y del cómo utilizan los recursos que les son asignados, no existiendo una transparencia en el actuar de éstos que implica que deban de subir la información de lo que hacen, y sólo evidenciamos en ella los comunicados de las actividades sociales del Alcalde así como lo hacen a nivel de la red social digital Facebook, sin que tenga una información relevante al respecto.

La encuesta en esta dimensión de servicio digital corrobora, una vez más, todo lo que ya señalamos ut supra, es decir la desidia y el desinterés de las autoridades de turno en poder implementar adecuadamente el Gobierno Digital, con el agravante que al mes de setiembre de 2022 al ingresar a su página web evidenciamos que no puede observarse las actividades que desarrollan frente a los presupuestos asignados, generando la suspicacia de indicios de corrupción que se puedan estar dando al interior de dicha comuna, por existir una negativa -según consideramos- a transparentar sus actos.

Conforme al desarrollo del Problema y Marco Teórico analizado, ya existe la normativa para que las entidades del Estado deban de efectuar un Plan de Gobierno Digital, el mismo que la Municipalidad no viene implementando por desconocimiento del mismo de sus autoridades de turno y los propios servidores. Lo mencionado se corrobora con el siguiente gráfico:

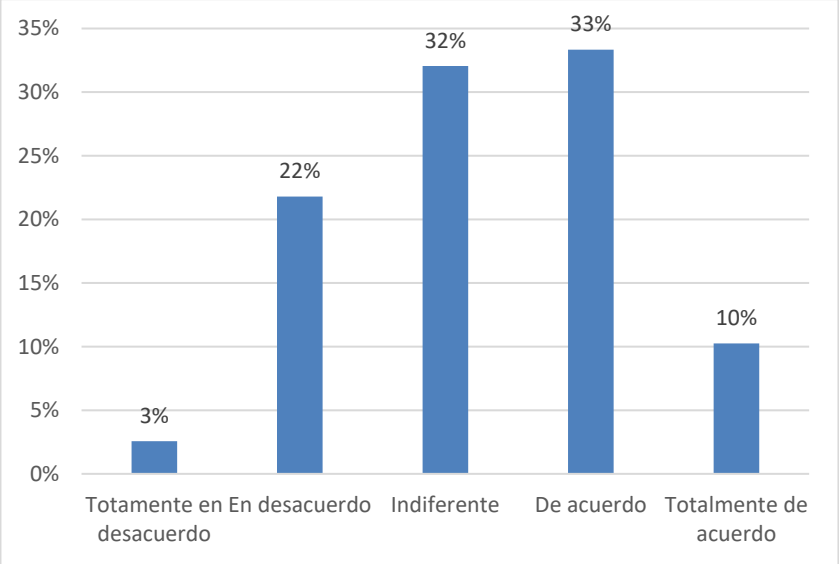


Figura 7. Resultados de la dimensión Servicio Digital

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

D. Resultados de la dimensión Seguridad Digital.

Tabla 7

Resultados de la dimensión Seguridad Digital

	f	%
Totalmente en desacuerdo	4	5%
En desacuerdo	3	4%
Indiferente	8	11%
De acuerdo	30	38%
Totalmente de acuerdo	33	42%
Total	78	100%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Los resultados en relación al cuestionario implementado sobre la dimensión seguridad digital, son producto de las preguntas efectuadas a los encuestados referidas a que, si consideran apropiados la existencia de un servidor para la travesía y filtradores de seguridad en el ciberespacio de la entidad, si consideran que existen medidas de protección de datos, registro de backups y acopio en la web para proteger la información de la municipalidad. El resultado nos evidencia que un 38% de servidores de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo con lo que ya se ha implementado, el 42% están totalmente de acuerdo, el 11% están indiferentes, por otra parte, solamente el 4% están en desacuerdo y el 5% están totalmente en desacuerdo.

Estas cifras dejan en evidencia que la seguridad digital de la Municipalidad Distrital de Huayopata tiende a ser de nivel alto, porque hay un 80% que considera que se cuenta con un servidor de datos, medidas de protección de internet contra virus y spams, backups de datos y existencia de una nube para el acopio de datos, pero ello está relacionado solamente al uso, consideramos, limitado que la Municipalidad da en relación a la tecnología digital, conforme ya hemos evidenciado en las otras dimensiones antes vistas.

Al desarrollar las encuestas, de la información que se ha podido recabar, es que la Municipalidad hace uso interrelacionado de sólo algunos sistemas de información que han sido impuestos por algunas entidades de orden nacional caso, por ejemplo, del Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF, del aplicativo de Planillas de remuneraciones, ahora de la notificación y remisión de expedientes digitalizados a la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Oficina de Normalización Previsional, Ministerio de

Economía y Finanzas, que para ello el servidor de datos soporta y da garantía de su uso.

Además, el uso mayoritario que le da un gran porcentaje de los servidores de la Municipalidad es para acceder a su correo electrónico personal y, en algunos casos, para acceder a las páginas sociales, por ello es que existe una alta incidencia de los encuestados en señalar que existe una seguridad digital, pero de acuerdo al uso y conocimiento de la tecnología que tienen que, en su caso, es limitado; por el contrario, los que están en desacuerdo, el 10%, si hacen notar esa su posición porque tienen claro las limitaciones con que la Municipalidad hace uso de las tecnologías de la información versus lo que comparativamente utilizan, por ejemplo, los Ministerios dentro del gobierno central. El 11% se muestra indiferente porque no hace ningún uso de estas tecnologías, dado que su labor está orientada a actividades de trámite para el cual no utilizan un equipo de cómputo. Esto lo vemos a continuación.

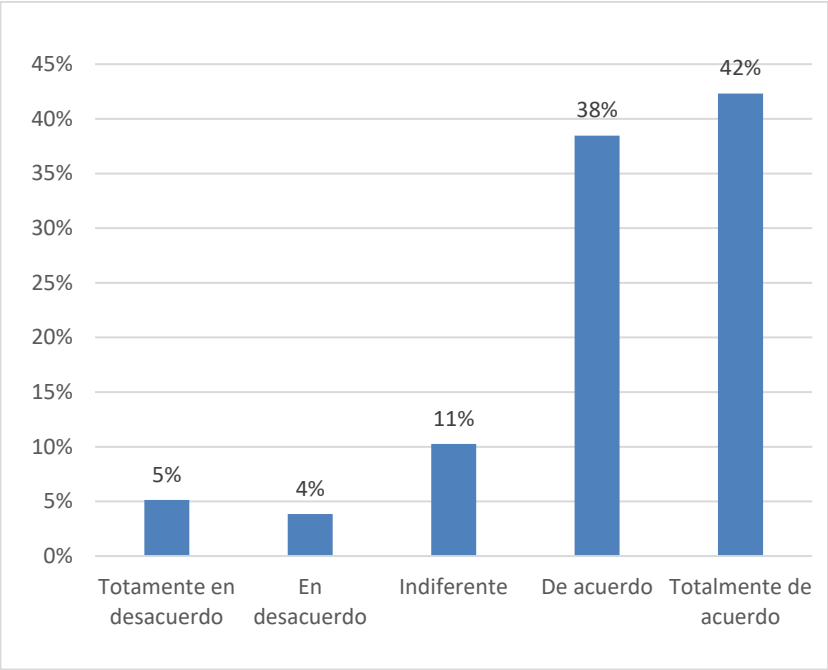


Figura 8. Resultados de la dimensión Seguridad Digital

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

5.1.2. Resultados de la variable proceso administrativo.

Tabla 8

Resultados de la variable proceso administrativo

	f	%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
En desacuerdo	8	10%
Indiferente	24	31%
De acuerdo	40	51%
Totalmente de acuerdo	4	5%
Total	78	100%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

A nivel de las entidades de la Administración Pública sus actividades se desarrollan sobre regulaciones normativas de los órganos rectores de los denominados Sistemas Administrativos, así como por las políticas y lineamientos dictados por el Estado encaminados por cada sector, llámese salud, educación, agricultura, comercio, etc. Estas actividades

se ejecutan a través de los diferentes procesos administrativos, siendo dentro de dicho aspecto que se ha desarrollado la encuesta de esta variable a través de diferentes dimensiones.

En la variable Proceso Administrativo, de acuerdo a las encuestas desarrolladas, se muestra en el total de sus dimensiones que un 51% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo con la situación actual de los diferentes procesos que se encaminan a nivel de esta entidad, conllevando que la misma sea catalogada dentro de un nivel regular, sumados a ello que un 5% están totalmente de acuerdo; pero, como contraposición a ello también evidenciamos que existe un grueso número que no comparten el optimismo de ese 56%; para ello tenemos que el 31% están indiferentes, el 10% están en desacuerdo y el 3% están totalmente en desacuerdo, es decir que un 46% no tienen identificado ni internalizado los procesos administrativos que se desarrollan a nivel de la Municipalidad, implicando ello un desconocimiento o falta de identidad en desarrollar un servicio de calidad y sólo son parte de la Municipalidad para los efectos de contar con un trabajo y lograr un beneficio propio. Este aspecto es analizado más adelante a detalle cuando analizaremos las dos variables que se han dado en este estudio. Lo manifestado lo evidenciamos gráficamente a continuación.

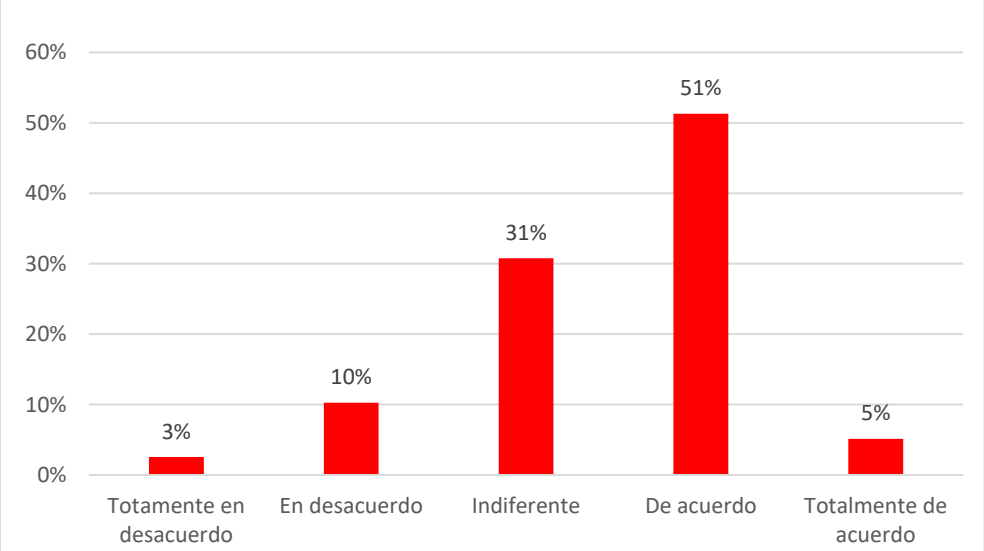


Figura 9. Resultados de la variable proceso administrativo

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

A. Resultados de la dimensión previsión.

Tabla 9

Resultados de la dimensión previsión

	f	%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
En desacuerdo	7	9%
Indiferente	14	18%
De acuerdo	47	60%
Totalmente de acuerdo	8	10%
Total	78	100%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Para el caso de la dimensión previsión del proceso administrativo, las preguntas del cuestionario están relacionadas a que si el colaborador – servidor comparte la visión y misión de la entidad, si éste conoce si la Municipalidad cuenta con un Plan Estratégico Institucional - PEI, si cuenta con un Plan Operativo Institucional, POI, y, si conoce que los objetivos de las oficinas administrativas

están debidamente determinados y son conformes a las demandas de la entidad.

El resultado que se ha evidenciado de esta dimensión de acuerdo a la muestra encuestada es que un 60% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo, el 10% están totalmente de acuerdo; en contraposición un 18% están indiferentes, el 9% están en desacuerdo, y, el 3% están totalmente en desacuerdo con la situación actual.

Estas cifras hacen ver que un gran porcentaje, 70%, a nivel de la Municipalidad, la previsión en el proceso administrativo tiende a ser eficiente, debido a que los encuestados saben o tienen idea que se cuenta con una Misión y una Visión a la que se aspira como entidad frente a la población objetivo de su distrito, además que dentro de este margen de encuestados conocen o saben que se tiene un Plan Estratégico Institucional de acuerdo a las actividades a ser desarrolladas dentro de un radio o espacio de tiempo, así se tendría un horizonte trazado.

De igual modo, saben y/o conocen que existe un Plan Operativo Institucional, en donde cada año diseñan las actividades que desarrollaran frente a las necesidades de la población y con los presupuestos que pueden ser asignados. Saben de la existencia y/o conocen también que, a nivel interno, de acuerdo a la estructura de la Municipalidad, existen ubicados las oficinas administrativas.

Aquí, dentro de esta dimensión, como lectura de los resultados, los servidores en un gran porcentaje conocen que, a nivel de la previsión del proceso administrativo, está delimitado debidamente diferentes aspectos relacionados a los documentos de gestión

institucional en el que tienen concebido la idea de que es lo que desarrolla la Municipalidad de acuerdo a la oficina que esta implementada, en el caso de que, por ejemplo, si es una Sub Gerencia de Infraestructura, esta desarrolla y ejecuta obras físicas que la población ha exigido. Pero lo que todavía no les queda claro de como estos documentos trascenderían en un Gobierno Digital, si la misma Municipalidad no los tiene publicados dentro de su página web. Los resultados lo podemos evidenciar gráficamente a continuación.

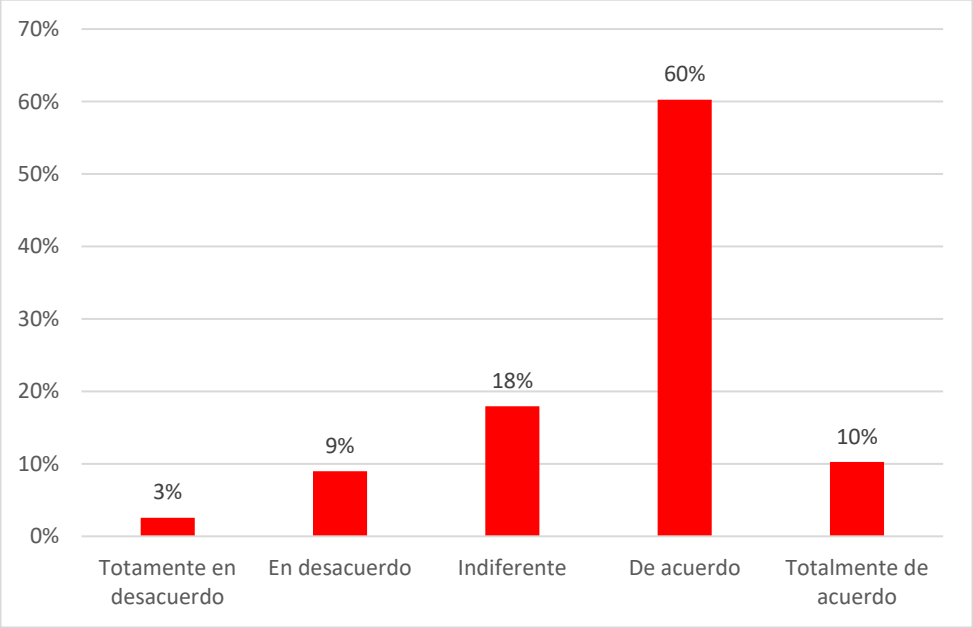


Figura 10. Resultados de la dimensión previsión

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

B. Resultados de la dimensión organización.

Tabla 10

Resultados de la dimensión organización

	f	%

Totalmente en desacuerdo	4	5%
En desacuerdo	12	15%
Indiferente	26	34%
De acuerdo	33	42%
Totalmente de acuerdo	3	4%
Total	78	100%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

En la dimensión organización del proceso administrativo, se ha aplicado las preguntas del cuestionario a los servidores administrativos materia de muestra de la presente investigación de la Municipalidad Distrital de Huayopata, que están relacionadas a saber si el servidor encuestado considera que la estructura orgánica de la Municipalidad es adecuada, si el tráfico de datos que se dan dentro de la entidad es la debida, y que tanto el Reglamento de Organización y Funciones, ROF, como el Manual de Organización y Funciones, MOF, están acordes a las actividades que realizan en su diaria jornada laboral.

De los resultados de esta dimensión en la presente investigación, se tiene que un 42% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo, el 4% están totalmente de acuerdo, versus lo que sucede en el lado opuesto en el cual 34% están indiferentes, el 15% están en desacuerdo y el 5% están totalmente en desacuerdo. Estas cifras dejan en evidencia que la organización de la entidad para los servidores en el proceso administrativo tiende a ser deficiente, porque mayoritariamente, en un 54% de los servidores como que no toma mucha atención si las funciones encomendadas se encuadran con las determinadas en los documentos de gestión institucional, con el agravante que esta mayoría no tiene una idea clara de cómo esto se pueda dar en un Gobierno Digital cuando la Municipalidad lo implemente.

En esta dimensión respecto a la organización observamos que, si bien muchos de los servidores saben que podría existir una estructura organizacional de la Municipalidad, pero no tienen claramente definido si esta estructura es la adecuada para el funcionamiento correcto o debe ser mejorada, ello con la intencionalidad de que el flujo de los procedimientos internos, es decir los trámites que efectúan, pudieren ser más dinámicos y se tenga una mejor respuesta de las actividades propias para lograr contar, por ejemplo, con la adquisición debida y oportuna de un bien para la ejecución de obras, cumpliendo oportunamente con los pagos por dicha operación, pero que en la práctica, por el contrario, existen demoras o dilaciones que pudieren ser superados si es que existiere un conocimiento de los diferentes documentos de gestión de la Municipalidad y puedan dar sus aportes para mejorar esos procedimientos administrativos en su interior, por ser ellos los operadores permanentes y que en forma diaria lo efectúan, pero vemos que aun 34% le es indiferente si se mejora o no, que el 15% está en desacuerdo de cómo viene funcionando, y el 5% está en total desacuerdo.

Se aúna a ello, de acuerdo a estas estadísticas, que en su mayoría los servidores no tienen bien claro cuáles son sus funciones, porque no han revisado las mismas a nivel del Reglamento de Organización y Funciones así como el Manual de Organización y Funciones, pues desempeñan sus labores en atención a las disposiciones verbales de sus Jefes de las oficinas o áreas donde laboran, lo que implica que sus jornadas diarias sean mecánicas, es decir su actuación sea automatizada en cumplir sus obligaciones y deberes en forma puntual, dejando atrás la creatividad e innovación que pudieren dar en el desempeño de sus funciones.

Esa actuación automatizada de los servidores genera que no plantean ideas que puedan modificar la dinámica de funcionabilidad de la oficina en la cual trabajan, y al tener además un desconocimiento del cómo es un Gobierno Digital, hacen que tengan que estar sometidos a lo que sus Jefes puedan disponerles de lo que tienen que hacer, careciendo de iniciativas para mejorar sus labores que desarrollan, y menos aun el conocer e interactuar con la tecnología que ya está al servicio de éstos, pero que por su falta de interés, aunado a la dejadez de las autoridades y funcionarios en implementarlo, hace que la Municipalidad sea una de las entidades del Estado que menor avance ha desarrollado en el uso de las tecnologías respecto de los servicios que brinda, así como las actividades y procedimientos que desarrolla.

Este aspecto, como se observa en el cuadro estadístico siguiente, pareciere que existe un porcentaje mayor, el 42% que está de acuerdo, pero en el total vemos que el nivel aun viene a ser deficiente que los servidores se involucren en conocer el funcionamiento de la organización, los procedimientos que desarrollan y las funciones que están establecidos en los documentos de gestión de la Municipalidad, y que estos puedan ser operativizados digitalmente.

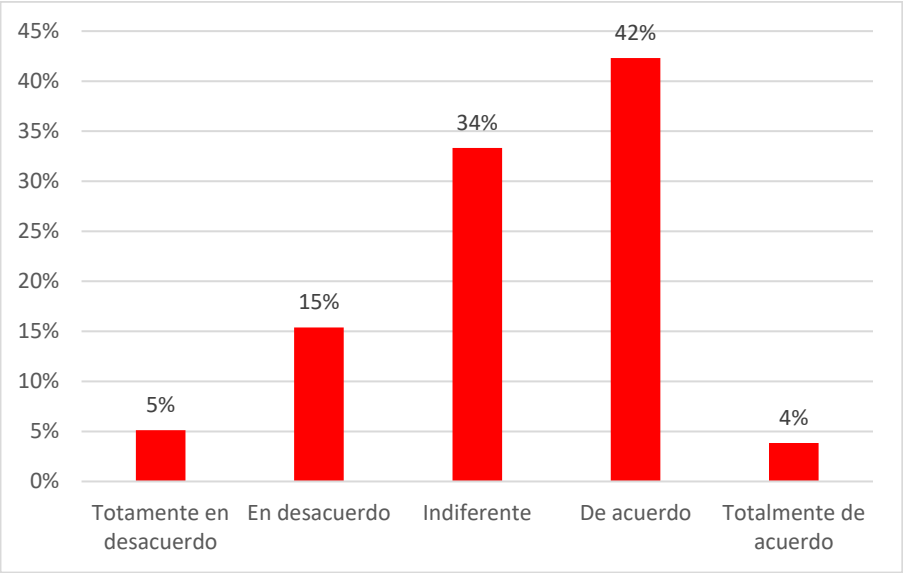


Figura 11. Resultados de la dimensión organización

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

C. Resultados de la dimensión mando.

Tabla 11

Resultados de la dimensión mando

	f	%
Totalmente en desacuerdo	3	4%
En desacuerdo	9	12%
Indiferente	14	17%
De acuerdo	43	55%
Totalmente de acuerdo	9	12%
Total	78	100%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

En el caso de la dimensión mando del proceso administrativo, las preguntas del cuestionario se han referido a que si el servidor colaborador considera que trabaja en equipo y con una buena atmósfera de trabajo, que la oficina de recursos humanos de la municipalidad efectúa permanentemente inspecciones de las acciones de trabajo de las diferentes áreas, y que si cree que se

dan coordinaciones adecuadas entre las jefaturas de las diferentes oficinas que existen estructuralmente en la Municipalidad.

Como resultado de la encuesta aplicada, se tiene que un 55% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo que su situación actual es eficiente, sumados a ellos el 12% que están totalmente de acuerdo; en contraposición encontramos un 17% que son indiferentes, el 12% están en desacuerdo, haciendo notar que existe una deficiencia total y que no se implementa los aspectos que les han sido consultados, sumándose a ellos el 4% que son más radicales al estar totalmente en desacuerdo.

Estas cifras dejan en evidencia que la implementación de la dimensión mando de la entidad dentro de un proceso administrativo, como resultado de las encuestas, tiende a ser eficiente, ello porque un 67% considera que pese a las limitaciones que se pudieren tener a nivel de infraestructura y no haberse implementado el Gobierno Digital en la Municipalidad, se labora en equipo existiendo coordinaciones tanto entre los servidores de una misma oficina y, a su vez de éstos con las demás oficinas, implicando ello que las Jefaturas efectúan coordinaciones para cumplir con sus objetivos y funciones dentro de los procedimientos que desarrollan al interior, aun cuando no cuentan las oficinas con un Manual de Procedimientos, MAPRO, que ayudaría en mejorar estas coordinaciones que señalan.

Reconocen, además este porcentaje mayoritario, que la oficina de recursos humanos efectúa permanentemente inspecciones de las acciones de trabajo, es decir que efectúa un control de la asistencia, permanencia y cumplimiento de sus labores que desarrollan los

servidores en la Municipalidad, aunado a ello que también verifican el cumplimiento de los diferentes protocolos de seguridad y salud en el trabajo, ello porque aún nos encontramos sumidos en estado de emergencia a nivel nacional por efectos de la pandemia provocado por la COVID 19, por el cual normativamente el gobierno nacional ha dado disposiciones para evitar y/o disminuir los contagios entre las personas, y es esta la oficina de recursos humanos, quien debe cautelar y verificar el cumplimiento de estos protocolos establecidos al respecto; aspecto que, por lo que señalan los encuestados, dicha oficina si estaría cumpliendo cabalmente estas disposiciones, ello corroborado indirectamente por el 17% de servidores encuestado quienes, si bien son indiferentes a esta actuación de la oficina de recursos humanos, pero tampoco niegan que no lo esté cumpliendo, frente al 16% que sí cuestiona la actuación de esta oficina, que viene a ser minoritario frente al universo total de los servidores.

Todo lo que analizamos se ve reflejado en el gráfico siguiente, que considera que esta dimensión mando es eficiente en la Municipalidad, aun cuando su debilidad es que estas acciones no estén debidamente adecuados dentro de un Gobierno Digital por las limitaciones que ya comentamos precedentemente.

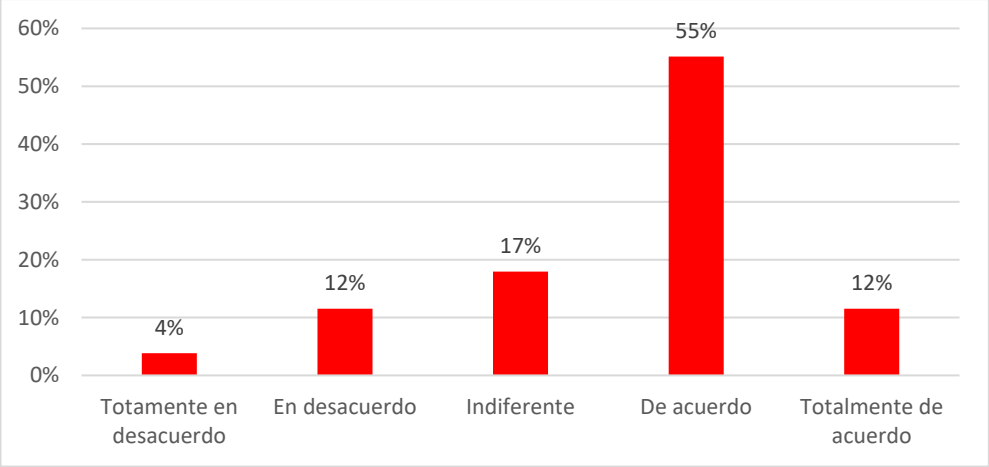


Figura 12. Resultados de la dimensión mando

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

D. Resultados de la dimensión coordinación.

Tabla 12

Resultados de la dimensión coordinación

	f	%
Totalmente en desacuerdo	8	10%
En desacuerdo	7	9%
Indiferente	9	12%
De acuerdo	35	45%
Totalmente de acuerdo	19	24%
Total	78	100%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

En el contexto de la variable proceso administrativo, respecto de la dimensión coordinación, las preguntas del cuestionario se han relacionado a que si el servidor colaborador al ingresar a la entidad, le hicieron conocer sus funciones a través de un memorándum, si saben que sus compañeros de trabajo conocen sus funciones y deberes para con la entidad, y, si consideran que la mejor forma de desarrollar el espíritu colaborativo de los trabajadores está el discurso alentador del gerente de área.

Los resultados de las encuestas muestran que un 45% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo y señalan que al ingresar a laborar les hicieron conocer sus funciones, además de observar que sus compañeros si desarrollan sus funciones y que existe un espíritu inspirador del Jefe para mejorar sus deberes y obligaciones, y, un 10% están totalmente de acuerdo con ello, a lo que contrariamente el 12% están indiferentes, el 9% están en desacuerdo y el 10% están totalmente en desacuerdo.

Del resultado global, evidenciamos que un 69% de los servidores colaboradores da una apreciación del cumplimiento de la entidad respecto de esta dimensión de coordinación, lo que estadísticamente en este estudio se observa que tiende a ser eficiente, porque dan cuenta que al ingresar a laborar les han hecho conocer sus funciones, conocen que sus compañeros de trabajo si cumplen con las funciones que les han asignado; pero, si observamos lo analizado en la dimensión organización, aparentemente no habría coherencia con estos datos recogidos, por allí se evidencia un desconocimiento mayor de los servidores del Reglamento de Organización y Funciones, ROF, así como del Manual de Organización y Funciones, MOF, de la Municipalidad, documentos de gestión que, en su mayoría, desconocen.

Lo que inferimos del comparativo entre las dimensiones de organización respecto de la de coordinación, es que los servidores al ingresar a laborar reciben mediante un documento, generalmente un Memorándum, sus funciones a desempeñar, y es ahí en donde no ahondan más en conocer los documentos de gestión institucional, caso del ROF y del MOF, sólo se limitan a revisar su memorándum y cumplir lo que dice en éste, aspecto que debe ser materia de cambio de actitud al respecto por parte de los servidores así como de los funcionarios, sobre todo de la oficina de recursos humanos, quien al momento de darles sus disposiciones de trabajo mediante Memorándum, deben de darles la inducción de los documentos de gestión que los regulan, además del Reglamento Interno del Servidor Civil.

Pero, consideramos que adicionalmente a ese desconocimiento del ROF y MOF de la Municipalidad por parte de los servidores, se da

porque las diferentes Leyes del Presupuesto de la República de cada año fiscal, prohíben el nombramiento en plazas vacantes establecidas en las entidades de la administración pública y limitaciones para ser cubiertas, las que están establecidas en el Cuadro de Asignación de Personal – CAP y, en atención a ello, precisadas en el MOF; por lo que, a la fecha el mayor ingreso de personal nuevo en las entidades de la administración pública es a nivel de los denominados Contratos Administrativos de Servicios – CAS, cuyas plazas convocadas u ofertadas no se encuentran ni en el CAP ni en el MOF, sino su necesidad se da por el incremento de actividades o labores que se dan en las diferentes oficinas, quienes de acuerdo a la regulación de esta forma de contratación transitoria se efectúa el requerimiento, en donde ya se establecen sus funciones que no están establecidas en el MOF de la entidad, y que cuenten con presupuesto para asumir sus remuneraciones, procediendo a convocarse y cubrirse con los ganadores; lo que implica que, al incorporarse, las oficinas de recursos humanos procedan mediante Memorándum a hacerles llegar sus funciones que, reiteramos, no se encuentran establecidas en el MOF, aspecto que implica que muchos de los servidores contratados bajo la modalidad de CAS no tienen ya la necesidad de conocer lo que pudiere señalar el MOF en relación a las funciones que deben desempeñar en la Municipalidad.

El Jefe de un área, para los efectos de lograr un adecuado “engranaje” de los servidores de su oficina, lo que hace es motivarlos a través de discursos y/u orientaciones de las actividades que desarrollan y del cómo lo podrían desarrollar debida y adecuadamente, que implique el cumplimiento de sus obligaciones y deberes asumidos para con la entidad desde el momento que han ingresado a laborar. Este aspecto, según el

porcentaje mayoritario se viene dando en la Municipalidad Distrital de Huayopata, pero a nivel de charlas motivacionales, aspecto que faltaría el complementarlos con capacitaciones sobre los roles que cumplen los servidores en una entidad pública y que sus labores son de servicio a la población, para lo cual deben internalizar la calidad de dicho servicio, que eso mejoraría ostensiblemente si también se les da el enfoque de un Gobierno Digital que, como ya lo hemos estado viendo en el análisis de las diferentes dimensiones, viene a ser “el talón de Aquiles” de la Municipalidad, y cuya tarea está en las futuras autoridades y funcionarios de revertirlos. Estos resultados materia de análisis de esta dimensión lo evidenciamos a continuación:

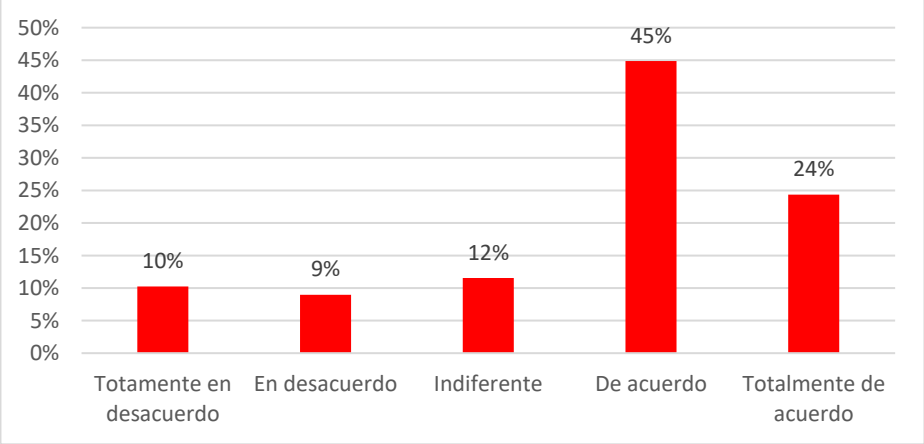


Figura 13. Resultados de la dimensión coordinación

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

E. Resultados de la dimensión control.

Tabla 13

Resultados de la dimensión control

	f	%
Totalmente en desacuerdo	4	5%
En desacuerdo	11	14%
Indiferente	20	26%

De acuerdo	31	40%
Totalmente de acuerdo	12	15%
Total	78	100%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

En el caso de la dimensión control del proceso administrativo, las preguntas formuladas en el cuestionario están relacionadas a que, si el servidor colaborador considera que se efectúan permanentemente evaluaciones para determinar, conocer o medir la productividad de los trabajadores, así como inspecciones de los procedimientos administrativos empleados en la entidad.

Los resultados evidenciados en las encuestas practicadas nos muestra que el 40% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Huayopata hacen notar que en algún momento fueron evaluados sobre su productividad, sobre todo del personal que ingresó bajo el régimen laboral del Contrato Administrativo de Servicios, CAS, aspecto que es corroborado por un grupo en el cual permanentemente están siendo evaluados, que se refleja en un 15% que están totalmente de acuerdo; lo contrario sucede con el 26% de servidores que están indiferentes, además que el 14% están en desacuerdo y el 5% están totalmente en desacuerdo de que no se dan las evaluaciones de medición de productividad ni referidos a la mejora continua de los procedimientos que son impulsados en la Municipalidad.

Se debe precisar que a nivel de la Municipalidad existen tres tipos de regímenes laborales por las cuales pueden ser contratados el personal, llámese para los servidores que efectúan labores de orden administrativo dentro del Régimen Laboral Público, regulado por el Decreto Legislativo N° 276, el personal que es contratado

para realizar labores como obrero bajo el Régimen de la Actividad Privada, regulado por el Decreto Legislativo N° 728, y, el personal contratado de modo temporal bajo el Régimen Laboral del Contrasto Administrativo de Servicios, CAS, regulado por el Decreto Legislativo N° 1057.

Dentro de estas tres formas de contratación, y teniendo en cuenta la población muestra en el cual se ha desarrollado este trabajo de investigación, se ha formulado las encuestas a los servidores que realizan actividades netamente administrativas, en el cual encontramos a personal contratado bajo los regímenes laborales regulados en los Decretos Legislativos N° 276 y N° 1057, para lo cual se ha encontrado que la gran mayoría es personal con contrato temporal bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios, y que su relación laboral en cuanto a sus renovaciones de sus contratos se hacen en algunos casos mensualmente, en otros bimensualmente o trimensualmente, siendo a éstos que para poder o no renovarles sus contratos les hacen sus evaluaciones de productividad, además de efectuarles un control de sus actividades que desarrollan cuando efectúan los procedimientos administrativos de las oficinas en las cuales laboran.

Quienes demuestran su indiferencia o muestran su desacuerdo son servidores que se encuentran en calidad de nombrados, a los que no les gusta que les puedan estar evaluando su desempeño laboral ni menos aún sus actividades que desarrollan a nivel de los procedimientos administrativos en las cuales intervienen y tramitan, y, dentro de este rubro, también se encuentran algunos servidores que han adquirido la calidad de contratados bajo el régimen CAS a plazo indeterminado, quienes tienen el criterio errado que ya habrían adquirido una estabilidad laboral de modo permanente y que ya no se les podría retirar de la entidad.

En atención a estos criterios esbozados, es que encontramos a nivel de esta dimensión de control dentro de la variable proceso administrativo, que viene a ser de nivel regular debido a que si bien se efectúan evaluaciones para medir la productividad de los servidores así como las inspecciones en los procedimientos administrativos en las que son parte y que se desarrollan a nivel de la Municipalidad, pero también queda claro que la misma no se aplica a un cien por ciento de los servidores, pues se excluye de ellos a los que tienen la calidad de nombrados bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 276, que no son muchos, así como también a los que adquirieron la calidad de contratados bajo el régimen CAS a plazo indeterminado, los que sumados dan el porcentaje y número que data en esta encuesta en aquellos que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, conforme se tiene graficado a continuación:

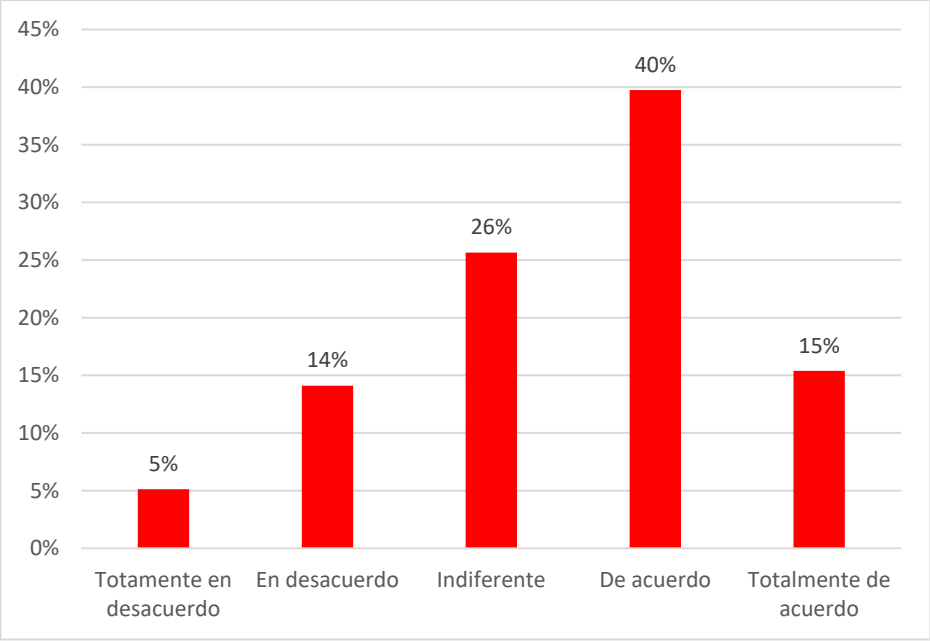


Figura 14. Resultados de la dimensión control

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

5.2. Prueba de hipótesis

5.2.1. Prueba de hipótesis general (Asociación).

Existe una relación directa y positiva entre el gobierno digital y los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022. Para entenderlo de mejor forma vemos los siguientes datos:

Tabla 14

Correlación Rho de Spearman entre gobierno digital y procesos administrativos

Correlaciones				
			Gobierno Digital	Procesos Administrativos
Rho de Spearman	Gobierno Digital	Coeficiente de correlación	1,000	,402**
		Sig. (bilateral)	.	,0001
		N	78	78
	Procesos Administrativos	Coeficiente de correlación	,402**	1,000
		Sig. (bilateral)	,0001	.
		N	78	78

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En función de los hallazgos conseguidos en el estudio correlacional bivariado se verificó, realizando la prueba bilateral, donde este último presentó un coeficiente de correlación (Rho=0.402), y además se logró conseguir la significancia con un valor de 0.0001, resultando este último inferior al valor deseado que es < 0.05, se ha comprobado de esta manera que existe correlación directa positiva moderada conforme a la tabla de evaluación Rho Spearman; además, al tener la significancia un valor inferior al estadístico recomendado, este muestra que existe una correlación significativa, por lo que se puede

aceptar la hipótesis del estudio ya que en proporción a un aumento o disminución del nivel de implementación de gobierno digital en la Municipalidad, se incrementará o disminuirá moderadamente en la misma proporción los procesos administrativos que se desarrollen en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022.

5.2.2. Prueba de hipótesis específicas.

A. Prueba de hipótesis específica 1.

HE1: Existe un nivel medio de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022. Este aspecto lo evidenciamos en el siguiente cuadro:

Tabla 15

Resultados de la Variable Gobierno Digital

	f	%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	7	9%
Indiferente	27	34%
De acuerdo	41	53%
Totalmente de acuerdo	2	3%
Total	78	100%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Del análisis de los resultados y discusión en relación a las dimensiones que conforman la variable Gobierno Digital, dentro de un contexto general conforme ya hemos analizado ut supra, se tiene que un 53% de servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo que se haya implementado, contando con un 3% están totalmente de acuerdo; pero, reiteramos, que existe también un grueso porcentaje del 34% que están indiferentes, sumados a ello el 9% están en desacuerdo y el 1% que está totalmente en desacuerdo.

Estas cifras estadísticamente nos hacen ver que un 56% de servidores estarían a favor de la implementación que se viene dando a nivel de lo que ellos entienden, conceptualmente limitado, es la aplicación de la tecnología digital, haciéndonos ver que la misma se encuentra en un nivel medio; pero, dentro de las diferentes dimensiones encontramos que existe un desconocimiento conceptual de lo que en realidad es el denominado Gobierno Digital, pues no es solamente el tener una infraestructura tecnológica con muchas limitaciones.

Son estos aspectos que evidentemente deben ser materia de reforzamiento por las autoridades y funcionarios de turno para que la Municipalidad Distrital de Huayopata se encuentre a la vanguardia de los avances tecnológicos, implicando ello el implementar la tecnología virtual en sus operaciones y actividades diarias que, a la fecha, consideramos aún se encuentran muy limitadas como lo hace notar un grueso del 44%, en el cual el 34% no tiene ningún interés en que pueda o no mejorarse, siendo ese aspecto que debe ser revertido para que éstos servidores entiendan que su labor allí es de servicio, y que éste servicio debe ser de calidad, y para ello deben tener en cuenta que el insertarse en la tecnología es necesario, evidentemente que las autoridades y funcionarios deben dar los mecanismos e instrumentos necesarios para su debida implementación. Este aspecto lo evidenciamos a continuación:

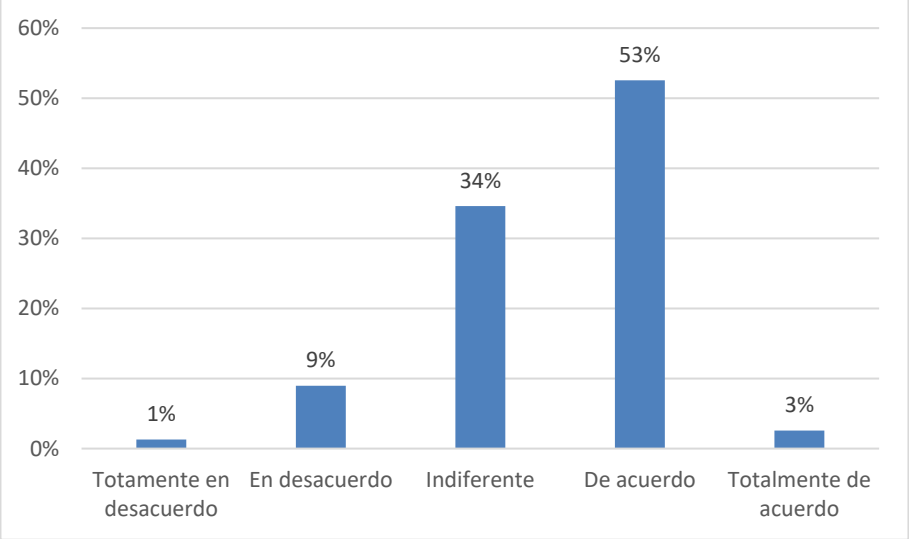


Figura 15. Resultados de la Variable Gobierno Digital

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

B. Prueba de hipótesis específica 2.

HE2: Existe una situación actual regular en los procesos administrativos que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022.

Esta prueba lo evidenciamos a continuación:

Tabla 16

Resultados de la Variable Proceso administrativo

	f	%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
En desacuerdo	8	10%
Indiferente	24	31%
De acuerdo	40	51%
Totalmente de acuerdo	4	5%
Total	78	100%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

En el caso de la variable Proceso Administrativo, teniendo en cuenta los diferentes procesos administrativos que son

implementados a nivel de la Municipalidad Distrital de Huayopata como una entidad que es parte de la Administración Pública en general, se tiene que como resultado de las encuestas realizadas y teniendo en cuenta las diferentes dimensiones que la integran, es que estadísticamente se muestra que un 51% de servidores administrativos perciben que la situación actual es positiva en la Municipalidad, sumados a ello el 5% están totalmente de acuerdo; pero, reafirmando lo ya señalado ut supra, es el 31% de los servidores que están indiferentes, sumados a que un 10% están en desacuerdo y el 3% están totalmente en desacuerdo.

Si bien dentro del desarrollo habitual de las funciones de los servidores administrativos que efectúan a nivel de la Municipalidad, dentro de las diferentes oficinas que la conforman y de acuerdo a sus documentos de gestión que los regulan, se evidencia que los procesos administrativos puede ser considerado de un nivel regular, pero estos no tienen el plus de lo que es la implementación y el uso de la tecnología digital en cada procedimiento administrativo que pueda darse de modo virtual, porque conforme ya hemos visto en el análisis de las diferentes dimensiones en relación a la variable de Gobierno Digital, vemos una que no existe una idea correcta de las definiciones que la integran y que, en atención a su comprensión, puedan ser implementados en forma debida dentro de los procesos administrativos que se desarrollan, en el marco de las políticas y lineamientos regulados por los diferentes Sistemas Administrativos a las cuales se ciñen las entidades de la administración pública, y del cual, reiteramos, es parte la Municipalidad Distrital de Huayopata; aspecto que gráficamente lo evidenciamos a continuación:

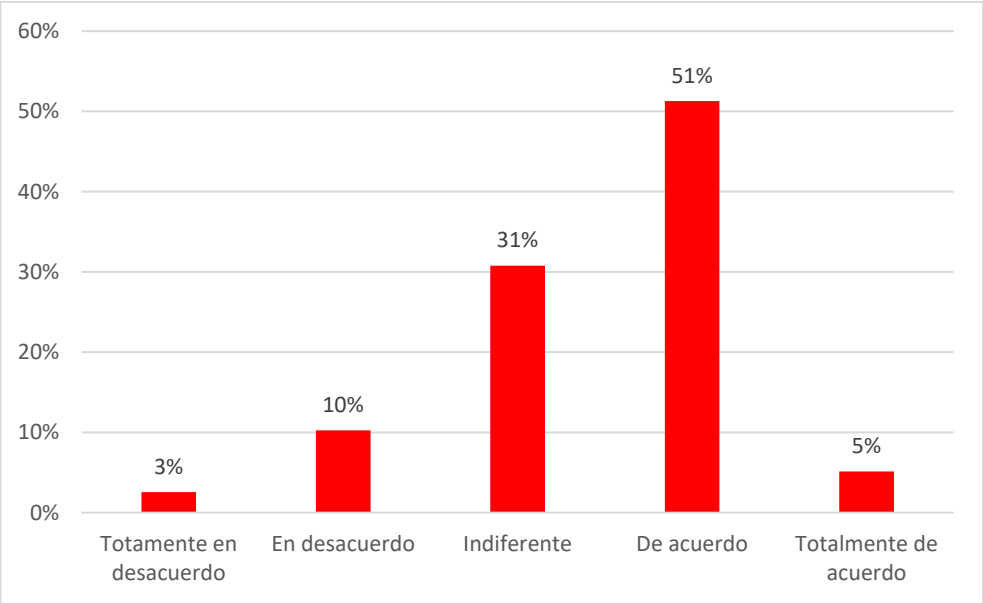


Figura 16. Resultados de la Variable Proceso administrativo

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

5.3. Discusión de resultados

La presente investigación muestra los hallazgos de la correlación significativa entre Gobierno Digital y los procesos administrativos que se desarrollan a nivel de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022, en la que se examinó la correlación (Rho=0.402), con el empleo de la prueba estadística Rho Spearman, entre ambas variables, presentando como hallazgo una significativa moderada, con una calificación positiva, en el cual podemos ratificar que si hay mejora en la implementación del Gobierno Digital en la Municipalidad, este mejorará los procesos administrativos que desarrolla sobre la base de políticas y lineamientos que regulan los diferentes Sistemas Administrativos establecidos a nivel de la Administración Pública, del cual es parte la comuna en análisis.

En relación a la variable Gobierno Digital, se ha efectuado su análisis de acuerdo a cuatro dimensiones de: Tecnología Digital, Identidad Digital, Servicio Digital y Seguridad Digital.

En lo que respecta a la dimensión de tecnología digital, hemos podido observar que en la Municipalidad tiende a ser de nivel bajo, con un enfoque negativo del 65% de los servidores encuestados, este aspecto se centra en que a la fecha no se cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada, la estabilidad y velocidad del internet no es óptima, y además no cuenta con un número de equipos informáticos suficientes, y, de los que tiene casi en su mayoría son equipos obsoletos, se ha identificado que muchos trabajadores llevan sus propias laptops, inclusive. En esta dimensión se recalca que la infraestructura física al haber sido construida hace aproximadamente quince años, no ha tenido la proyección de autoridades y profesionales en su oportunidad de ver los avances que ya se estaban evidenciando a nivel tecnológico, por lo que ahora como consecuencia de ello se tenga esta limitación, generando que la ubicación de los equipos de cómputo sean improvisados, y no haya una comodidad ambiental para que los servidores desarrollen sus actividades, que conlleva hasta la fecha que las autoridades de turno no hagan un mayor esfuerzo en mejorar esta falencia.

Respecto a la dimensión de identidad digital se ha evidenciado que en la Municipalidad tiende a ser de nivel medio, en este caso distribuido cuasi equitativamente en un 50% en quienes están a favor y entre los que están en contra o no les interesa que la entidad donde laboran tenga identidad digital. El progreso que consideran es que cuenta con una página web; pero, tiene información limitada, no se encuentra actualizada en los datos que proporciona, no cuenta con información referido a la transparencia de sus actividades, no existe ningún ícono que permita acceder a los servicios que brinda y puedan dar orientación a los ciudadanos, menos aún se han implementado enlaces sobre respuestas automáticas que también pueda orientar los servicios que presta, generando que hasta los propios servidores no tengan la necesidad de recurrir a dicha página web, pese a que son ellos los llamados a poder exigir a la autoridad de turno el subsanar estas falencias, pero que no lo hacen por un conocimiento mínimo o limitado que tienen de los conceptos que integran a un Gobierno Digital.

Adicionalmente, la Municipalidad sólo cuenta con la página social de Facebook, pero con el objeto de hacer conocer las actividades del alcalde, sin que tenga un rol orientador. Otro aspecto es también que no se han implementado los correos institucionales de funcionarios y servidores, sino que cada uno hace uso de su correo electrónico personal, implicando con ello la transgresión de la normatividad, consideramos, por desconocimiento; a más de que su mesa de partes virtual es sólo un correo electrónico que no permite derivar los trámites que se presentan a las oficinas de modo virtual, sino que deben imprimir los correos electrónicos que llegan para luego tramitarlos como un documento físico, implicando mayores gastos en el uso de papelería.

En lo que corresponde a la dimensión del servicio digital de la Municipalidad Distrital de Huayopata el nivel evidenciado tiende a ser bajo, pues el 57% de los servidores encuestados señalan que la página web no refleja las actividades que desarrolla, se encuentra totalmente desactualizada en la poca información que brinda, no cumple con la normatividad de transparencia pues reiteramos que no se encuentra, por ejemplo, sus documentos de gestión institucional, los proyectos que ejecuta éste debidamente corroborados con el uso de sus presupuestos asignados, no se consigna la información relacionada al uso de recursos tanto en la adquisición de bienes y servicios, en la contratación de los recursos humanos, quienes son los proveedores que contratan con dicha Municipalidad, entre otros aspectos.

Respecto a la dimensión de seguridad digital de la Municipalidad Distrital de Huayopata tiende a ser de nivel alto, porque hay un 80% que considera que se cuenta con un servidor de datos, medidas de protección de internet contra virus y spams, backups de datos y existencia de una nube para el acopio de datos, pero ello está relacionado solamente al uso limitado que la Municipalidad da en relación a la tecnología digital, pues sólo comprende al uso de algunos sistemas que impositivamente exige, por ejemplo, el Ministerio de Economía y Finanzas, caso del uso del Sistema Integrado de Administración Financiera, SIAF, o de

planillas de remuneraciones del personal, o trámites virtuales que se hacen a través de sus plataformas; además del uso de los correos personales de los servidores, o el acceso a las redes sociales que hacen desde los equipos que les son asignados; no abarcando más que estos aspectos detallados. Por ello que, en esta dimensión, independientemente de la encuesta aplicada, consideramos el nivel bajísimo en cuanto a la implementación del Gobierno Digital.

En este contexto de las cuatro dimensiones que comprenden a la variable Gobierno Digital, tenemos respecto al promedio de las encuestas realizadas a los servidores que desarrollan labores de carácter administrativo que, como población muestra se ha tomado en la investigación a nivel de la Municipalidad Distrital de Huayopata, un 53% están de acuerdo con la implementación del gobierno digital, más el 3% están totalmente de acuerdo, implicando entre ambos criterios un 56%, frente a quienes tienen una posición ambigua como el caso del 34% que se ubican como indiferentes, y de aquellos que en un 9% están en desacuerdo, agregándose el 1% que está totalmente en desacuerdo con la implementación del gobierno digital en la Municipalidad, con ello evidenciamos, de acuerdo al concepto que manejan dichos servidores, esta variable se encontraría en un nivel medio, de regular para abajo, si tenemos en cuenta que existe un porcentaje del 34% de indecisos, que resulta ser muy alto para poder catalogar que el nivel sea de regular para arriba.

Estas cifras dejan en evidencia que aún existen muchos aspectos por superar a nivel de la Municipalidad en relación a la implementación del Gobierno Digital, partiendo desde el contar con una infraestructura adecuada, instalaciones para la operativización y funcionamiento de los equipos de cómputo de modo correcto, para que el servidor se sienta cómodo al cumplir sus funciones; el de internalizar en éstos el concepto y criterios a los que está enfocado el uso debido de las tecnologías digitales que permitan el mejorar la calidad de atención a la ciudadanía, porque su labor al ser parte del Estado es de servicio; hasta que las autoridades y funcionarios de turno tomen como una política institucional el

instaurar un Gobierno Digital dentro de los marcos y parámetros que ya se vienen dando a nivel de los diferentes Ministerios del gobierno nacional, que le permita interactuar no solamente a nivel interno entre los servidores sino de éstos con la población usuaria orientados a brindarles un servicio rápido, eficiente, de calidad, que simplifique y abarate costos tanto a los pobladores como a la propia Municipalidad.

En lo que corresponde a la variable de Proceso Administrativo, se tiene que la misma también se ha desarrollado teniendo en cuenta cinco dimensiones: Previsión, Organización, Mando, Coordinación y Control.

Hemos evidenciado dentro de la dimensión de previsión que un gran porcentaje, el 70% de los servidores, consideran que a nivel de la Municipalidad, los procesos administrativos tienden a ser eficientes, debido a que los encuestados tienen una idea respecto de la Misión y Visión a la que se aspira como entidad frente a los servicios que ofrece a la población, además tienen conocimiento que se tiene un Plan Estratégico Institucional, pero desconocen su contenido porque la misma no se encuentra físicamente disponible ni mucho menos en la página web de la Municipalidad. De igual modo, saben y/o conocen que existe un Plan Operativo Institucional, pero tampoco conocen su contenido, asimismo saben y/o conocen, de acuerdo a la estructura de la Municipalidad, la existencia de donde están ubicados las oficinas administrativas; pero es un conocimiento superfluo del contenido de los documentos de gestión propios de esta comuna.

En relación a la dimensión de organización en la presente investigación, se ha observado que un 46% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo y totalmente de acuerdo, versus lo que sucede en el lado opuesto en el cual 54% están indiferentes, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Estas cifras dejan en evidencia que la organización de la entidad para los servidores en la variable proceso administrativo tiende a ser deficiente, porque mayoritariamente no toman mucha atención en que si las funciones

encomendadas se encuadran con las determinadas en los documentos de gestión institucional ni dentro de la estructura organizacional existente, peor aún que esta mayoría no tiene un conocimiento claro de cómo funciona un Gobierno Digital ni cuáles serían los beneficios que se pudieren lograr para exigir que la Municipalidad lo implemente.

En relación a la dimensión mando dentro de la variable de proceso administrativo, se tiene que un 67% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo y totalmente de acuerdo que su situación actual es eficiente; en contraposición encontramos el 33% que son indiferentes, en desacuerdo, y totalmente en desacuerdo, aspecto que nos hace notar que pese a las limitaciones que se pudieren tener a nivel de infraestructura y no haberse implementado el Gobierno Digital en la Municipalidad, se labora en equipo existiendo coordinaciones tanto entre los servidores de una misma oficina y, a su vez de éstos con las demás oficinas, a nivel de los procedimientos administrativos que desarrollan al interior, aun cuando no cuentan con un Manual de Procedimientos, MAPRO, que ayudaría en mejorar estas coordinaciones que señalan. Se hace notar que la oficina de recursos humanos viene cumpliendo con sus funciones realizando inspecciones de las acciones de trabajo que se desarrolla en cada instancia, pero que todas estas buenas acciones faltan que sean incorporados en el desarrollo en el marco de un Gobierno Digital.

Respecto a la dimensión coordinación se tiene que un 69% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo y totalmente de acuerdo al precisar que al ingresar a laborar les hicieron conocer sus funciones, además de observar que sus compañeros si desarrollan sus funciones y que existe un espíritu inspirador del Jefe para mejorar sus deberes y obligaciones, pero, se tiene un 31% que contrariamente son indiferentes, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; pero, estadísticamente en este estudio se observa que tiende a ser eficiente esta dimensión, y si vemos un comparativo con la dimensión organización, aparentemente no habría coherencia con estos datos recogidos,

por allí se evidencia un desconocimiento mayor de los servidores del Reglamento de Organización y Funciones, ROF, así como del Manual de Organización y Funciones, MOF, de la Municipalidad, documentos de gestión que, en su mayoría, desconocen, porque de acuerdo al análisis efectuado, la mayoría de los servidores ingresan a laborar mediante los Contratos Administrativos de Servicios temporales, cuyas funciones no se encuentran en el MOF, sino en los requerimientos que hacen las oficinas para contratar bajo esa modalidad que, en casi todos los casos, no tienen relación con las establecidas en el MOF y que al ingresar a la entidad, dichas funciones se les hacen llegar con Memorándum y no con una copia del MOF o ROF, por ello se justificaría el desconocimiento de estos documentos de gestión, versus a que si conocen las funciones que se les asignan cuando ingresan a laborar a la Municipalidad como personal CAS.

Lo resaltado precedentemente en las dimensiones anteriores, también tiene incidencia con la dimensión control, el mismo que nos muestra que un 55% están de acuerdo y totalmente de acuerdo que los servidores de la Municipalidad Distrital de Huayopata hacen notar que en algún momento fueron evaluados sobre su productividad, sobre todo del personal que ingresó bajo el régimen laboral del Contrato Administrativo de Servicios, CAS, que para su renovación contractual son evaluados; pero, lo contrario sucede con el 45% de servidores que están indiferentes, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de que no se dan las evaluaciones de medición de productividad ni referidos a la mejora continua de los procedimientos que son impulsados en la Municipalidad, pues tienen la calidad de servidores nombrados o con CAS a plazo indeterminado, que conlleva a que no sean evaluados.

Al respecto, si las evaluaciones respecto a su productividad se centraliza en la persona contratado vía CAS, ello se da en el contexto que las normas que los regulan precisan que dicha contratación deba de ser de modo transitorio, que si bien pudiere ser a plazo indeterminado, pero se observa que ninguna entidad lo plantea así, lo que genera que los contratos sean mensuales, bimensuales o

trimensuales y para renovar, evalúan su desempeño laboral frente a las funciones asignadas, y recién proceden a seguir contando con sus servicios.

Analizados las cinco dimensiones que comprende a la variable Proceso Administrativo, de acuerdo a las encuestas para este estudio, se evidencia que un 56% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la situación actual de los diferentes procesos que se encaminan a nivel de esta entidad, conllevando que la misma sea catalogada dentro de un nivel regular; pero, como contraposición a ello evidenciamos que el 31% están indiferentes, el 10% están en desacuerdo y el 3% están totalmente en desacuerdo, es decir que un 44% no tienen identificado ni internalizado los procesos administrativos que se desarrollan a nivel de la Municipalidad, implicando ello una falta de identidad en desarrollar un servicio de calidad y sólo son parte de la Municipalidad para los efectos de contar con un trabajo y lograr un beneficio propio.

Dentro del contexto de las dos variables Gobierno Digital versus Procesos Administrativos, si bien debiera existir una correlación entre ambos, pero como resultado de la investigación realizada a nivel de la Municipalidad Distrital de Huayopata, los procesos administrativos han sido mínimamente implementados dentro de un Gobierno Digital, por la deficiencia que cuenta en la infraestructura física, instalaciones de internet, así como contar con equipos obsoletos, hace que en la fecha existan deficiencias como la implementación de su página web, que es limitado, al no brindar ninguna información actualizada, ni menos hace conocer las actividades que desarrolla con los presupuestos asignados, en clara transgresión de la normatividad de transparencia en la gestión pública, implica que la implementación del Gobierno Digital se encuentre postergada.

Otro de los aspectos evidenciados, es que no todos los servidores se encuentran identificados con la Municipalidad, y no les interesa el brindar un servicio de calidad, siendo reacios a internalizar un conocimiento en relación al uso de

tecnologías para mejorar sus labores, sobre todo aquellos que tienen la calidad de nombrados. Frente a ello, no se encuentra una reacción de las autoridades, Alcalde y Regidores, así como de los funcionarios de turno para mejorar o revertir dicha situación; sino, existe una parquedad trasuntado en que, como ya lo hemos precisado, la implementación del Gobierno Digital sea mínima, conforme lo evidenciamos, por ejemplo, de su página web.

El recurso humano es fundamental para los logros que pretende desarrollar la Municipalidad, que cuando no hay identificación ni voluntad política para mejorar, la entidad prestará un deficiente servicio, aspecto que si bien en la Municipalidad Distrital de Huayopata han ingresado a la implementación del Gobierno Digital, pero sólo existe una mínima iniciativa, pero que adolece de muchos factores que fueron detallados ampliamente, y que en su caso corresponde a las autoridades y funcionarios el tener que revertir ello asignando presupuestos para su mejora.

Conclusiones

1. Se determinó la correlación que existe entre Gobierno Digital sobre los Procesos Administrativos en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022, consiguiéndose un grado de significancia de (p-valor=0.0001), una correlación $(Rho = 0.402)$, indicando que, al mejorar la implementación del gobierno digital, los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, también mejorarían moderadamente.

2. El 56% de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo con lo implementado respecto al Gobierno Digital, implicando que la mayoría de los servidores consideran que se encuentra dentro de un nivel medio, siendo éste aceptable, pero con limitaciones de infraestructura física y tecnológica, sumado al desinterés de las autoridades y funcionarios de turno. El 34% de los servidores están indiferentes, con una posición ambigua; por otra parte, el 10% están en desacuerdo con lo implementado, por cuanto manifiestan mucha lentitud y burocracia en los trámites administrativos internos.

3. En relación a la situación actual de los procesos administrativos que se vienen desarrollando en la Municipalidad Distrital de Huayopata, el 56% de los servidores están de acuerdo, implicando que la mayoría consideran que se encuentra dentro de un nivel aceptable, en las diferentes dimensiones de esta variable; por otro lado, el 44% de los servidores están en desacuerdo, lo que hace ver que no tienen identificado los procesos administrativos que se desarrollan a nivel de la Municipalidad, por lo que consideran que no se encuentran dentro de un nivel aceptable para el adecuado funcionamiento de la entidad.

4. La Municipalidad Distrital de Huayopata no cuenta con un Plan Estratégico Institucional – PEI vigente, observándose que en los objetivos estratégicos que

han desarrollado, no contemplaban además la necesidad de implementar el gobierno digital, y lo que este implica, como lo relacionado a las Tecnologías de la Información y Comunicación – TICs, interoperabilidad, identidad digital, entre otros, existiendo una situación desventajosa que lo sigue obligando a la presencialidad y al uso del papel, lo que no le permite desarrollarse en el aspecto digital.

5. Habiendo entrado en vigencia a partir del 14 de setiembre de 2018 el Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley del Gobierno Digital, la emisión de la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública; así como la dación de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI por el cual se aprueban los lineamientos para la gestión y planificación del Gobierno Digital en la Administración Pública, la Municipalidad Distrital de Huayopata, no ha implementado lo señalado por estas normativas, por ende, no cuenta hasta la fecha con el Plan de Gobierno Digital.

6. Los procesos administrativos no se desarrollan eficientemente, implicando que los servicios al usuario final no estén implementados en un esquema de Gobierno Digital, la población beneficiaria, también sean defectuosos.

Recomendaciones

1. Conformar el Comité de Gobierno Digital en la Municipalidad Distrital de Huayopata, para que éste implemente el conjunto de acciones que éste implique.

2. Elaboración y aprobación del Plan del Gobierno Digital, y su incorporación en el Plan Estratégico Institucional – PEI, y programarlo en el Plan Operativo Institucional – POI, para la asignación de recursos y su ejecución.

3. Actualizar el Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Distrital de Huayopata, considerando objetivos estratégicos vinculados a la implementación del gobierno digital.

4. Formular y ejecutar inversiones tanto a nivel de Proyecto de Inversión e Inversiones de Optimización, Ampliación Marginal, de Rehabilitación y de Reposición – IOARRs, orientados al mejoramiento integral de la infraestructura física y tecnológica, que incluya entre otros fibra óptica, equipos de red, servidores, conectividad, sistemas de seguridad de la información, sistemas de información propios; herramientas que permitan operativizar de manera ágil los procesos administrativos en un entorno de gobierno digital.

5. Actualizar con información el portal de Transparencia Estándar exigido por la Contraloría General de la República en los diferentes campos que lo compone, a fin de transparentar la administración de la gestión municipal.

6. Desarrollar una cultura de capacitación permanente a sus servidores en el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), además de fortalecer el conocimiento sobre los beneficios que trae la implementación de herramientas digitales, esto con el soporte y acompañamiento que brinda la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital y generaría que esta comuna pueda hacer uso de estas plataformas que ya están creadas para éste fin; lo que

permitirá que la Municipalidad mejore el funcionamiento de los procesos administrativos que desarrolla, la reducción de costos operativos y, sobre todo, no menos importante, transparentar las acciones y actividades administrativas, con tendencia a ir reduciendo la percepción de corrupción por parte de los administrados – usuarios – población.

7. Habiendo implementado la Municipalidad las recomendaciones precedentes, estará en condiciones de diseñar herramientas amigables orientadas a la interacción con la población, de modo tal, que ésta pueda acceder a los servicios que presta, acercando la Municipalidad al servicio de la ciudadanía.

Referencias Bibliográficas

Allauca, W. (2017). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la Gestión Pública de los Gobiernos Locales de la Región Ancash 2014-2015.* Lima. http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017: Universidad Nacional Federico Villarreal.

Asca, L., & Rodas, R. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013.* Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5302: Universidad Cesar Vallejo.

Bieito, M. (2015). *Planificación Estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay.* Motevideo. https://docplayer.es/45792672-Tesis-doctoral-planificacion-estrategica-del-gobierno-electronico-departamental-en-uruguay-doctorando-marcelo-bieito.html: Universitat Oberta de Catalunya.

Cáceres, J. (2017). *Gestión Publica Postmoderna: Aproximación Comparada al Gobierno Electrónico en Chile desde la perspectiva de la virtualización organizacional.* Santiago. https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/10605/MGSCaceres.pdf?sequence=1&isAllowed=y: Universidad Alberto Hurtado.

CEPAL. (2002, pág. 13). Brasilia. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2724/2/S2002024_es.pdf: Globalización y desarrollo. Copyright.

CEPAL. (2020, pág. 29). Santiago. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45901/1/S2000401_es.pdf : Revolución tecnológica e inclusión social. Copyright.

Chain, C. (2017). *Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.* Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19910/chain_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=: Univesidad Cesar Vallejo.

Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la Provincia Chucuito Juli.* [Tesis de Pre Grado: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO]. Repositorio Institucional. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya_Gomez_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Correa, L., Toro, A., & Gutierrez, C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Instituto Tecnológico Metropolitano*, https://doi.org/10.22430/21457778.1235.

Cruz, E. (2017). *Elaboración de un Sistema Informático para la Formulación, Distribución, Ejecución y Evaluación del Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Provincial de Sullana.* Sullana. https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1036?show=full: Universidad Nacional de Piura.

Cueva, A. (2019). *Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano - caso: Mac Lima Norte - 2018.* Lima. https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/591/Cueva_Ana_tesis_maestria_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y: Universidad Católica Sedes Sapientiae.

Decreto de Urgencia N° 006-2020. (8 de Enero de 2020). Decreto de urgencia que crea el sistema nacional de transformación digital. *Diario Oficial del Bicentenario El Peruano*, págs. https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-crea-el-sistema-nacional-de-transfor-decreto-de-urgencia-n-006-2020-1844001-1/.

Decreto de Urgencia Nº 007-2020. (8 de Enero de 2020). Decreto de urgencia que aprueba el marco de confianza digitqal y dispone medidas para su fortalecimiento. *Diario Oficial del Bicentenario El Peruano*, págs. https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-aprueba-el-marco-de-confianza-digita-decreto-de-urgencia-n-007-2020-1844001-2/.

Decreto Legislativo Nº 1412. (12 de Septiembre de 2018). Decreto Legislativo que aprueba la ley de Gobierno Digital. *Diario Oficial del Bicentenario El Peruano*, págs. https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/.

Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. (26 de Mayo de 2003). Normas Legales. *Ley N° 27972: Ley Orgánica de Municipalidades*, pág. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/255705/Ley%20N%C2%BA%2027972%20.pdf.pdf.

Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. (9 de Octubre de 2016). Normas Legales. *DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA*, págs. https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-diversas-medidas-de-simplifi-decreto-legislativo-n-1246-1451932-2/.

Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. (29 de Diciembre de 2016). Normas Legales. *DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA MEDIDAS ADICIONALES DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA*, págs. https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-medidas-adicionales-de-simpl-decreto-legislativo-n-1310-1469390-1/.

Docusign, C. d. (31 de Julio de 2020). *Entiende el concepto de la seguridad digital*. Obtenido de DOCUSIGN: https://www.docusign.mx/blog/seguridad-digital

Espinoza, L., & Mantilla, L. (2012). *Automatización de los procesos de elaboración del POA en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.* Guayaquil. https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3165: Universidad Politécnica Salesiana.

Estavillo Flores, M. E. (29 de Julio de 2019). *¿Qué ecosistema necesitamos para el desarrollo del IoT?* Obtenido de U-GOB: https://u-gob.com/que-ecosistema-necesitamos-para-el-desarrollo-del-iot/

EUROINNOVA. (2022). *Por que es importante el proceso administrativo.* Obtenido de Descubre por qué es importante el proceso administrativo: https://www.euroinnova.pe/blog/por-que-es-importante-el-proceso-administrativo#:~:text=El%20proceso%20administrativo%2C%20en%20conclusi%C3%B3n,dentro%20del%20proceso%20en%20general.

Fayol, H. (2010). *“Administración industrial y general: Previsión - Organización - Mando - Coordinación - Control”.* (Decimoquinta edición): EL ATENEO. https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf.

Flores, R. (2014). *Implementación de un sistema de gestión del plan operativo anual para la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres.* Lima. https://1library.co/document/yr3xmk8y-implementacion-gestion-operativo-facultad-ciencias-administrativas-recursos-universidad.html: Universidad de San Martin de Porres.

García. (2013). *Diseño de una Propuesta de Gobierno Electrónico para Mejorar la Gestión Gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque.* Chiclayo. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/506/1/TL_Garcia_Echevarria_Maria.pdf: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

García, W. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992020000300124.

Global Suite Solutions. (5 de Marzo de 2020). *¿Que son las normas ISO?* Obtenido de International Organization for Standardization: https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-son-normas-iso/

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010, pág 174). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010, pág. 149). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010, pág. 176). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010, pág. 4). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010, pag. 80). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010, pág. 93). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010, pág. 97). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010, pág. xxvii). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri.

Jaime Asencio, R. (2018). *Desarrollo de una aplicación en ambiente web para el registro, control y seguimiento del plan operativo anual de la Universidad de Guayaquil.* Guayaquil. http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27083: Universidad de Guayaquil.

Lara, T. (2009). El papel de la Universidad en la Construcción de identidad digital. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, 6(1)*, 1-7. http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/3233/1/lara.pdf.

Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre corrupción: Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica.* [Tesis de Post

Grado: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID]. Repositorio Institucional. https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/1/T39870.pdf.

Lluen-joel. (2011). *Administraciòn.* Obtenido de Tipos de Estàndares: http://lluen-joel.blogspot.com/2011/10/tipos-de-estandares.html

Martinez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L., Martinez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman. Caracterización. *Revista habanera de Ciencias Médicas, 8(2)*, 1-19. http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n2/rhcm17209.pdf.

Mesa, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú.* Lima. https://1library.co/document/6qmjwm5q-interoperabilidad-parte-desarrollo-gobierno-electronico-peru.html: Pontificia Universidad Católica del Perú.

MINJUS. (19 de Diciembre de 2018). *Ministerio de justicia y Derechos Humanos.* Obtenido de DECRETO SUPREMO Nº 123-2018-PCM: Reglamento del Sistema Administrativo de Modernizaciòn de la Gestiòn Pùblica: https://spijweb.minjus.gob.pe/decreto-supremo-no-123-2018-pcm/

Montes C., García J., Orozco E. (2018, 19 de Julio). Innovación, Tecnología y Liderazgo en los Entornos Educativos. *Memorias del Congreso Internacional EduAction Miami 2018.* Miami, EE.UU.: file:///C:/Users/PC00/Downloads/EduactionMiami2018-Proceedings.pdf.

Montilla, F. (2018). *Sistema de Información para el Monitoreo del Plan Operativo Institucional de la Municipalidad Provincial San Martin.* [Tesis de Pre Grado: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN - TARAPOTO]. Repositorio Institucional. http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2871/SISTEMAS%20-%20Frank%20Montilla%20P%c3%a9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Municipalidad Distrital de Huayopata. (14 de Julio de 2020). Conformación del Comité de Gobierno Digital de la Municipalidad Distrital de Huayopata. *Resolución de Alcaldía N° 094-2020-A-MDH/LC*. Huyro, La Convención, Cusco: Municipalidad Distrital de Huayopata. http://munihuayopata.gob.pe/web/wp-

content/uploads/2020/11/RESOLUCION-DE-ALCALDIA-N%C2%BA-94-2020.pdf.

Muyón, C., & Zambrano, A. (2015). *Desarrollo de un sistema Web de seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.* tungurahua. http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/10063/T-ESPEL-SOF-009-P.pdf?sequence=2&isAllowed=y: Universidad de las Fuierzas Armadas.

Nacer, A., & Concha, G. (29 de Abril de 2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública.* Obtenido de Gestión Pública: INSTITUTO LATINOAMERICANO Y DEL CARIBE PARA LA PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL (ILPES): https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf

OCDE. (15 de Julio de 2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies.* Obtenido de OECD. BETTER POLICIES FOR BETTER LIVES: https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf

ONU. (14 de Abril de 2020). *Noticias ONU*. Obtenido de Nueve maneras en que la ONU apoya la lucha contra el coronavirus COVID-19: https://news.un.org/es/story/2020/04/1472832

Paredes, E. (2019). *El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo.* [Tesis de Post Grado: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46350/Paredes_TE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

PCM. (29 de Enero de 2002). *LEY Nº 27658.* Obtenido de Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado : https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf

PCM. (8 de Mayo de 2018). Normas Legales. *Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM*, págs. https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2951-119-2018-pcm.

PCM. (2021). *Presidencia del Consejo de MInistros.* Obtenido de Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021: https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/

PCM. (Octubre de 2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú.* Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros.: https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf

Pendino, S. (2020). *CRE, ATRAE Y MONETIZA: Todo lo que necesitas saber para crear tu negocio online desde cero.* Argentina: Crea, Atrae y Monetiza. EL Método CAM - Edición original 2019.

Porrúa, M. A. (14 de Febrero de 2019). *GOBERNARTE: Ideas Innovadoras para mejores gobiernos*. Obtenido de BID: Mejorando vidas: https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/

Resolución de la Secretaría del Gobierno Digital 005-2018-PCM/SEGDI. (22 de Diciembre de 2018). Resolución que aprueba los lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital. *Diario Oficial del Bicentenario El Peruano*, págs. https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292304-005-2018-pcm-segdi.

Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 003-2019-PCM/SEGDI. (5 de Octubre de 2019). Creación del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado. *Diario Oficial del Bicentenario El Peruano*, págs. https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/308608-003-2019-pcm-segdi.

Resolución de Secretaría del Gobierno Digital 002-2019-PCM/SEGDI. (17 de Julio de 2019). Resolución que aprueba los estándares de interoperabilidad de la PIDE. *Diario Oficial del Bicentenario El Peruano*, págs. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/348397/RSGD_N_002-2019-PCM-SEGDI.pdf.

Resolución Ministerial Nº 087-2019 . (19 de Marzo de 2019). Conformación y funciones del comité de Gobierno Digital. *Diario Oficial del Bicenteneario El Peruano*,

págs. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/299750/RM_N__087-2019-PCM.pdf.

Reynoso, O. (2018). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.* Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y: Universidad Cesar Vallejo.

Rucoba, M. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de Producción, Lima – 2019.* [Tesis de Post Grado: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40747/Rucoba_RMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Sánchez, J. C. (2009). *La administración pública en la sociedad de la información: Antecedentes de la adopción de las iniciativas de Gobierno Electrónico por los ciudadanos.* Madrid. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned:CiencEcoEmp-Jcsanchez&dsID=Documento.pdf: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Serna Jherry, L. (2010). *Sistema de información del plan operativo institucional del MTC-Sector transportes.* Lima. https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3167761: Universidad Nacional de Ingeniería.

Vallejo, C. (2012). *Diseño e implementación de una solución informática para el seguimiento de objetivos estratégicos de empresas de distribución del sector eléctrico. caso CNEL Milagro.* Guayaquil. https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/45920/1/D-CD94614%20Vallejo-Vaca.pdf: Universidad Superior Politécnica del Litoral.

Vargas, C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina*, 5(6). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356.

Anexos

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

<table>
<tr><td colspan="5">TEMA: INFLUENCIA DEL GOBIERNO DIGITAL EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYOPATA, 2022</td></tr>
<tr><th>PROBLEMA GENERAL</th><th>OBJETIVO GENERAL</th><th>HIPOTESIS GENERAL</th><th>VARIABLES</th><th>METODOLOGÍA</th></tr>
<tr><td>¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno digital y el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022?</td><td>Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022.</td><td>Existe una relación directa y positiva entre el gobierno digital y el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022</td><td rowspan="3"><u>Independiente:</u>
Gobierno Digital

<u>Dependiente:</u>
Proceso Administrativo</td><td rowspan="3">Enfoque de Investigación
Cuantitativo
Tipo de investigación
Aplicada
Nivel de investigación
Descriptivo - Correlacional
Diseño de investigación
No experimental
Población:
98 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huayopata (Excepto personal operativo).
Muestra:
78 trabajadores de la Municipalidad Distrital de</td></tr>
<tr><td>PROBLEMAS ESPECIFICOS</td><td>OBJETIVOS ESPECIFICOS</td><td>HIPOTESIS ESPECIFICAS</td></tr>
<tr><td>P.ESP.1: ¿Cuál es el nivel de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022?
P.ESP.2: ¿Cuál es la situación actual del proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022?</td><td>O.ESP.1: Determinar el nivel de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022.
O.ESP.2: Identificar la situación actual del proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022.</td><td>HE1: Existe un nivel medio de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022.
HE2: Existe una situación actual regular en el proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022.</td></tr>
</table>

				Huayopata (Excepto personal operativo). **Técnicas de recolección de datos** ● Encuesta **Instrumentos de recolección de datos** ● Cuestionario **Descripción del análisis de datos** ● Tablas ● Figuras

Anexo N° 02: Instrumentos de levantamiento de observaciones

A. Consentimiento informado

“Gobierno Digital y su Incidencia en el Proceso Administrativo de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022”

El presente estudio es realizado por la Bachiller Fabiola Cárdenas Almanza, para obtener el grado de Magister en Gerencia Pública. La investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el gobierno digital y el proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de Huayopata al año 2022.

Mediante el presente documento se solicita su participación voluntaria en la investigación, para la aceptación se pone en su conocimiento:

a) Importancia de su participación: Una vez autorizada su colaboración, la investigadora le aplicará el cuestionario para recoger información e identificar los factores limitantes del proceso administrativo en el entorno digital de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022.
b) Beneficios para la mejora de los procesos administrativos de la municipalidad Distrital de Huayopata: Los resultados del estudio permitirán a la Municipalidad Distrital de Huayopata liderar la implementación del Gobierno Digital en la provincia de La Convención.

Se garantiza la confidencialidad de los datos y respuestas proporcionadas. La información será codificada y guardada bajo las medidas de seguridad informática pertinentes.

Por lo señalado, con mi firma al final del documento, acepto participar en la investigación, comprendo el objetivo del estudio y la importancia de mi participación. Así también, tengo la certeza que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se identificarán mis datos personales. También reconozco que se me informó que la participación es voluntaria, y no guarda vínculo alguno con mi situación laboral.

_____	_____
Datos del participante	Datos del investigador
Nombre:	Nombre: Fabiola Cárdenas Almanza
DNI:	DNI N°: 25001725

B. Cuestionario - Variable 1: GOBIERNO DIGITAL

El siguiente instrumento persigue el propósito de determinar el nivel de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022. Lea detenidamente todos los ítems y seleccione alguna de las alternativas propuestas, la que considere que sea más apropiada para usted, distinguiendo del 1 al 5, de acuerdo a su respuesta. Del mismo modo, debe colocar X en la alternativa seleccionada.

Tener en cuenta que no existe una respuesta “correcta” o “incorrecta”, ni respuesta “buena” o “mala”. Se agradece marcar su respuesta con veracidad en función a su experiencia laboral en la entidad. Las respuestas que brinde serán totalmente reservadas y de estricto manejo para la investigación.

ESCALA DE PERCEPCION SOBRE EL GOBIERNO DIGITAL

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: TECNOLOGIA DIGITAL						
1	¿Considera usted que la infraestructura tecnológica de la Municipalidad Distrital de Huayopata es la adecuada?					
2	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Huayopata está equipada adecuadamente en cuanto al acceso a internet? (**ancho de banda y puntos de acceso**).					
3	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Huayopata necesita mayor número de equipos informáticos vinculados al sistema administrativo?					
DIMENSIÓN: IDENTIDAD DIGITAL						
4	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Huayopata difunde sus actividades, avances, logros y se interrelaciona haciendo uso de redes sociales? (**Twitter, Facebook, Instagram, u otros**)					
5	¿Usa usted, trabajador de la Municipalidad Distrital de Huayopata, con regularidad el correo institucional?					
6	¿Considera pertinente el uso de chatbots para la atención virtual a los ciudadanos? **Chatbots:** *Aplicaciones donde el usuario a través de un chat formula consultas a la entidad y recibe respuestas automatizadas a sus dudas o preguntas más comunes.*					
DIMENSIÓN: SERVICIO DIGITAL						

7	¿Usted ha podido verificar en la página web de la municipalidad: información de transparencia estándar, avance de la ejecución presupuestal, publicación de relación de proveedores de bienes y servicios, otros servicios respecto al proceso administrativo de la Municipalidad Distrital de Huayopata?					
8	¿Considera usted que la mesa de partes virtual de la Municipalidad Distrital de Huayopata brinda al usuario la posibilidad de hacer el seguimiento del trámite solicitado en tiempo real desde su dispositivo?.					
9	¿Considera usted que los usuarios pueden hacer el seguimiento de sus trámites desde el portal web de la Municipalidad Distrital de Huayopata?.					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD DIGITAL						
10	¿Considera usted apropiada la existencia de un servidor para la travesía y filtradores en el ciberespacio para los cibernautas de la Municipalidad Distrital de Huayopata?					
11	¿Considera usted apropiada la existencia de medidas de protección de internet para virus y spams?					
12	¿Considera usted apropiada la existencia de un registro de Backups de datos de la Municipalidad Distrital de Huayopata?					
13	¿Considera usted apropiada la existencia de acopio en la web para proteger la información de la Municipalidad Distrital de Huayopata?					

C. Cuestionario - Variable 2: PROCESO ADMINISTRATIVO

Estimado participante, estamos interesados en obtener información sobre la situación actual del proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022.

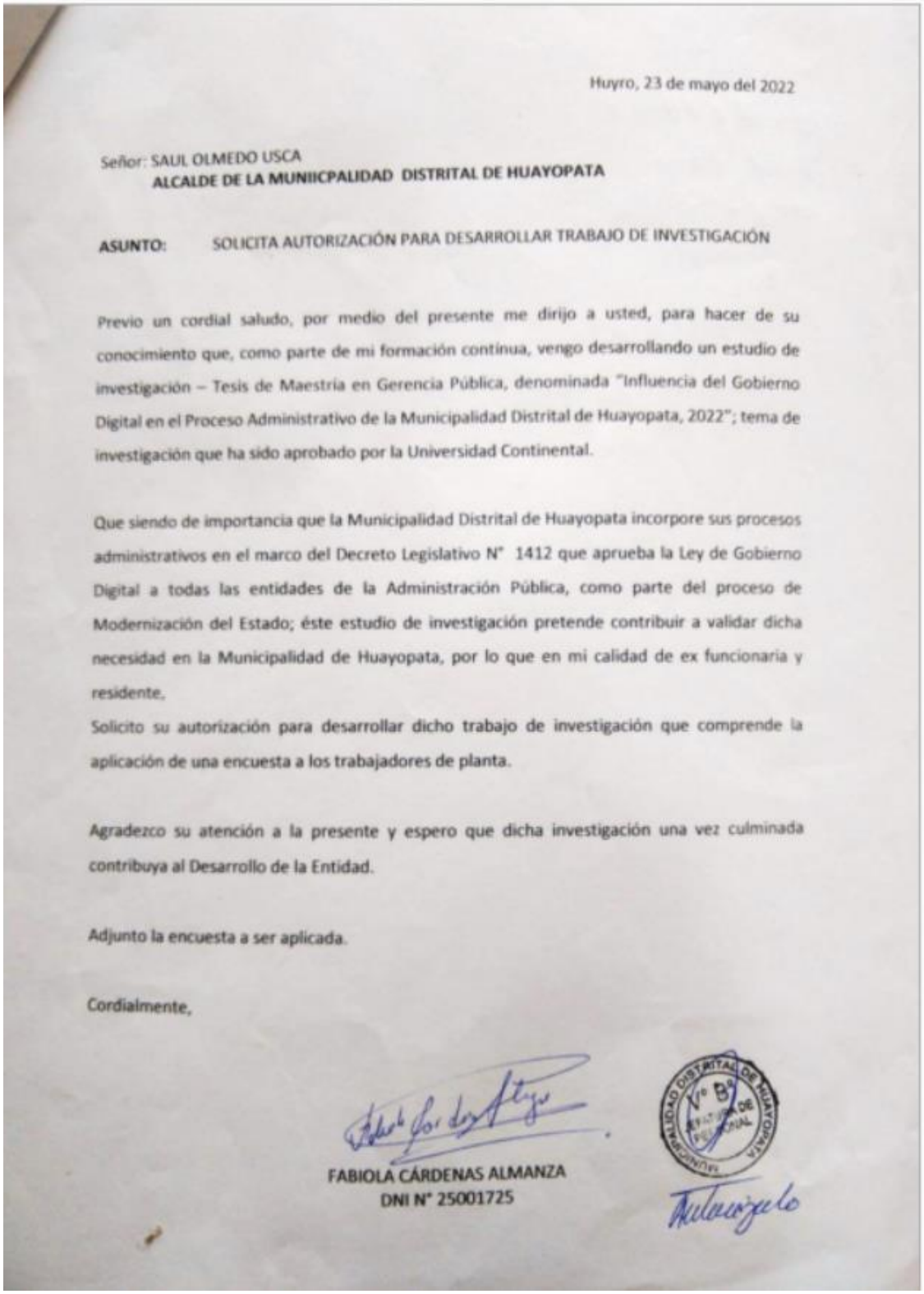
ESCALA DE PERCEPCION SOBRE LA CALIDAD DE VIDA

1	**2**	**3**	**4**	**5**
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

		1	**2**	**3**	**4**	**5**
DIMENSIÓN: PREVISION						
14	¿Comparte la visión y misión de la Municipalidad Distrital de Huayopata? **Misión:** *Vocación de servicio a toda la población Huayopatina. Visión: Ser un Gobierno local eficiente, eficaz y moderno que concertadamente fomenta la participación ciudadana, atiende las demandas de la población de manera integral promueve la competitividad, la inversión privada nacional y extranjera para el desarrollo socioeconómico integral.*					

15	¿Conoce usted si la Municipalidad Distrital de Huayopata cuenta con un Plan Estratégico Institucional actualizado y compatible con las demandas exigidas para la ejecución de sus actividades?					
16	¿La Municipalidad Distrital de Huayopata cuenta con un Plan Operativo Institucional (POI) modernizado y compatible con las demandas exigidas para la ejecución de sus actividades?					
17	¿Los objetivos de las oficinas administrativas de la municipalidad están determinados y conforme a las demandas de la Municipalidad Distrital de Huayopata?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACION						
18	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Huayopata tiene una estructura organizativa adecuada?					
19	¿De acuerdo a su percepción el tráfico de datos de las diferentes oficinas de la Municipalidad Distrital de Huayopata es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades? Tráfico de datos: Datos que se desplazan por una red en un momento determinado.					
20	¿Considera que el Manual de Organización y Funciones (MOF) y Reglamento de organización y funciones (ROF) están acorde a las actividades de la Municipalidad Distrital de Huayopata?					
DIMENSIÓN: MANDO						
21	¿Cree usted que, en la Municipalidad Distrital de Huayopata, se labora en equipo y existe una buena atmósfera de trabajo?					
22	¿La Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Huayopata efectúa permanentemente inspecciones de las acciones de trabajo de las diferentes áreas?					
23	¿Cree usted que existe una conducción adecuada de las jefaturas en las diferentes oficinas en la Municipalidad Distrital de Huayopata?					
DIMENSIÓN: COORDINACION						
24	¿Cuándo usted ingresó a laborar, le hicieron conocer sus funciones a través de un memo u otro similar?					
25	¿Considera usted que, en la Municipalidad Distrital de Huayopata, los trabajadores conocen sus funciones y sus deberes?					
26	¿Cree usted que la mejor forma de desarrollar el espíritu colaborativo de los trabajadores es el discurso del gerente de área?					
DIMENSIÓN: CONTROL						
27	¿Se efectúan permanentemente evaluaciones para determinar o conocer o medir la productividad de los trabajadores de la entidad?					
28	¿Se efectúan permanentemente inspecciones de los procedimientos administrativos empleados por la entidad?					

Anexo N° 03: Registro fotográfico: Solicitud de autorización para desarrollar trabajo de investigación



Huyro, 23 de mayo del 2022

Señor: SAUL OLMEDO USCA
ALCALDE DE LA MUNIICPALIDAD DISTRITAL DE HUAYOPATA

ASUNTO: SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Previo un cordial saludo, por medio del presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que, como parte de mi formación continua, vengo desarrollando un estudio de investigación – Tesis de Maestría en Gerencia Pública, denominada "Influencia del Gobierno Digital en el Proceso Administrativo de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022"; tema de investigación que ha sido aprobado por la Universidad Continental.

Que siendo de importancia que la Municipalidad Distrital de Huayopata incorpore sus procesos administrativos en el marco del Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital a todas las entidades de la Administración Pública, como parte del proceso de Modernización del Estado; éste estudio de investigación pretende contribuir a validar dicha necesidad en la Municipalidad de Huayopata, por lo que en mi calidad de ex funcionaria y residente,
Solicito su autorización para desarrollar dicho trabajo de investigación que comprende la aplicación de una encuesta a los trabajadores de planta.

Agradezco su atención a la presente y espero que dicha investigación una vez culminada contribuya al Desarrollo de la Entidad.

Adjunto la encuesta a ser aplicada.

Cordialmente,

FABIOLA CÁRDENAS ALMANZA
DNI N° 25001725

Anexo N° 04: Registro fotográfico: Aplicación del cuestionario presencial en la Municipalidad Distrital de Huayopata

Foto 1

Foto 2

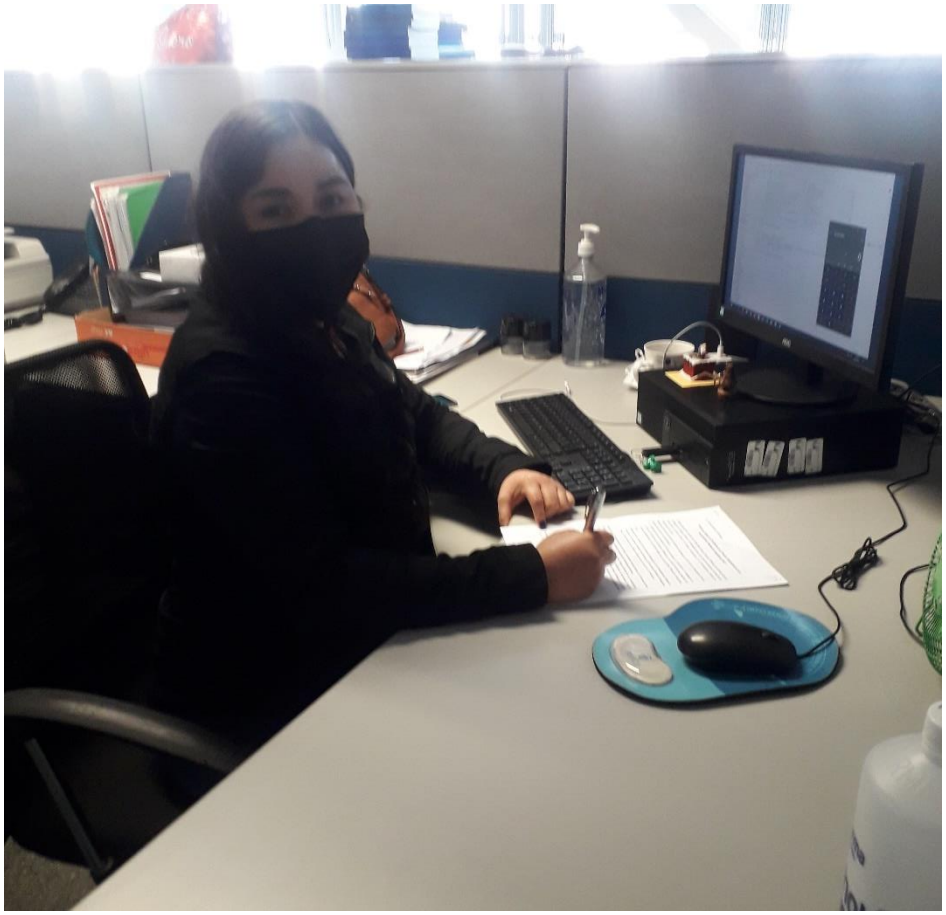



Foto 3