



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión del proceso de modernización para la implementación de
servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia
de Ferreñafe**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Sanchez Espejo, Enrique Alexis ([orcid.org/ 0000-0001-5206-3300](https://orcid.org/0000-0001-5206-3300))

ASESORES:

Dr. Heredia Rojas, Felix Vicente (orcid.org/0000-0003-2857-8704)

Dra. Zúñiga Rodríguez, Manuela Teresa (orcid.org/0000-0002-6376-5073)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación a mi abuela María Emperatriz Lozada de Espejo y a mi tío Francisco Miguel Espejo Lozada, siempre presentes en mi mente y en mi corazón, sé que desde el cielo me protegen y guían; a mi amada madre Lilia del Carmen Espejo Lozada y a mi gran abuelo Elio Enrique Espejo Piedra, quienes con su sabiduría y amor son una guía permanente en mi vida; a mi pequeña sobrina Sofía Aitana Vilchez Sánchez, la alegría de la casa y fuente de motivación.

Agradecimiento

A Dios, porque sin su amor infinito no seríamos lo que somos, porque a través de la fe nos enseña que nada es imposible alcanzar.

A mi asesor académico Dr. Félix Vicente Heredia Rojas, por su valioso acompañamiento y asesoría ha permitido concluir esta investigación.

A Adela Magdalena, compañera incondicional, al motivarme a luchar por mis sueños, me ayudó a creer mucho más en mí.

El autor

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
VIII. PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Descriptivos del proceso de modernización en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.....	... 22
Tabla 2 Niveles de modernización en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.....	... 23
Tabla 3 Descriptivos de la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.....	... 24
Tabla 4 Niveles de implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.....	... 25

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito diagnosticar los niveles del proceso de modernización y de implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe, así como diseñar el plan de gestión de proceso de modernización que viabilice la implementación de servicios digitales. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y el diseño fue no experimental transversal, propositiva descriptiva, porque se realizó sobre la base de la aplicación de un cuestionario contenido en una encuesta a funcionarios y servidores de la entidad, para el análisis se utilizó la estadística descriptiva. La investigación tuvo como resultados sustanciales que los niveles de proceso de modernización y de implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe, son bajos, conforme así fue calificado por los encuestados. Las conclusiones más resaltantes son: Se ha diagnosticado que los niveles de proceso de modernización en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe son bajos, y que los niveles de implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe son bajos; lo que genera que no se facilite la prestación de sus servicios públicos y que tampoco exista una interacción con sus ciudadanos de forma virtual.

Palabras clave: Modernización, servicios digitales, municipalidad.

Abstract

The purpose of this research was to diagnose the levels of the the process of modernization and implementation of digital services in the district municipality in the province of Ferreñafe, as well as designing the modernization process management plan in order to enable the implementation of digital services. This research had a quantitative focusing and a cross-sectional non-experimental desing, proposed descriptive, because It carried out a survey to officials and servers of the entity. This research had a substancial results about the levels of modernization process and implementation of digital services as was qualified by the respondents. The most striking findings are: Has been diagnosed the levels of modernization process in a municipality are low and digital service deployment levels have been diagnosed are low in this district municipality in the province of Ferreñafe, which generates that the provision of their public services is not facilitated and there is no interaction with its citizens in a virtual way.

Keywords: Modernization, digital services, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Tamayo, (2021) enseña que, en toda sociedad, la modernización procede de la necesidad de generar una más alta eficacia del gobierno y de optimar los recursos, y entre otras razones para promoverla, conseguir una elevada credibilidad de las instituciones públicas en donde se favorezca el desempeño institucional, la democracia y el sistema político. En este sentido, tal y conforme enseñan Toro-García et al. (2020) “los órganos de gobierno que invierten en servicios digitales van a mejorar dramáticamente el bienestar de sus habitantes”. (p. 91).

De allí que, a nivel internacional, últimamente el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2014) estrenó la plataforma GobAPP.com, un repositorio de ideas para promover el uso de instrumentos digitales nuevos que aproximen a los ciudadanos con sus gobiernos y consecuentemente promuevan una gestión pública más transparente e inclusiva. Siendo el caso más resaltante el de Estonia, en donde el 99% de los servicios brindados por el Estado son en línea y el 98% de sus ciudadanos cuenta con una identidad digital. El decurso de transformación comenzó finalizados los años 90, en educación. El citado país fue etiquetado por especialistas en innovación y medios expertos, como la nación más digitalizada del mundo. Fueron 25 años de procesos que no sólo implicaron la asunción de tecnologías innovadoras sino un cambio rotundo en la forma de pensar de sus ciudadanos. El 46,7% de los estonios votan online, el 99% de los servicios que brinda el Estado son digitalizados y el 98% de sus ciudadanos cuenta con un documento digital. (Jaimovich, 2019).

También se pueden ver los casos de Suecia: Cuentan con un lema sencillo, “Login and declare” (“Conéctate y declara”), en este país está permitido el pago de impuestos mediante la internet, SMS o teléfono (Francia y Bélgica son ejemplos parecidos). – Japón y Eslovenia: Han introducido programas de e-Salud con elevados retornos de inversión y una magnífica ganancia política. (Arnaud, 2019).

Por otra parte, en el contexto latinoamericano se tiene que es la región que a nivel mundial se encuentra más activa en la utilización de las redes sociales, que

cuando se encuentran concatenadas a diversas soluciones tecnológicas, aplicaciones, servicios móviles, y otras plataformas de tecnologías de la información, se transforman en importantes instrumentos para fomentar innovadoras maneras de concebir el desarrollo, afianzar la efectividad de los servicios brindados al ciudadano y modernizar el Estado. (BID, 2014).

Conforme lo enseña Arnaud (2019), de nacionalidad colombiana, “un requisito previo dirigido a que el gobierno electrónico pueda ser más eficiente, es la regulación normativa de la firma electrónica. Y coloca como ejemplo a Colombia, en donde la firma digital es aceptada y reconocida (cuentan con normas que reglamentan su utilización)”.

Aunado a ello, se tiene que en el contexto nacional, el Estado Peruano (2018) publicó en el Diario Oficial el Decreto Legislativo N° 1412, cuyo objeto central es crear el marco normativo de aplicación del gobierno digital para una correcta gestión de la identificación digital, servicios digitales básicos, arquitectura digital, seguridad digital e interoperatividad de datos, de parte de las instituciones de la administración pública en todos los niveles de gobierno.

De igual forma, con la finalidad de fortalecer y expandir el Gobierno Electrónico en el Perú, el 13 de abril de 2022 se publicó en el mismo diario, la Ley N° 31449, que promueve el fortalecimiento del laboratorio de Gobierno y Transformación Digital a fin de promover la innovación en el ámbito público, con la finalidad de hallar soluciones a los problemas a través de métodos de innovación digital y transformación social a través de la innovación tecnológica, todo ello para afianzar la eficacia de los servicios públicos, enfocado siempre en sus ciudadanos.

Por último, a nivel local se debe señalar que en la Municipalidad Distrital de Kañaris aparentemente no se ha implementado algún servicio digital para sus ciudadanos, por lo que en la investigación se abordaron las causas de tal carencia y se analizó la posibilidad de contar algún servicio digital básico de fácil acceso a los ciudadanos. Con ideas como esta, anhelamos la creación de nuevas soluciones y lugares para la innovación para que dicho gobierno local sea más eficiente,

efectivo y abierto. Además, se constituye en un espacio en donde se podrán experimentar nuevas ideas de gestión pública a través de medios digitales y sociales, con visión a traspasarlas a otras entidades una vez que estén afianzadas.

De la problemática advertida, se tuvieron razones suficientes que conllevaron a realizar la presente investigación cuyo problema quedó formulado de la siguiente manera: ¿De qué manera la gestión del proceso de modernización propicia la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?

Siendo ello así, en lo metodológico se dejó una propuesta de ordenanza municipal que permita la creación de servicios digitales básicos en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe para así lograr que sus administrados cuenten con medios más ágiles para acceder a los servicios que brinda dicha entidad. Desde otro punto de vista, en lo práctico el estudio se justificó en la importancia que actualmente ostenta el gobierno digital, debido a que se convierte en una ocasión propicia para aumentar el bienestar de los ciudadanos robusteciendo la confianza pública, a partir de un Estado que es cada vez más inteligente y cercano, a través del uso de las comunicaciones y de las TIC (Pimiento, 2017); y por último, en lo social los usuarios de la entidad y la misma institución se verán beneficiados con la implementación de tales servicios digitales, generando ello bienestar y satisfacción ya que se agilizarán y facilitarán los trámites básicos.

Por último, buscando solucionar la problemática planteada se formuló como objetivo general: Proponer un plan de gestión de proceso de modernización que implemente servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe. Como objetivos específicos tenemos: Diagnosticar los niveles del proceso de modernización en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe, diagnosticar los niveles de implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe, diseñar el plan de gestión de proceso de modernización que viabilice la implementación de servicios digitales y proponer un plan de gestión participativo con todos los estamentos en la implementación de los servicios digitales básicos.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de obtener un mayor alcance de los conceptos y alcances del proceso de modernización e implementación de servicios digitales se revisaron teorías y antecedentes existentes a nivel internacional, nacional y local.

En ese orden de ideas, Gracia (2018) en su tesis doctoral ha establecido como objetivo principal el desarrollo y explicación de la puesta en marcha del e-Gobierno y uso de las Tecnologías de la Información en Colombia, tuvo un enfoque cualitativo cuya población fue el universo documental respecto al tema investigado y la muestra la literatura específica así como el marco jurídico, los instrumentos utilizados son documentos y registros, teniendo como conclusión más importante que los ciudadanos deberían ser el centro de la totalidad de implementaciones de la Sociedad de la Información; específicamente en los métodos de e-gobierno referidas al uso y aplicación de los instrumentos tecnológicos en los servicios públicos para mejorar los procesos y servicios desde un punto de vista orientado a la simplificación, eficiencia y optimización de los trámites, implicando ello la modernización de la administración pública.

En el mismo sentido, Tamayo (2021) en su artículo científico ha planteado como objetivo más importante identificar cuáles son los principales desafíos para modernizar la Administración Pública como garantía del desarrollo y sostenibilidad nacional de Cuba, tuvo un enfoque cualitativo con enfoque dialéctico - materialista e histórico-lógico, cuya población fue el universo documental respecto al tema investigado y la muestra la literatura específica, los instrumentos utilizados son documentos y registros, teniendo como conclusión más importante es que una Administración Pública es moderna porque cada vez está cumpliendo su objetivo para con el ciudadano de manera más eficiente y eficaz, y para ello utiliza la mayoría de recursos tecnológicos con los que se cuenta.

En esa misma línea, Alcaide, et al. (2017) en su artículo científico llevado a cabo en España, planteó como objetivo principal ofrecer una sólida base para investigaciones futuras a través del análisis de las publicaciones referidas al crecimiento de la dotación de tecnologías relacionadas a la información y la comunicación en la gestión pública, como instrumento fundamental para las

reformas administrativas, tuvo un enfoque cuantitativo cuya población fue el universo de artículos de revistas a excepción de revistas con una importancia secundaria, esto es, aquellas que cuentan con un factor de impacto inferior al 0,25 o con menos de 50 citas totales, y la muestra se compuso por 137 artículos publicados en 26 publicaciones periódicas, durante el periodo de tiempo 2000-2010; los instrumentos utilizados son documentos y registros, teniendo como conclusión más importante que la inserción de nuevas tecnologías como herramienta preponderante para iniciar reformas de la administración pública ha dado lugar a una gran difusión de estudios al respecto, siendo las áreas de ciencias de la información y administración pública que, por sus temáticas y objetivos, más han tocado esta materia.

Por su parte, Martínez-Domínguez (2021) en su investigación ha establecido como objetivo más importante identificar los factores que fijan las compras y ventas de servicios y bienes (e-comercio), las transacciones bancarias (e-banca) y los servicios y trámites de la administración pública (e-gobierno) en México, tuvo un enfoque neoclásico de la maximización de la utilidad cuya población fueron las personas que usan el internet, que usan e-banca, e-comercio y e-gobierno por grupos de usuarios según sus características sociodemográficas, siendo la muestra 65,467 personas que usan internet, 17,002 personas que usan e-banca, 8,843 personas que usan e-comercio y 21,447 personas que usan e-gobierno, los instrumentos utilizados son documentos y registros, habiéndose concluido que la evidencia de las diferentes brechas digitales en los aspectos demográfico y socioeconómico, hace necesario instituir políticas públicas centradas en disminuir la brecha social digital.

Además de ello, Cerviño (2021) en su tesis doctoral ha planteado como objetivo principal que es necesario eliminar burocracias, así como mejorar sinergias y favorecer el proceso de digitalización en la gestión pública, tuvo un enfoque cuantitativo cuya población fueron todas las universidades españolas y la muestra fue todas las universidades públicas españolas, el instrumento utilizado fue la encuesta, habiéndose concluido que la investigación dio lugar a un instrumento global denominado MUS (Modular Management University System) que abarca la totalidad de la gestión económica de las universidades públicas en España.

En esa misma línea, Collao (2022) en su tesis de maestría estableció como objetivo determinar la relación existente entre los servicios digitales instauradas por un organismo registral y la inclusión social en Lambayeque; su enfoque fue cuantitativo, con un diseño correlacional no experimental, cuya población fue el total de los administrados que realizaron trámites registrales en una entidad registral de Lambayeque usando la plataforma digital de la SUNARP, y la muestra estuvo integrada por un total de 382 administrados, el instrumento utilizado fue la encuesta, y se ha arribado a una conclusión importante, esto es, se demostró que la puesta en marcha de plataformas digitales y la inclusión social se encuentran concatenadas en una entidad registral de la región Lambayeque.

Desde una perspectiva similar, Aquino (2021) en su tesis doctoral ha establecido como objetivo principal describir las innovaciones organizativas que han sido desarrolladas en un entorno de modernización de la gestión del Estado en un gobierno local de la provincia de Lambayeque, tuvo un enfoque cualitativo – descriptivo e interpretativo, la población estuvo constituida por publicaciones diferentes y documentos que provienen de diversas fuentes de emisión, y la muestra estuvo compuesta por 17 documentos institucionales, específicamente instrumentos e informes técnicos normativos de gestión de la municipalidad provincial de Lambayeque, los instrumentos utilizados son documentos y registros, teniendo como conclusión que los cambios obtenidos en la estructura organizada del gobierno local citado, no podrían ser considerados como actividades obligatorias a procesos de innovación organizacional, debido a que en la práctica se mantiene el mismo modelo burocrático tradicional, en lugar de acoger una organización con un enfoque por procesos para desplegar una gestión municipal encaminada a resultados.

Bajo esa misma perspectiva, Simón (2018) en su investigación ha establecido como objetivo principal determinar las causas que presenta el gobierno electrónico y que repercuten en la gestión pública de la municipalidad distrital de Yanacancha 2016, a fin de formular una propuesta de un Plan estratégico de gobierno electrónico, asimismo tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo descriptivo correlacional causal, cuya población fueron los 182 colaboradores internos de la municipalidad distrital indicada, y la muestra fue 124 colaboradores, los

instrumentos utilizados fueron el análisis documental y encuestas, en donde se concluyó que se ha logrado determinar la existencia de una influencia importante entre la gestión del gobierno local indicado y el gobierno electrónico.

Asimismo, Huamani (2021) en su tesis de maestría ha establecido como objetivo principal determinar la relación existente entre la modernización del Estado y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Villa María del Triunfo, asimismo tuvo un enfoque con carácter cuantitativo, cuya población fue los 112 trabajadores de la municipalidad distrital indicada, y la muestra no probabilística fue de 20 trabajadores, el instrumento utilizado fue la encuesta, en donde se concluyó que existe relación directa entre la modernización del Estado y la gestión administrativa de la municipalidad objeto de estudio.

Por último, Romero (2017) en su artículo científico, ha concluido que el proceso de modernización del Estado peruano que fue instaurado por la Ley N° 27658, pretende obtener niveles mayores de eficiencia de aquel, con la finalidad de conseguir una mejor atención a la población, optimizando y priorizando la utilización de los recursos públicos, eficacia, eficiencia y atención que hasta antes de su vigencia era pésima.

Respecto a las bases teóricas de cada una de las variables, en primer término, nos vamos a referir al proceso de modernización, tenemos que la Administración Pública a comienzos del siglo XXI comienza a presentarse como un escenario de obligatoria consulta para el entendimiento del enunciado conceptual “sociedad – información – comunicación”. Las causas principales están centradas en la crisis de la administración pública tradicional, el inicio de la etiquetada “Nueva Gestión Pública” como perspectiva de solución ante las anticuadas rutas de la denominada “vieja administración pública”, el impacto traumático de las TIC, y consecuentemente la adopción y reconocimiento de la Sociedad de la Información como una innovación de la organización social. (Rodríguez, 2020).

En tal sentido, una administración pública efectiva se centra en la eficiente y correcta gestión de los recursos del Estado, a fin de satisfacer las prioridades del gobierno abierto, se transforma de esta forma en un paradigma naciente para la modernización de la AP y reforma del Estado teniendo como base los principios de

transparencia y acceso a la información pública, sistemas de participación ciudadana y colaboración entre los actores para formular, ejecutar y evaluar las políticas y el valor público que genere (CEPAL, 2018).

Tal es así, que la gestión pública se encuentra en un proceso de transformación, tal y como se expresa en otros aspectos de la vida política, social, económica o cultural, como consecuencia del proceso de acomodo a la nueva ola de cambio tecnológico que se encuentra en marcha, sustentada sobre unas nuevas bases con carácter colaborativo, abierto y relacional. (Criado, 2016).

En ese sentido, se debe indicar que, desde las últimas tres décadas del siglo XX, fue motivo de constante preocupación y primordial problema de la gran mayoría de países del mundo, particularmente de América Latina y específicamente del Perú, contar con un Estado con capacidad de respuesta elevada a los requerimientos de la sociedad; esto es, eficiente, moderno, inclusivo y justo, enfocado al logro de resultados y al servicio de la ciudadanía. En consecuencia, desde aquella época hasta la actualidad se han venido generando e impulsando distintos programas de modernización y reforma del Estado (Aquino, 2021).

Conforme a lo anteriormente esgrimido, el proceso de modernización del Estado Peruano que fue aprobado y declarado por la Ley N° 27658, tiene por finalidad preponderante afianzar la gestión pública y edificar un Estado descentralizado, democrático y perfeccionar el servicio al ciudadano. Lo que pretende el aludido proceso es lograr niveles más elevados de eficiencia de todo el sistema estatal, y de esa manera brindar una adecuada atención a la ciudadanía, optimizando y priorizando la utilización de los recursos públicos; en ese sentido, mediante un apropiado uso y relación del gobierno electrónico con el Estado se logrará la tan anhelada eficacia y eficiencia del Estado. (Romero, 2017). En ese sentido, CEPLAN (2019) ha establecido como Visión del Perú al 2050, que el país será una gestión moderna que utiliza intensivamente las TIC para hacer más transparente la información pública y acercarse a los ciudadanos; y es eficiente y eficaz, ofreciendo servicios públicos oportunos, adecuados y de calidad que aseguran la igualdad de oportunidades.

Es por ello que, la gestión pública, al tratarse de un proceso técnico-político, que se sujeta al sistema político y al ordenamiento legal vigente, resulta indefectible comprometer y promover de manera efectiva y definitiva la intervención de los actores principales para la modernización de la gestión pública, entre los que se hallan las entidades rectoras, directivos, autoridades, servidores y funcionarios, además de los propios ciudadanos como receptores o beneficiarios de los servicios públicos esenciales y exclusivos que ofrece el Estado (Aquino, 2021).

Asimismo, según Tamayo (2021), cuando hablamos de modernización de la Administración Pública, obliga a su constante actualización. Su marco conceptual asigna ese sello distintivo, más aún en el entendido que su tractus evolutivo ha determinado diferentes miradas y ha posibilitado que de dicha Administración Pública se encamine hacia un porvenir diferente y, en la práctica, superior.

En líneas generales, la modernización tiene que ser concebida como un proceso social y económico de tecnificación e industrialización con una visión enfocada al futuro y donde, principalmente, existe un desplazamiento de una sociedad tradicional a una moderna bajo los cimientos de sustentabilidad, progreso y desarrollo de la tecnología (Tamayo, 2021).

Continúa Tamayo (2021) enseñando que, en toda sociedad, el proceso de modernización nace de la necesidad de generar mayor eficacia del gobierno y de optimizar los recursos, así también para promoverla, lograr mayor credibilidad de las instituciones públicas, para lo cual se deberá favorecer no sólo el desempeño de las instituciones, sino también todo el sistema político y la democracia. Ello exige un alto nivel de sensibilidad y de responsabilidad social de las entidades que ubican al ciudadano en primer lugar.

En suma, Tamayo (2021) señala que la modernización ha surgido como una nueva forma de gestión cuya pretensión es transformar y mejorar desde la raíz las acciones y procesos que se venían llevando a cabo de manera tradicional.

Definido lo anterior, es necesario para cualquier entidad pública moderna, evaluar la calidad de los procesos con los que cuenta por sí misma en un proceso de autoevaluación que le permita identificar el estado e identificar sus errores y

virtudes, sus fortalezas y debilidades, y a partir de estas últimas, se tienen que diseñar estrategias en donde se implementen medidas de mejora continua con la finalidad de llegar a obtener niveles de eficacia elevados en la entidad, lo que conlleva a asegurar que una institución pública es moderna (Tamayo, 2021).

En tal sentido, en segundo lugar, vamos a referirnos a las bases teóricas de la variable servicios digitales, en cuanto a ello podemos indicar que los gobiernos están optimizando sus infraestructuras y políticas para adecuarse a los continuos adelantos tecnológicos del siglo XXI. Ello, en atención a que la tecnología es indispensable para que las entidades públicas optimicen la calidad de la prestación de servicios a sus ciudadanos, tal modernización puede circunscribirse en la categoría de gobierno digital (Toro-García et al., 2020).

Una vez revisada la diversidad de literatura, podemos afirmar que el gobierno digital en una entidad pública, en cualquier nivel de gobierno, va a facilitar la prestación de sus servicios y generar una capacidad de interacción con sus ciudadanos de una forma virtual (Arango et al., 2018).

En ese sentido y conforme lo enseña Pimiento (2017), el gobierno digital implica una ocasión para aumentar la satisfacción de los ciudadanos afianzando la confianza pública teniendo como punto de partida un Estado que paulatinamente es mucho más inteligente y cercano, todo ello mediante el uso de las TIC; sin embargo, Maldonado y Chávez (2018) enseñan que señalar conceptos o identificar elementos sobre las telecomunicaciones siempre se va a hablar de equipos portátiles tales como teléfonos celulares inteligentes, tabletas que posean una capacidad elevada para brindar servicios de comunicación inalámbrica de rendimiento alto y prestaciones eficientes.

Bajo la misma premisa, Martino et al., (2017), ha señalado que el gobierno digital tiene por finalidad que los servicios estatales funcionen de una manera más eficiente y genere ahorro de dinero, así como crear gobiernos más transparentes, otorgando a los ciudadanos accesibilidad a los datos a fin de brindar mayor información respecto de las actividades llevadas a cabo. En esa misma línea de pensamiento, Corydon et al. (2016) enseñan que, para propiciar una transformación digital en un gobierno, son necesarias dos condiciones principales: la primera

referida a las capacidades básicas que los gobiernos usan para inmiscuir a los ciudadanos y empresas a realizar su trabajo. La segunda son los facilitadores de la organización que apoyan a los gobiernos para entregar tales capacidades: gobernanza y organización, estrategia, talento y cultura, liderazgo y tecnología.

Coincidiendo con lo antes señalado, Toro-García et al. (2020) señalan que el gobierno digital también enfrenta una serie de problemas técnicos y dificultades, por ejemplo, la ausencia de capacitación sobre el manejo de tecnología; el acceso a la internet en los lugares que se encuentran más alejados para que todos los ciudadanos estén informados y puedan generarse nuevas oportunidades laborales, sociales, académicas y culturales. Por último, y también importante, son los elevados costos para la implementación y utilización de distintas herramientas tecnológicas, debido a que no todos los Estados ostentan los mismos recursos y presupuestos.

En este sentido, tal y conforme enseñan Toro-García et al. (2020), los gobiernos que invierten en la implementación de servicios digitales pueden mejorar de manera dramática el bienestar de sus ciudadanos. De igual forma, tenemos que el gobierno digital confiere y facilita un acceso más amplio a educación de alta calidad, salud pública, a programas sociales determinados, a una seguridad mejorada y coadyuva a la prevención de delitos (Huawei, 2018). Asimismo, cabe destacar que además de los problemas políticos y de cambio climático, los gobiernos afrontan el nuevo reto de la globalización del comercio, cuya exigencia es que se apliquen soluciones del sector privado (Selfridge et al., 2018). Por último, es preciso señalar que cuando los gobiernos no responden a las variables exigencias sociales que se presentan, es porque aún operan con estructuras jerarquizadas, aisladas y burocráticas (Daniel et al., 2018).

De forma análoga, con los paradigmas de la democratización de la tecnología y la necesidad de que los servicios gubernamentales abarquen cada vez más territorio y ciudadanos, adquiere fuerza la idea de “gobierno electrónico” pero como política nacional que serviría como medio para obtener un mayor desenlace: el correcto ejercicio de los derechos y la satisfacción de las personas, especialmente las históricamente abandonadas. (Moncayo, 2020).

Desde esa misma perspectiva, Morales et al. (2020) concluye en su estudio que el aumento considerable del nivel de adelanto del e-gobierno municipal se debe principalmente a factores como el compromiso político, la estrategia y el liderazgo asumido por la alta dirección que influyeron fundamentalmente en el personal de las TIC para obtener avances significativos en la implementación de e-servicios para que la ciudadanía se vea beneficiada. En esa misma línea de pensamiento, Acevedo, et al. (2019) afirman que el uso de herramientas tecnológicas hace más fácil que la gestión del Estado sea accesible para sus habitantes y controladas por estos, con un nivel de oportunidad muy equilibrado en la utilización de los servicios que brindan las entidades públicas.

En la implementación de gobierno electrónico los estudios de Samuel et al. (2020) y Alzahrani et al. (2017) recalcan factores como género, edad, ingreso económico y nivel educativo. Además, Mensah et al. (2020) enseñan que las aptitudes digitales influyen la intención de utilizar y recomendar los servicios de e-gobierno. En ese sentido, se tiene que la revisión sobre los factores que repercuten en la adopción de los servicios digitales concuerda en que las características socioeconómicas y demográficas de los usuarios desempeñan un rol fundamental en la práctica de actividades en línea. (Martínez-Domínguez, 2021).

Desde otro punto de vista, Zubiria (2020) sostiene que entre la calidad de la prestación de servicios públicos y la participación de los usuarios en las plataformas digitales existe una correlación, lo que determina que es necesario implementar los servicios digitales para la prestación de servicios municipales en la entidad estudiada.

Respecto a las herramientas digitales se tiene que existen numerosas investigaciones centradas en identificar cómo tales tecnologías, en particular las redes sociales, han modificado la manera en que los jóvenes se comunican, interactúan, se integran a la realidad y se informan (Boyd, 2014). Todo ello se convierte en un desafío grande en razón a que se están creando innovadoras maneras de relacionarse, ampliando las opciones de comunicación entre los usuarios, pero constituyendo un riesgo si no se aprovecha de manera correcta (Junco, 2011). Ante ello, Credé y Kuncel (2008) señalan que las habilidades

digitales propician un mejor aprovechamiento de los recursos existentes cuando se utilizan educativamente. Posición que es sostenida por Dede (2014), el mismo que señala que las tecnologías digitales se constituyen en una fuerte herramienta que coadyuva el buen servicio a los usuarios de la administración pública.

Siendo ello así, Alcaide, et al. (2017) en su análisis bibliométrico han señalado que actualmente el e-Gobierno está incluyendo como uno de los temas más resaltantes en las agendas de los gobiernos, parte fundamental de la modernización de la administración pública, y en la innovación de la gestión y rendición de cuentas.

Sobre esa base, Sagar (2019) afirma que con la incidencia de las cinco innovaciones digitales emergentes (privacidad de datos, ciberresiliencia, cadenas de bloques, internet de las cosas e inteligencia artificial), los Gobiernos, como consumidores de estas tecnologías, podrían operar con mayor rapidez para obtener ganancias y ofrecer servicios públicos de mayor calidad; con ello ayudarían a disminuir la brecha digital y asegurar que dichas tecnologías lleguen a las colectividades que más las necesitan. Por último, conforme lo indica Savage (2018), el uso de la inteligencia artificial por los Gobiernos tiene la posibilidad de coadyuvar a combatir y evitar la guerra, mejorar la adopción de decisiones económicas y reducir los costos de negocios a nivel internacional que se puedan llevar a cabo.

Siendo ello así, y conforme lo enseña Gil-García, et al. (2018), el gobierno digital postula diversos valores de gestión en la medida que indaga las implicancias de la adopción de tecnología para los procedimientos de prestación de servicios, los recursos humanos, la rentabilidad, los procesos, las estructuras de la organización y el rendimiento.

Como corolario, en cuanto a las teorías de autores reconocidos respecto a cada variable estudiada, se puede señalar que la relación que existe entre Gobierno Digital, Entidades Públicas y Modernización, es provocada por el aumento de herramientas tecnológicas y aplicaciones, más aún debido al elevado uso de dispositivos móviles de sus ciudadanos, lo que motiva un aumento en el uso de las TIC en el contexto social del Perú, lo que a su vez tiene como consecuencia inmediata que el ciudadano debería estar capacitado o formado para asumir los

nuevos retos que trae consigo la modernización de las entidades públicas. (Ruiz, 2021).

Por último, se debe entender que existe una relación clara entre el Gobierno Digital, Modernización y Entidades Públicas y esta se materializa en la mayoría de la literatura revisada, se reconoce que hay sociedad entre ellas o también se puede señalar que todas ellas coexisten en el tiempo y espacio, debido a que comparten objetivos comunes cuyos factores contribuyentes son muy parecidos. Una vez revisada de manera sistemática la Literatura se aprecia esta misma similitud teniendo en consideración los estudios previamente realizados. Es primordial dejar en claro que la relación gobierno digital y modernización de las entidades públicas tiene carácter sistémico con otras categorías como son ciudadanía, democracia y participación. (Salirrosas, et al. 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

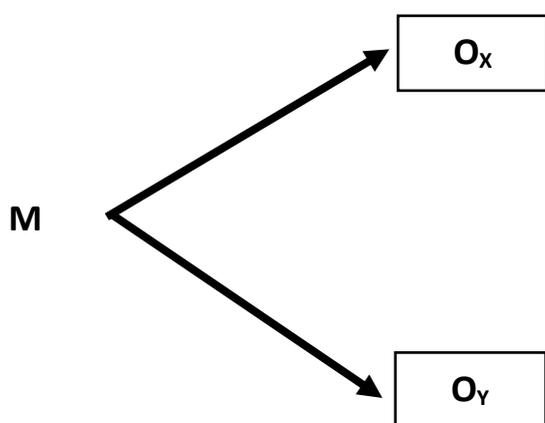
La presente investigación fue de tipo básica, contó con enfoque cuantitativo, tuvo diseño no experimental con alcance transversal, propositiva descriptiva, el objetivo fue conseguir información utilizando el instrumento de tipo cuestionario formulado por el investigador en donde se incluyó a las variables proceso de modernización e implementación de servicios digitales.

Al respecto Arias (2020) enseña que, al hablar de diseño no experimental, se entiende que el investigador no va a manipular las variables formuladas en el trabajo de investigación, acá se va a interpretar partiendo de la observación, se obtendrán conclusiones que hagan factible la investigación.

En ese sentido, Behar (2008) ha sostenido que el enfoque cuantitativo permitirá recoger datos para recabar datos objetivos relacionados a las variables de la investigación, mediante la aplicación del método empírico y la observación.

Figura 1

Esquema de diseño de investigación



Nota: La figura expresa M = Muestra, O_x = Observación de variable proceso de modernización y O_y = Observación de variable implementación de servicios digitales.

3.2. Variables y operacionalización

Sobre ello, Arias (2020) indica que las variables son palabras o frases que se encontrarán ya sea en el planteamiento del problema, título de la investigación, hipótesis u objetivos principales, los cuales serán desarrolladas. En esta investigación se han identificado las siguientes variables:

Variable 1: Proceso de modernización

Definición Conceptual: La modernización es un proceso socio-económico de tecnificación e industrialización con una perspectiva dirigida al futuro y en donde una sociedad tradicional emigra hacia una moderna sobre las bases de sostenibilidad, progreso y desarrollo tecnológico. (Tamayo, 2021).

Definición operacional: La variable denominada proceso de modernización estuvo conformada por 3 dimensiones las mismas que han sido medidas mediante la aplicación del cuestionario en escala Ordinal – Likert.

Dimensiones: Reforma del Estado, transparencia y acceso a la información y valor público.

Indicadores: Aplicación, implementación, resultados, publicidad, solicitudes, ciudadanos, servicios, confianza y resultados.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Implementación de servicios digitales

Definición Conceptual: Las ideas de la democratización de la tecnología y la necesidad de que los servicios de gobierno comprendan cada vez más territorio y personas, toma fuerza el concepto de “gobierno electrónico” como política pública que serviría de medio para alcanzar un desenlace mayor: el

bienestar de las personas y el ejercicio de los derechos, en especial las históricamente descuidadas. (Moncayo, 2020).

Definición operacional: La variable implementación de servicios digitales estuvo conformada por 3 dimensiones, las mismas que fueron medidas mediante aplicación del cuestionario en escala Ordinal – Likert.

Dimensiones: Bienestar ciudadano, confianza pública y tecnologías de la información.

Indicadores: Necesidades, satisfacción, gratificación, credibilidad, equidad, eficiencia, capacidad, comunicación e internet.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Conforme lo enseñan Hernández, et al. (2017), la población está referida al conjunto de individuos u objetos de los que se pretende estudiar o identificar en la investigación.

La población estuvo conformada por el total de funcionarios y/o servidores públicos bajo los regímenes laborales 728, 276 y 1057 que intervinieron en los trámites municipales administrativos en mesa de partes física que ascienden a 45. El criterio de inclusión acogido para establecer la población fue el siguiente: a) La cantidad de funcionarios y/o servidores públicos bajo los regímenes laborales 728, 276 y 1057 que intervinieron en los citados trámites municipales. El criterio de exclusión acogido para no considerar como población fue el siguiente: a) Los usuarios de la entidad debido a que la gran mayoría domina el idioma quechua.

3.3.2. Muestra

Al respecto, Hernández, et al. (2017) indican que se debe entender por muestra a un subconjunto o parte que integra a la población de la investigación, la misma que debe someterse a observación científica a fin de conseguir resultados que pueden ampliarse a la totalidad de la población. En ese sentido, para la presente investigación se consideraron funcionarios o servidores públicos que intervinieron en los trámites administrativos a través de mesa de partes física en la entidad estudiada.

La muestra estuvo integrada por 45 funcionarios y/o servidores públicos bajo los regímenes laborales 728, 276 y 1057 que intervinieron en trámites administrativos a través de mesa de partes física en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.

3.3.3. Muestreo

La muestra fue considerada censal por conveniencia del autor debido a que se seleccionó al 100% de la población al ser considerada un número manejable de sujetos. Siendo ello así, se tomaron los 45 funcionarios y/o servidores públicos bajo los regímenes laborales 728, 276 y 1057, que es igual a la población que intervinieron en los procedimientos administrativos iniciados en las diversas áreas de la entidad.

3.3.4. Unidad de Análisis

Fueron cada uno de los servidores y/o funcionarios públicos bajo los regímenes laborales 728, 276 y 1057 de una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Al respecto, Mendoza y Ávila (2020), indican que las técnicas son usadas en el procedimiento de edificación de la información mediante el uso de la lógica y el entendimiento de la realidad y sucesos que se cristalizan en nuestro medio, a través de la utilización de una encuesta.

Además, se tiene que Hernández, et al. (2017) indican que la encuesta es la más usada en las investigaciones científicas, ello a través del cual un número determinado de sujetos participan respondiendo las interrogantes formuladas.

En esta investigación se aplicó la encuesta, la misma que fue utilizada para recopilar datos en una forma precisa y rápida a través de un cuestionario de la muestra estudiada.

Asimismo, como instrumento se aplicó el cuestionario, ello para las dos variables, las mismas que poseyeron ítems que fueron absueltos en escala Ordinal – Likert. Este instrumento fue validado por cinco expertos y luego fueron aplicados.

Validez

El instrumento que se usó en la presente investigación fue validado por tres investigadores expertos, uno especialista en metodología y dos en las especialidades contenidas en cada una de las variables, esto es, proceso de modernización e implementación de servicios digitales.

Confiabilidad

Para Hernández, et al. (2017), la terminología confiabilidad es un instrumento de medición, el mismo que hace alusión al nivel en que su aplicabilidad al mismo objeto o sujeto que produce resultados equivalentes. El cálculo de la confiabilidad se hizo mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual resultó un nivel de confiabilidad de ,877 respecto a ambas variables.

3.5. Procedimientos

A fin de iniciar el proyecto de investigación se obtuvo información teórica de antecedentes tanto internacionales como nacionales, además se tuvieron en cuenta teorías relacionadas con cada una de las variables estudiadas. Luego, conforme con la realidad a investigar se construyeron los objetivos. Concluyendo con la apreciación de los datos para así poder enunciar una propuesta para abordar el problema investigado con elevada relevancia social.

Por lo que se edificó la información partiendo de los datos entregados por 45 funcionarios o servidores de una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe, en donde se aplicó el cuestionario contenido en la encuesta, luego se analizaron las dos variables en estudio, siendo proceso de modernización e implementación de servicios digitales, debiéndose precisar que tal cuestionario fue determinado teniendo en consideración las dimensiones escogidas para ambas variables, con lo cual se obtuvo la medición.

3.6. Método de análisis de datos

En primer lugar, se aplicaron los instrumentos que transcurrieron por un procedimiento de validación, posteriormente se realizó una tabulación en sabana de datos utilizando el Software SPSS versión 26. Asimismo, se utilizó Microsoft Excel para lograr conocer los niveles de alteración de las variables. Por último, se diseñaron tablas de frecuencia para individualizar los niveles de cada una de las variables con sus respectivas dimensiones, habiéndose analizado todo ello utilizando la estadística descriptiva.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación estuvo regida bajo los parámetros del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, aprobado a través de la Resolución de Consejo Universitario N° 0340-2021/UCV de fecha 10 de mayo de 2021, el mismo que ha establecido como objetivo alentar la integridad

científica en las investigaciones que se lleven a cabo en la esfera de la indicada universidad, cumpliendo elevados parámetros con rigor científico, honestidad y responsabilidad, y con ello asegurar la exactitud del conocimiento científico, proteger los derechos y bienestar de los intervinientes, investigadores y la propiedad intelectual, todo ello con la finalidad de salvaguardar la imagen ética de los participantes y enaltecer a la Universidad como entidad generadora de conocimiento.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Descriptivos del proceso de modernización en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe

Estadísticos	Reforma del Estado	Transparencia y acceso a la información	Valor Público	Proceso de Modernización
Media	15.09	8.96	9.00	33.04
Desviación	2.610	2.540	1.462	6.335
Mediana	13.00	9.00	9.00	29.00
Moda	13	6	8	27
Mínimo	12	6	7	27
Máximo	18	12	11	40
N	45	45	45	45

Nota: La tabla muestra las cifras de los descriptivos de la variable proceso de modernización.

En la Tabla 1 se apreciaron los descriptivos del proceso de modernización obtenidos a partir de las encuestas a los 45 participantes de una municipalidad distrital de la provincia Ferreñafe. Al respecto, se observó que, en la dimensión reforma del Estado, los puntajes oscilaron entre 12 y 18, siendo el promedio de 15.09, y desviación estándar de 2.610; con una puntuación central de 13 y un valor de mayor frecuencia de 13; en la dimensión transparencia y acceso a la información, los puntajes oscilaron entre 6 y 12, siendo el promedio de 8.96, y desviación estándar de 2.540; con una puntuación central de 9 y un valor de mayor frecuencia de 6; en la dimensión valor público, los puntajes oscilaron entre 7 y 11, siendo el promedio de 9, y desviación estándar de 1.462; con una puntuación central de 9 y un valor de mayor frecuencia de 8; finalmente, a nivel general, los puntajes obtenidos oscilaron entre 27 y 40, siendo el promedio de 33.04, y desviación estándar de 6.335, con una puntuación central de 29 y un valor de mayor frecuencia de 27.

Tales descriptivos de la variable proceso de modernización se subdividieron en sus dimensiones reforma del Estado, transparencia y acceso a la información y

valor público, las mismas que fueron analizadas estadísticamente teniendo en consideración la media, desviación, mediana y moda, apreciándose resultados favorables para la investigación, procesados con las respuestas brindadas por los 45 participantes en la encuesta formulada y aprobada por los expertos, ello conforme a lo expresado en la Tabla 1.

Tabla 2

Niveles de modernización en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe

Niveles	Reforma del Estado		Transparencia y acceso a la información		Valor Público		Proceso de Modernización	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	24	53.3	24	53.3	25	55.6	24	53.3
Alto	21	46.7	21	46.7	20	44.4	21	46.7
Total	45	100.0	45	100.0	45	100.0	45	100.0

Nota: La tabla muestra los niveles de modernización, habiendo contado con 45 participantes.

En la Tabla 2 se apreciaron los niveles de modernización en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe, a partir de las encuestas a los participantes. En ese sentido, en relación con la dimensión reformas del estado, el 53.3% la consideraron en un nivel bajo, mientras que, el 46.7% la catalogaron en un nivel alto; asimismo, en referencia con la dimensión transparencia y acceso a la información, el 53.3% la consideraron en un nivel bajo, mientras que, el 46.7% la catalogaron en un nivel alto; así también, en alusión a la dimensión valor público, el 55.6% lo consideraron en un nivel bajo, mientras que, el 44.4% lo catalogaron en un nivel alto; finalmente, en referencia al proceso de modernización, el 53.3% lo consideraron en un nivel bajo, mientras que, el 46.7% lo catalogaron en un nivel alto. Estos resultados hicieron evidente una percepción deficiente respecto de los procesos de modernización en una municipalidad de Ferreñafe y, por tanto, imprescindible la implementación de políticas de gestión que contribuyan con dicha modernización.

Además, de la Tabla 2 se desprendieron los niveles existentes de modernización en la entidad estudiada, apreciándose que las dimensiones reforma del Estado, transparencia y acceso a la información y valor público, tuvieron niveles bajos, superando todas ellas el cincuenta por ciento, siendo que de los 45 participantes en la encuesta aplicada, para reforma del Estado respondieron como bajo 24 personas, para transparencia y acceso a la información respondieron como bajo 24 personas, y para valor público respondieron como bajo 25 personas, demostrándose con ello que la problemática inicialmente advertida y que dio origen a la investigación, realmente existe.

Tabla 3

Descriptivos de la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe

Estadísticos	Bienestar Ciudadano	Confianza Pública	TIC	Implementación de Servicios Digitales
Media	9.64	7.53	17.60	34.78
Desviación	1.861	1.198	1.802	4.285
Mediana	8.00	8.00	17.00	33.00
Moda	8	6	20	33
Mínimo	7	6	15	29
Máximo	12	10	20	42
N	45	45	45	45

Nota: La tabla muestra las cifras de los descriptivos de la variable implementación de servicios digitales.

En la Tabla 3 se observaron los descriptivos de la implementación de servicios digitales obtenidos a partir de las encuestas a los 45 participantes de una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe. Al respecto, se apreció que, en la dimensión bienestar ciudadano, los puntajes oscilaron entre 7 y 12, siendo el promedio de 9.64, y desviación estándar de 1.861; con una puntuación central de 8 y un valor de mayor frecuencia de 8; en la dimensión confianza pública, los puntajes oscilaron entre 6 y 10, siendo el promedio de 7.53, y desviación estándar de 1.198; con una puntuación central de 8 y un valor de mayor frecuencia de 6; en la dimensión tecnologías de la información, los puntajes oscilaron entre 15 y 20, siendo el promedio de 17.60, y desviación estándar de 1.802; con una puntuación

central de 17 y un valor de mayor frecuencia de 20; finalmente, a nivel general, los puntajes obtenidos oscilaron entre 29 y 42, siendo el promedio de 34.78, y desviación estándar de 4.285, con una puntuación central de 33 y un valor de mayor frecuencia de 33.

Tales descriptivos de la variable implementación de servicios digitales se subdividieron en sus dimensiones bienestar ciudadano, confianza pública y tecnologías de la información, las mismas que fueron analizadas estadísticamente teniendo en consideración la media, desviación, mediana y moda, apreciándose resultados favorables para la investigación, procesados con las respuestas brindadas por los 45 participantes en la encuesta formulada y aprobada por los expertos, ello conforme a lo expresado en la Tabla 3.

Tabla 4

Niveles de implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe

Niveles	Bienestar Ciudadano		Confianza Pública		TIC		Implementación de Servicios Digitales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	24	53.3	33	73.3	30	66.7	24	53.3
Alto	21	46.7	12	26.7	15	33.3	21	46.7
Total	45	100.0	45	100.0	45	100.0	45	100.0

Nota: La tabla muestra los niveles de implementación de servicios digitales, habiendo contado con 45 participantes.

En la Tabla 4 se observaron los niveles de implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe, a partir de las encuestas a los participantes. Así, en relación con la dimensión bienestar ciudadano, el 53.3% la consideraron en un nivel bajo, mientras que, el 46.7% la catalogaron en un nivel alto; asimismo, el referencia con la dimensión confianza pública, el 73.3% la consideraron en un nivel bajo, mientras que, el 26.7% la catalogaron en un nivel alto; así también, en alusión a la dimensión tecnologías de la información, el 65.7% lo consideraron en un nivel bajo, mientras que, el 33.3% lo

catalogaron en un nivel alto; finalmente, en referencia a la implementación de servicios digitales, el 53.3% lo consideraron en un nivel bajo, mientras que, el 46.7% lo catalogaron en un nivel alto. En consecuencia, la mayoría de los trabajadores consideraron bajo la implementación de servicios digitales.

Además, de la Tabla 4 se desprendieron los niveles existentes de modernización en la entidad estudiada, apreciándose que las dimensiones bienestar ciudadano, confianza pública y tecnologías de la información, tuvieron niveles bajos, superando todas ellas el cincuenta por ciento, siendo que de los 45 participantes en la encuesta aplicada, para bienestar ciudadano respondieron como bajo 24 personas, para confianza pública respondieron como bajo 33 personas, y para tecnologías de la información respondieron como bajo 30 personas, demostrándose con ello que la problemática inicialmente advertida y que dio origen a la investigación, realmente existe.

V. DISCUSIÓN

Luego de haber expuesto los resultados de la investigación relacionado a los niveles de modernización y de implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe, el presente capítulo contiene la discusión de los principales hallazgos de este estudio.

De los resultados obtenidos, se pudo deducir que los niveles de modernización y de implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe son bajos, por lo tanto, se tiene que la gestión del proceso de modernización en dicha entidad no ha propiciado la implementación de servicios digitales, consecuentemente la presente investigación resultó ser viable para solucionar la realidad problemática advertida.

En la Tabla 1 se evidenciaron los descriptivos del proceso de modernización a partir de las encuestas aplicadas a los 45 participantes en la entidad estudiada, habiéndose determinado los estadísticos de las dimensiones de la primera variable proceso de modernización, estos son, reforma del Estado, transparencia y acceso a la información y valor público, en donde se identificó la media que es el promedio de puntajes, la desviación tiene que ver con el hecho de cuánto se distancia un puntaje del otro en función del promedio, la mediana es el término medio o puntaje medio, la moda es el dato que más se repite, mínimo y máximo; apreciándose resultados favorables para la investigación, procesados con las respuestas brindadas por los participantes en la encuesta formulada y aprobada por los expertos, ello conforme a lo expresado en la tabla citada.

En la Tabla 2 se evidenciaron los niveles de modernización en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe, el cual fue calificado como bajo por los encuestados, lo que permitió acreditar objetivamente que el proceso de modernización no se ha ejecutado lo que genera la ineficacia en la prestación de servicios por parte de la entidad, no se optimizan recursos y los niveles de credibilidad se reducen; habiéndose determinado además que las dimensiones

reforma del Estado, transparencia y acceso a la información y valor público tuvieron como resultado bajo, es decir, las tres dimensiones que conforman la variable proceso de modernización fueron calificadas por los encuestados en el mismo sentido, lo cual afianzó aún más la utilidad de la presente investigación; siendo que de los 45 participantes en la encuesta aplicada, para reforma del Estado respondieron como bajo 24 personas, para transparencia y acceso a la información respondieron como bajo 24 personas, y para valor público respondieron como bajo 25 personas, demostrándose con ello que la problemática inicialmente advertida y que dio origen a la investigación, realmente existió.

Este resultado estuvo relacionado con el objetivo específico de investigación diagnosticar los niveles de proceso de modernización en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe, lo que permitió cumplir con el objetivo al haberse determinado que los niveles de proceso de modernización en la citada entidad son bajos, y permitió difundir el conocimiento vinculado con el proceso de modernización que a la fecha no se ha cumplido.

En la Tabla 3 se evidenciaron los descriptivos de la implementación de servicios digitales a partir de las encuestas aplicadas a los 45 participantes en la entidad estudiada, habiéndose determinado los estadísticos de las dimensiones de la primera variable proceso de modernización, estos son, reforma del Estado, transparencia y acceso a la información y valor público, en donde se identificó la media que es el promedio de puntajes, la desviación tiene que ver con el hecho de cuánto se distancia un puntaje del otro en función del promedio, la mediana es el término medio o puntaje medio, la moda es el dato que más se repite, mínimo y máximo, apreciándose resultados favorables para la investigación, procesados con las respuestas brindadas por los participantes en la encuesta formulada y aprobada por los expertos, ello conforme a lo expresado en la tabla citada.

En la Tabla 4 se evidenciaron los niveles de implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe, el cual fue calificado como bajo por los encuestados, situación que permitió acreditar objetivamente que no se han implementado servicios digitales en la citada entidad,

lo que generó que no se facilite la prestación de sus servicios públicos y que tampoco exista una interacción con sus ciudadanos de una forma virtual; habiéndose determinado además que las dimensiones bienestar ciudadano, confianza pública y tecnologías de la información tuvieron como resultado bajo, es decir, las tres dimensiones que conforman la variable implementación de servicios digitales han sido calificadas por los encuestados en el mismo sentido, lo cual afianza aún más la utilidad de la presente investigación; siendo que de los 45 participantes en la encuesta aplicada, para bienestar ciudadano respondieron como bajo 24 personas, para confianza pública respondieron como bajo 33 personas, y para tecnologías de la información respondieron como bajo 30 personas, demostrándose con ello que la problemática inicialmente advertida y que dio origen a la investigación, realmente existió.

Este resultado estuvo relacionado con el objetivo específico de investigación diagnosticar los niveles de implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe, lo que permitió cumplir con el objetivo al haberse determinado que los niveles de implementación de servicios digitales en la citada entidad son bajos, y en estricto permitió propalar el conocimiento vinculado con la implementación de servicios digitales que a la fecha no se ha cumplido.

Asimismo, se pudo concluir que, en la entidad estudiada, no existen servicios digitales implementados, únicamente cuenta con portal de transparencia en su página web institucional, sin embargo, a través de este último no se pueden llevar a cabo procedimientos administrativos de carácter municipal de manera virtual por parte de los administrados, por lo que la vía tradicional presencial y de forma física impera en su tramitación, lo que generó que no se facilite la prestación de sus servicios públicos y que tampoco exista una interacción con sus ciudadanos de una forma virtual

Además, se ha acreditado que los mecanismos y canales para la activación de un procedimiento administrativo no son amigables, debido a que la forma procedimental actual es la tradicional, que no es un mecanismo idóneo que permita

una interacción entre la administración municipal y los administrados a través de red, el mismo que no es confiable.

En ese mismo sentido, se ha demostrado que no existe celeridad ni transparencia en los procedimientos municipales en la entidad estudiada, ello debido a que las notificaciones no son oportunas al no realizarse mediante la vía electrónica, siendo esta última es la vía idónea para alentar el procedimiento administrativo de carácter municipal.

También, de los resultados que se han obtenido, ha sido confirmado que la inclusión social no se ha visto favorecida, en atención a que las vías tecnológicas no han sido implementadas por la entidad municipal, por lo tanto, no llegando a más ciudadanos.

Además, del análisis de la investigación, se ha determinado que, al no haberse implementado servicios digitales en la entidad municipal, no se han eliminado las barreras de tiempo existentes para acceder al servicio público municipal, ni fomentado la inclusión social en la provincia de Ferreñafe.

Asimismo, se ha comprobado que al no haberse implementado y por lo tanto no usado servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe, no ha permitido el acceso a los servicios municipales de tipo digital, lo que ha generado la inexistencia de satisfacción de las expectativas de los administrados con los servicios municipales, a través del fomento del uso de los servicios digitales, impidiendo el uso de los servicios municipales a aquellas personas que tengan brechas tecnológicas importantes.

Se ha comprobado que en los cinco últimos años en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe no ha existido modernización digital, por lo que no se está cumpliendo con la finalidad de la Ley N° 27658, esto es, afianzar la gestión pública y edificar un Estado descentralizado, democrático y perfeccionar el servicio al ciudadano; por lo tanto no se han logrado niveles más elevados de eficiencia en el sistema municipal de tal entidad, consecuentemente no se brinda una adecuada

atención a la ciudadanía, ni se ha optimizado ni priorizado la utilización de los recursos públicos.

Se ha acreditado que al ser bajos los niveles de modernización y de implementación de servicios digitales en la entidad investigada, no se han eliminado las barreras de tiempo para el acceso al servicio público municipal, lo que genera mayores gastos a los administrados y que los procedimientos administrativos de carácter municipal se dilaten excesivamente.

Consultados los funcionarios y servidores de la entidad objeto de estudio, se ha comprobado que los servicios digitales son más ventajosos que la vía procedimental tradicional para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter municipal, teniéndose que gobierno digital tiene por finalidad que los servicios estatales funcionen de una manera más eficiente y genere ahorro de dinero, así como crear gobiernos más transparentes, otorgando a los ciudadanos accesibilidad a los datos a fin de brindar mayor información respecto de las actividades llevadas a cabo.

Al haber resultado bajos los niveles de implementación de servicios digitales en la entidad estudiada durante el procesamiento de los resultados obtenidos, implicó que tal situación no favorezca la confianza pública, no constituyéndose, en la municipalidad materia de estudio, los servicios digitales un mecanismo idóneo que permite la interacción entre el administrado y la administración municipal a través de la red, no otorgándosele la misma validez al documento virtual respecto del documento físico.

Además, ha quedado demostrado que al no haberse implementado y por lo tanto no usado servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe, no se ha generado seguridad y certeza de las decisiones de los funcionarios o servidores de la entidad estén ajustadas a la norma, existiendo una clara desventaja operacional con otras entidades de similar naturaleza, no encontrándose a la vanguardia tecnológica que a través de diversa normatividad se pretende implantar en todos los niveles de gobierno.

En el escenario de la economía digital, es una obligación imperativa para el Estado el impulso de los servicios públicos digitales, debiendo ser los gobiernos locales las entidades pioneras en poner el servicio público municipal al servicio de los usuarios de manera digital o virtual, buscando satisfacer las expectativas actuales y futuras, y con ello impulsar la inclusión social.

VI. CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que es estrictamente necesario proponer un plan de gestión de proceso de modernización que implemente servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.
2. Se ha podido diagnosticar que los niveles de proceso de modernización en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe son bajos, situación que permite acreditar de manera objetiva que el proceso de modernización no se ha ejecutado lo que genera la ineficacia en la prestación de servicios municipales, no se optimizan recursos y los niveles de credibilidad se reducen.
3. Se ha diagnosticado que los niveles de implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe son bajos, lo que genera que no se facilite la prestación de sus servicios públicos y que tampoco exista una interacción con sus ciudadanos de una forma virtual.
4. Se demostró que los procedimientos administrativos municipales digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe no existen, existiendo únicamente la forma tradicional para su tramitación, por lo que es imperativo que el Estado reduzca las brechas de acceso de internet, con la finalidad de garantizar la inclusión social en los administrados a través de la prestación transparente y efectiva de un servicio público municipal de calidad.
5. Se ha diseñado y propuesto un plan de gestión de proceso de modernización que viabilizará la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.

VII. RECOMENDACIONES

1. El Estado peruano tiene que fomentar la utilización de los servicios digitales en las entidades públicas, debiendo ser la virtualidad de los procedimientos administrativos la regla, y la excepción la presencialidad, con la finalidad de asegurar la inclusión social de los usuarios que requieren de servicios públicos de calidad y con alto nivel de transparencia.
2. El Estado tiene que impulsar la utilización de mesas de partes virtuales en los tres niveles de gobierno, a fin de mejorar la transparencia de los servicios públicos y la calidad del servicio a los administrados, con ello garantizando la obtención en tiempo real el estado del procedimiento, y la opción de ingresar documentos las veinticuatro horas del día, eliminando las barreras de espacio y tiempo.
3. El Estado tiene que invertir para mejorar la capacidad de los gobiernos locales, a fin de garantizar el acceso constante de los usuarios a los servicios públicos, y de tal manera se contribuirá a la disminución de brechas de acceso al servicio público por parte de los administrados.
4. Se deben regular los derechos y garantías de los usuarios en los procedimientos administrativos municipales de carácter virtual, así como definir los principios y reglas que operen como parámetros frente a posibles afectaciones de derechos de los usuarios por parte de las entidades públicas.
5. Se debe aumentar el presupuesto público para los gobiernos locales a fin que sean utilizados para mejorar la infraestructura vinculada con el uso de las tecnologías de la información y la calidad del servicio público prestado a los administrados por los gobiernos locales.

VIII. PROPUESTA

I. Título:

Implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.

II. Introducción

La municipalidad distrital de Kañaris, la problemática está expresada en que los niveles de implementación de servicios digitales es bajo, siendo que únicamente cuentan con portal de transparencia en su página web institucional, sin embargo a través de este último los administrados no pueden iniciar y tramitar procedimientos administrativos de carácter municipal, por lo que la vía tradicional presencial y de forma física impera en su tramitación, lo que genera que no se facilite la prestación de sus servicios públicos y que tampoco exista una interacción con sus ciudadanos de una forma virtual. La propuesta beneficiará a la comuna pues está orientada a dotar de servicios digitales para que puedan presentar solicitudes, dar seguimiento a las mismas, consultar el estado de sus procedimientos administrativos, ser notificados de manera virtual, lo que generará ahorro de tiempo y dinero y facilitará la interacción de la administración municipal con sus administrados, y con ello se reducirán las brechas digitales existentes actualmente.

III. Diagnostico situacional

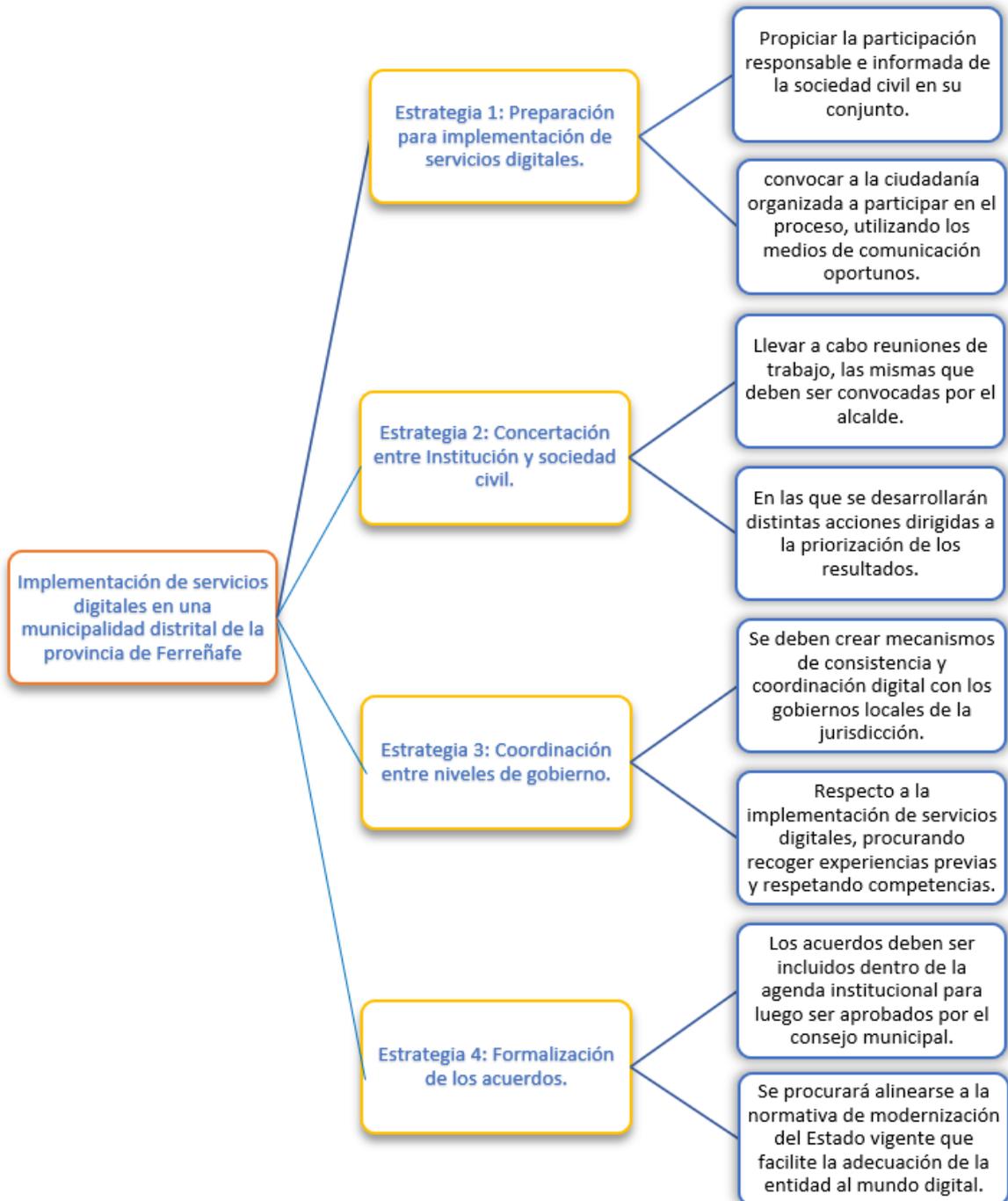
3.1 Misión

Promover la correcta prestación de los servicios públicos a través de la vía digital (...).

3.2 Visión

Ser la municipalidad líder en prestación de servicios públicos a través de la vía digital (...).

IV. Desarrollo de actividades



REFERENCIAS

- Acevedo Torres, S. I., Barrutia Barreto, I., Urquizzo Maggia, J. A., & Venero Gibaja, R. (2019). The public administration and sense of welfare for progress. *Religación. Revista De Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(17), 116-123. <https://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/view/369>.
- Alcaide, L., Rodríguez, M., y López, A. (2017). *Análisis bibliométrico sobre la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas: aportaciones y oportunidades de investigación*. *Innovar*, 27(63), 141-160. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512017000100141&lang=es.
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., y Weerakkody, V. (2017). Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International Business Review*, 26(1), 164-175. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2016.06.004>.
- Arango Morales, X. A., Estrada Esparza, O. N., & Hernández Cepeda, J. (2018). Analysis of web portals in government management of the municipalities of the State of Nuevo León, Mexico. *Estudios de Administración*, 25 (2), 3–19. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2018.55397>.
- Arias, J. (2020). Proyecto de Tesis. Guía para la elaboración. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Arnaud, L. (2019). ¿Qué es el gobierno electrónico y para qué sirve? *Diario el Espectador*, <https://www.elespectador.com/tecnologia/que-es-el-gobierno-electronico-y-para-que-sirve-article-325179/>.
- Aquino, M. (2021). *Las innovaciones organizativas incrementales en el contexto de modernización de la gestión del Estado: Caso del gobierno local de la provincia de Lambayeque*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque] Repositorio Institucional UNPRG.

[https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9772/Aquino_Cavero_Mar%
c3%ada_Naid%
c3%ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9772/Aquino_Cavero_Mar%c3%ada_Naid%c3%ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación Editorial* Shalom. <https://drive.google.com/file/d/17iCp0IPdMTcEPnZMtXv-QaZ5aexNVlyY/view>.

Boyd, D. (2014). *It's complicated: the social lives of networked teens*. New Haven: Yale University Press. <https://www.degruyter.com/document/doi/10.12987/9780300166439/html>.

CEPAL, (2018). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe. Publicación de las Naciones Unidas*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/40155-la-agenda-2030-objetivos-desarrollo-sostenible-oportunidad-america-latina-caribe>.

CEPLAN, (2019). *Visión del Perú al 2050*. <https://www.ceplan.gob.pe/visionperu2050/>.

Cerviño, R. (2021). *Implantación de la administración electrónica en la gestión económica de las organizaciones públicas*. [Tesis de doctorado, Universidad de Vigo]. LaReferencia.info. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/ES_1832913ca872078989a8362ee71fae03.

Collao, P. (2022). *Las plataformas digitales implementadas por una entidad registral y la inclusión social en la región Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92959>

Criado, J. (2016). *Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública*. *Revista de Estudios Políticos*, 173, 245-275. <http://dx.doi.org/10.18042/cepc/rep.173.07>.

Credé, M., & Kuncel, N. R. (2008). *Study Habits, Skills, and Attitudes: The Third Pillar Supporting Collegiate Academic Performance*. *Perspectives on*

Psychological Science, 3(6), 425-453. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6924.2008.00089.x>.

Daniel, C., Hildebrandt, J., Manetti, M., Ikram, A., & Chin, V. (2018). *A Blueprint for the Government of the Future*. <https://www.bcg.com/publications/2018/blueprint-for-the-government-of-the-future.aspx>.

Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que Aprueba la Ley de Gobierno Digital, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 13 de setiembre de 2018. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>.

Dede, C. (2014). The Role of Digital Technologies in Deeper Learning. Students at the Center: Deeper Learning Research Series. Boston, MA: Jobs For the Future. <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Role-of-Digital-Technologies-in-Deeper-Students-Dede/21607df74e4b51c237e018d9338d253bee7aa3ab>.

Gil-García, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 663-646. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.1327181>.

Gracia, E. (2018). *Sociedad de la información, e-gobierno, e-documento, e interoperabilidad en el contexto de la globalización*. [Tesis de doctorado, Universidad de Alicante] RUA Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/97998>.

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, N. (2017). Metodología de la investigación. (6ta edición). México. Editorial McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. <https://archive.org/details/hernandezetal.metodologiadelainvestigacion>.

Huamani, C. (2021). *Modernización del estado y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo. 2020*. [Tesis de maestría,

Universidad César Vallejo] Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57001>.

Huawei. (2018). *Digital Government, Intelligent Government*.
<https://www.huawei.com/en/technology-insights/industry-insights/technology/digital-transformation/government>.

Jaimovich, D. (2019, 20 de noviembre). Cómo Estonia se convirtió en el país más digital del mundo. Infobae.
<https://www.infobae.com/tecnologia/2019/11/20/como-estonia-se-convirtio-en-el-pais-mas-digital-del-mundo/>.

Junco, R. (2011). The relationship between frequency of Facebook use, participation in Facebook activities, and student engagement. *Computers & Education*, 58, 162-171. <https://www.semanticscholar.org/paper/The-relationship-between-frequency-of-Facebook-use%2C-Junco/658c5f1ada17d702632650ce360d5cf822d4494f#:~:text=Facebook%20time%20was%20significantly%20positively%20correlated%20to%20student,co-curricular%20activities%2C%20although%20agreeableness%20had%20a%20negative%20relationship>.

Ley N° 31449, Ley que fortalece el laboratorio de gobierno y transformación digital del Estado para el impulso de la innovación en el ámbito público, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 13 de abril de 2022.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-fortalece-el-laboratorio-de-gobierno-y-transformacio-ley-n-31449-2058360-1/>.

Maldonado, C. y Chávez, R. (2020). Teaching work and new public management in Chile: A review of the evidence. *Educação & Sociedade*, 41.
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/190687>.

Martínez-Domínguez, M. (2021). Adopción de servicios electrónicos en México: el caso del e-comercio, e-banca y e-gobierno. *Economía, Teoría y Práctica*, 29(55), 171-194.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-33802021000200171&lang=es

- Mendoza, S., & Ávila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://www.mendeley.com/catalogue/e7c2be6e-eb2d-3472-8c23-075b804668a0/>.
- Mensah, I., Zeng, G., y Luo, Ch. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption, *Sage Open*, 10 (2), <https://doi.org/10.1177/2158244020933593>.
- Moncayo, G (2020). Neoinstitucionalismo, transparencia y Gobierno electrónico: Calidad de vida en Bogotá y otras ciudades colombianas. *Sarance* 45 (2020). https://www.researchgate.net/publication/350709384_Neoinstitucionalismo_transparencia_y_Gobierno_electronico_Calidad_de_vida_en_Bogota_y_otras_ciudades_colombianas.
- Morales, V. (2020). Implementación de e-servicios por niveles de desarrollo en el e-gobierno municipal: Estudio de casos. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*; Lousada N.º E28. https://www.researchgate.net/publication/344359040_Implementacion_de_e-servicios_por_niveles_de_desarrollo_en_el_e-gobierno_municipal_Estudio_de_casos.
- Pimiento, J. (2017). ¿Qué es el gobierno digital? <https://goberna.org/que-es-gobierno-digital/>.
- Romero, C. (2017). El proceso de modernización del Estado Peruano: aspectos importantes a tener en cuenta en la gestión pública. *LUMEN, Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón*. <https://app.amanote.com/v4.0.7/research/note-taking?resourceId=L6SFAXQBKQvf0Bhi9fym>.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI de fecha 13 de diciembre de 2018 a través de la cual aprueban Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital, publicado en el Diario Oficial El Peruano el día 22 de diciembre de 2018. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-lineamientos->

[para-la-formulacion-del-plan-de-gobier-resolucion-no-005-2018-pcmsegdi-1726008-2/](#).

Rodríguez, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación*, 9 (22), 95-125. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000100095&lang=es.

Ruiz, G. (2021). Strategic and prospective planning under the updated Legislative Decree No. 1088: A systematic review. *Revista Iberoamericana de la Educación*. <https://pdfs.semanticscholar.org/ce8a/d3337b632b6821658208631b2b8a9d5f8e84.pdf>.

Sagar, M. (2019). *Government Recommendations for Responsible Digital Transformation*. <https://www.opengovasia.com/government-recommendations-for-responsible-digital-transformation/>.

Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., y Álvarez Becerra, R. (2022). Digital government and modernization in peruvian public entities: a systematic review of the literature. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>.

Savage, N. (2018). Making digital government a better government. *Nature International Journal of Science*, 563. <https://www.nature.com/articles/d41586-018-07502-x>.

Samuel, M., Doctor, G., Christian, P., y Baradi, M. (2020). Drivers and barriers to e-government adoption in Indian cities. *Journal of Urban Management*, 9 (4), 408-417. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2020.05.002>.

Secretaría de Gobierno y Transformación Digital – PCM. (2019). *Conocer los indicadores de Gobierno y Transformación Digital en el Perú*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/pages/12255-conocer-los-indicadores-de-gobierno-y-transformacion-digital-2020-en-el-peru>.

- Selfridge, P., Ferose, V., y Kumar, A. (2018). From Digital Government to Intelligent Government. <https://www.digitalistmag.com/digital-economy/2018/10/24/from-digital-government-to-intelligent-government-06191223>.
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión] Repositorio Institucional UNDAC. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>
- Tamayo, N. (2021). La modernización de la Administración Pública cubana en clave de desarrollo. Principales desafíos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*. 9 (2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322021000200010&lang=es.
- Zubiria, M., (2021) The digital platforms of electronic banking. A survey with 54 peruvian users on service quality, satisfaction and customer engagement behaviour - *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 2021 (E40), pp. 64-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8586067>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Título: Gestión del proceso de modernización para la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
Variable 1: Proceso de modernización	En líneas generales, la modernización debe ser concebida como un proceso socio-económico de industrialización y tecnificación con una visión centrada al futuro y donde, esencialmente, se emigra de una sociedad tradicional a una moderna bajo los pilares de progreso, sustentabilidad y desarrollo tecnológico. (Tamayo, 2021).	La variable proceso de modernización está conformada por 3 dimensiones las mismas que deberán ser medidas mediante la aplicación de un cuestionario en escala Ordinal – Likert.	Reforma del Estado	Aplicación	Escala Ordinal – Likert 1 = Muy de acuerdo 2= De acuerdo 3= Indiferente 4= En desacuerdo 5= Muy en desacuerdo	Cuestionario
				Implementación		
				Resultados		
			Transparencia y acceso a la información	Publicidad		
				Solicitudes		
				Ciudadanos		
			Valor Público	Servicios		
				Confianza		
Variable 2: Implementación de servicios digitales	Las ideas de la democratización de la tecnología y la necesidad de que los servicios de gobierno comprendan cada vez más territorio y personas, toma fuerza	La variable implementación de servicios digitales	Bienestar ciudadano	Necesidades	Escala Ordinal – Likert 1 = Muy de acuerdo 2= De acuerdo	
				Satisfacción		
				Gratificación		
			Confianza pública	Credibilidad		

<p>el concepto de “gobierno electrónico” como política pública que serviría de medio para alcanzar un desenlace mayor: el ejercicio de los derechos y el bienestar de las personas, en especial las históricamente descuidadas. (Moncayo, 2020).</p>	<p>está conformada por 3 dimensiones, las mismas que serán medidas mediante aplicación de un cuestionario en escala Ordinal – Likert .</p>	<p>Tecnologías de la información</p>	Equidad	3= Indiferente	<p>Cuestionario</p>
			Eficiencia	4= En desacuerdo	
			Capacidad	5= Muy en desacuerdo	
			Comunicación		
			Internet		

Nota: En la tabla se aprecia la operacionalización de las variables de la investigación.

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión del proceso de modernización para la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO / ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal: ¿De qué manera la gestión del proceso de modernización propicia la implementación de servicios digitales básicos en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?	Objetivo General: Proponer un plan de gestión de proceso de modernización que implemente servicios digitales básicos en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe. Objetivos Específicos: 1. Diagnosticar los niveles del proceso de modernización en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe. 2. Diagnosticar los niveles de implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe. 3. Diseñar el plan de gestión de proceso de modernización que viabilice la implementación de servicios digitales básicos. 4. Proponer un plan de gestión participativo con todos los estamentos en la implementación de los servicios digitales básicos.	Variable 1: Proceso de modernización Variable 2: Implementación de servicios digitales	POBLACIÓN: La población va a estar compuesta por la totalidad de funcionarios y servidores públicos que intervengan en los trámites municipales administrativos en mesa de partes física que ascienden a 15. MUESTRA: La muestra asciende a 15 funcionarios o servidores públicos que intervengan en trámites administrativos a través de mesa de partes física en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.	Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Diseño: experimental transversal. Propositiva descriptiva.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario No Métodos de Análisis de Investigación: Método analítico, descriptivo y comparativo.

Nota: En la tabla se aprecia la matriz de consistencia de la investigación.

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario 01

Gestión del proceso de modernización para la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe

El siguiente instrumento se utilizó para evaluar el proceso de modernización para la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.

Instrucciones:

Por favor, leer detenidamente cada pregunta formulada en el presente cuestionario y marque con una X la respuesta que crea conveniente. Así mismo, deberá contestar de manera individual:

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

N°	Ítems	Valores				
		MA 1	DA 2	I 3	ED 4	TD 5
V1: Proceso de modernización						
D1: Reforma del estado						
01	¿Existen servicios digitales implementados en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?					
02	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe informan los requisitos para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter municipal?					
03	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe son una herramienta ideal para informar a los administrados sobre los trámites administrativos de carácter municipal que se pueden realizar de manera virtual?					
04	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe difunden de manera eficiente los diferentes procedimientos de la entidad que se pueden realizar en línea?					
05	¿Existió modernización digital en los cinco últimos años en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?					
D2: Transparencia y acceso a la información						

06	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe eliminan las barreras de tiempo para el acceso al servicio público municipal?					
07	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe fomentan el impulso de los procedimientos administrativos de carácter municipal?					
08	¿Las notificaciones de los actos administrativos de carácter municipal a través de los servicios digitales brindan la celeridad y transparencia a los procedimientos municipales?					
09	¿En el contexto de la economía digital la notificación de los actos administrativos de carácter municipal implica que los administrados tomen conocimiento de lo resuelto de manera oportuna por vías electrónicas?					
10	¿Existe portal de transparencia implementado en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?					
D3: Valor Público						
11	¿Los servicios digitales son más ventajosos que la vía procedimental tradicional para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter municipal?					

12	¿Las decisiones administrativas de los funcionarios o servidores difundidas a través de los servicios digitales es una vía idónea para impulsar el procedimiento administrativo de carácter municipal?					
13	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe al eliminar las barreras de tiempo para el acceso al servicio público, fomenta la inclusión social en la provincia de Ferreñafe?					
14	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe permite la presentación de documentos sin barreras de tiempo las 24 horas del día y los siete días a la semana?					
15	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe ha existido inversión pública para modernizar la entidad en cuanto a servicios digitales en los últimos 05 años?					
V2: Implementación de servicios digitales						
D1: Bienestar ciudadano						
01	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe se fomenta el acceso a los servicios digitales del Estado en el extremo de la información de carácter municipal?					
02	¿Los servicios digitales permiten reducir las brechas de acceso a los					

	servicios públicos de carácter municipal?					
03	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe fomentan las competencias digitales de los administrados que impulsan procedimientos de carácter municipal?					
04	¿Los servicios digitales reducen las brechas digitales y estimulan la competencia digital de los administrados, situación que contribuiría en la inclusión social en la provincia de Ferreñafe?					
05	¿Modernizar e implementar servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe favorecería el bienestar de sus administrados?					
D2: Confianza pública						
06	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe cumplen un rol importante en las expectativas razonables de los administrados respecto de la difusión de los procedimientos municipales en línea y las ventajas respecto del trámite presencial?					
07	¿Los servicios digitales son un mecanismo idóneo que permite la interacción entre el administrado y la					

	administración municipal a través de la red y donde se le otorga la misma validez al documento virtual respecto del documento físico?					
08	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe deben considerar ingresada la documentación en el día hábil de su ingreso a pesar de haber sido ingresada después de las 16:30 horas?					
09	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe favorecen la confianza pública?					
10	¿Realizar trámites administrativos a través de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia Ferreñafe generaría seguridad y certeza de las decisiones de los funcionarios o servidores de la entidad estén ajustadas a la norma?					
D3: Tecnologías de la información						
11	¿La inclusión social se manifiesta a través de la mejora de calidad del servicio público y la garantía de su acceso permanente por intermedio de los servicios digitales?					
12	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe las					

	tecnologías de la información funcionan correctamente?					
13	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe existe el servicio de internet de forma continua y con una velocidad apropiada?					
14	¿En la jurisdicción de una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe existe el servicio de internet de forma continua y con una velocidad apropiada con alcance para toda su población?					
15	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe actualmente existen ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos?					

Anexo 4. Matrices de evaluación por juicio de expertos

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Reforma del Estado													
01	¿Existen servicios digitales implementados en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?				x				x				x	
02	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe informan los requisitos para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter municipal?				x				x				x	
03	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe son una herramienta ideal para informar a los administrados sobre los trámites administrativos de carácter municipal que se pueden realizar de manera virtual?				x				x				x	
04	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe difunden de manera eficiente los diferentes procedimientos de la entidad que se pueden realizar en línea?				x				x				x	
05	¿Existió modernización digital en los cinco últimos años en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?				x				x				x	
	Transparencia y acceso a la información													
	Transparencia y acceso a la información	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
06	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe eliminan las barreras de tiempo para el acceso al servicio público municipal?				x				x				x	
07	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe fomentan el impulso de los procedimientos administrativos de carácter municipal?				x				x				x	
08	¿Las notificaciones de los actos administrativos de carácter municipal a través de los servicios digitales brindan la celeridad y transparencia a los procedimientos municipales?				x				x				x	
09	¿En el contexto de la economía digital la notificación de los actos administrativos de carácter municipal implica que los administrados tomen conocimiento de lo resuelto de manera oportuna por vías electrónicas?				x				x				x	
10	¿Existe portal de transparencia implementado en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?				x				x				x	
	Valor público													
	Valor público	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
11	¿Los servicios digitales son más ventajosos que la vía procedimental tradicional para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter municipal?				x				x				x	
12	¿Las decisiones administrativas de los funcionarios o servidores difundidas a través de los servicios digitales es una vía idónea para impulsar el procedimiento administrativo de carácter municipal?				x				x				x	
13	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe al eliminar las barreras de tiempo para el acceso al servicio público, fomenta la inclusión social en la provincia de Ferreñafe?				x				x				x	
14	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe permite la presentación de documentos sin barreras de tiempo las 24 horas del día y los siete días a la semana?				x				x				x	

15	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe ha existido inversión pública para modernizar la entidad en cuanto a servicios digitales en los últimos 05 años?				x				x				x	
N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad¹				Coherencia²				Relevancia³				Observaciones/ Recomendaciones
	Bienestar ciudadano	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe se fomenta el acceso a los servicios digitales del Estado en el extremo de la información de carácter municipal?				x				x				x	
02	¿Los servicios digitales permiten reducir las brechas de acceso a los servicios públicos de carácter municipal?				x				x				x	
03	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe fomentan las competencias digitales de los administrados que impulsan procedimientos de carácter municipal?				x				x				x	
04	¿Los servicios digitales reducen las brechas digitales y estimulan la competencia digital de los administrados, situación que contribuiría en la inclusión social en la provincia de Ferreñafe?				x				x				x	
05	¿Modernizar e implementar servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe favorecería el bienestar de sus administrados?				x				x				x	
N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				
	Confianza pública	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
06	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe cumplen un rol importante en las expectativas razonables de los administrados respecto de la difusión de los procedimientos municipales en línea y las ventajas respecto del trámite presencial?				x				x				x	
07	¿Los servicios digitales son un mecanismo idóneo que permite la interacción entre el administrado y la administración municipal a través de la red y donde se le otorga la misma validez al documento virtual respecto del documento físico?				x				x				x	
08	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe deben considerar ingresada la documentación en el día hábil de su ingreso a pesar de haber sido ingresada después de las 16:30 horas?				x				x				x	
09	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe favorecen la confianza pública?				x				x				x	
10	¿Realizar trámites administrativos a través de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia Ferreñafe generaría seguridad y certeza de las decisiones de los funcionarios o servidores de la entidad estén ajustadas a la norma?				x				x				x	
N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				
	Tecnologías de la información	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
11	¿La inclusión social se manifiesta a través de la mejora de calidad del servicio público y la garantía de su acceso permanente por intermedio de los servicios digitales?				x				x				x	
12	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe las tecnologías de la información funcionan correctamente?				x				x				x	
13	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe existe el servicio de internet de forma continua y con una velocidad apropiada?				x				x				x	

14	¿En la jurisdicción de una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe existe el servicio de internet de forma continua y con una velocidad apropiada con alcance para toda su población?				x				x				x
15	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe actualmente existen ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos?				x				x				x

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones: Cuenta con alta suficiencia en la redacción y elaboración del instrumento, por consiguiente, resulta aplicable.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Fernández Altamirano Antony Esmir Franco **DNI:** 73969287

Especialidad del validador (a): Gestión Pública.

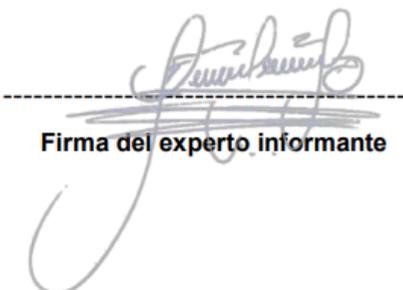
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chiclayo, 13 de junio de 2023



Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **FERNANDEZ ALTAMIRANO**
Nombres **ANTONY ESMIT FRANCO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **73969287**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **13/12/19**
Resolución/Acta **0407-2019-UCV**
Diploma **052-075851**
Fecha Matrícula **05/09/2015**
Fecha Egreso **20/01/2019**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001351961

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/07/2023 22:05:10-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Reforma del Estado													
01	¿Existen servicios digitales implementados en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?				X				X				X	
02	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe informan los requisitos para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter municipal?				X				X				X	
03	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe son una herramienta ideal para informar a los administrados sobre los trámites administrativos de carácter municipal que se pueden realizar de manera virtual?				X				X				X	
04	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe difunden de manera eficiente los diferentes procedimientos de la entidad que se pueden realizar en línea?				X				X				X	
05	¿Existió modernización digital en los cinco últimos años en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?				X				X				X	
	DIMENSIONES / ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				
	Transparencia y acceso a la información	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
06	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe eliminan las barreras de tiempo para el acceso al servicio público municipal?				X				X				X	
07	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe fomentan el impulso de los procedimientos administrativos de carácter municipal?				X				X				X	
08	¿Las notificaciones de los actos administrativos de carácter municipal a través de los servicios digitales brindan la celeridad y transparencia a los procedimientos municipales?				X				X				X	
09	¿En el contexto de la economía digital la notificación de los actos administrativos de carácter municipal implica que los administrados tomen conocimiento de lo resuelto de manera oportuna por vías electrónicas?				X				X				X	
10	¿Existe portal de transparencia implementado en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?				X				X				X	
	DIMENSIONES / ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				
	Valor público	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
11	¿Los servicios digitales son más ventajosos que la vía procedimental tradicional para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter municipal?				X				X				X	
12	¿Las decisiones administrativas de los funcionarios o servidores difundidas a través de los servicios digitales es una vía idónea para impulsar el procedimiento administrativo de carácter municipal?				X				X				X	
13	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe al eliminar las barreras de tiempo para el acceso al servicio público, fomenta la inclusión social en la provincia de Ferreñafe?				X				X				X	
14	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe permite la presentación de documentos sin barreras de tiempo las 24 horas del día y los siete días a la semana?				X				X				X	

15	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe ha existido inversión pública para modernizar la entidad en cuanto a servicios digitales en los últimos 05 años?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad¹				Coherencia²				Relevancia³				Observaciones/ Recomendaciones
	Bienestar ciudadano	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe se fomenta el acceso a los servicios digitales del Estado en el extremo de la información de carácter municipal?				X				X				X	
02	¿Los servicios digitales permiten reducir las brechas de acceso a los servicios públicos de carácter municipal?				X				X				X	
03	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe fomentan las competencias digitales de los administrados que impulsan procedimientos de carácter municipal?				X				X				X	
04	¿Los servicios digitales reducen las brechas digitales y estimulan la competencia digital de los administrados, situación que contribuiría en la inclusión social en la provincia de Ferreñafe?				X				X				X	
05	¿Modernizar e implementar servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe favorecería el bienestar de sus administrados?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				
	Confianza pública	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
06	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe cumplen un rol importante en las expectativas razonables de los administrados respecto de la difusión de los procedimientos municipales en línea y las ventajas respecto del trámite presencial?				X				X				X	
07	¿Los servicios digitales son un mecanismo idóneo que permite la interacción entre el administrado y la administración municipal a través de la red y donde se le otorga la misma validez al documento virtual respecto del documento físico?				X				X				X	
08	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe deben considerar ingresada la documentación en el día hábil de su ingreso a pesar de haber sido ingresada después de las 16:30 horas?				X				X				X	
09	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe favorecen la confianza pública?				X				X				X	
10	¿Realizar trámites administrativos a través de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia Ferreñafe generaría seguridad y certeza de las decisiones de los funcionarios o servidores de la entidad estén ajustadas a la norma?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				
	Tecnologías de la información	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
11	¿La inclusión social se manifiesta a través de la mejora de calidad del servicio público y la garantía de su acceso permanente por intermedio de los servicios digitales?				X				X				X	
12	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe las tecnologías de la información funcionan correctamente?				X				X				X	
13	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe existe el servicio de internet de forma continua y con una velocidad apropiada?				X				X				X	

14	¿En la jurisdicción de una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe existe el servicio de internet de forma continua y con una velocidad apropiada con alcance para toda su población?				X				X			X	
15	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe actualmente existen ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos?				X				X			X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia y puede ser aplicada.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. **Ramírez Cabanillas María Luisa** DNI: 19333109

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chiclayo, 13 de junio de 2023



Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RAMIREZ CABANILLAS**
Nombres **MARIA LUISA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **19333109**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **17/06/19**
Resolución/Acta **0184-2019-UCV**
Diploma **052-064900**
Fecha Matrícula **09/10/2017**
Fecha Egreso **20/01/2019**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001351964

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/07/2023 22:09:55-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Reforma del Estado													
01	¿Existen servicios digitales implementados en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?				X				X				X	
02	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe informan los requisitos para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter municipal?				X				X				X	
03	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe son una herramienta ideal para informar a los administrados sobre los trámites administrativos de carácter municipal que se pueden realizar de manera virtual?				X				X				X	
04	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe difunden de manera eficiente los diferentes procedimientos de la entidad que se pueden realizar en línea?				X				X				X	
05	¿Existió modernización digital en los cinco últimos años en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?				X				X				X	
	DIMENSIONES / ítems													
	Transparencia y acceso a la información													
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
06	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe eliminan las barreras de tiempo para el acceso al servicio público municipal?				X				X				X	
07	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe fomentan el impulso de los procedimientos administrativos de carácter municipal?			X				X				X		
08	¿Las notificaciones de los actos administrativos de carácter municipal a través de los servicios digitales brindan la celeridad y transparencia a los procedimientos municipales?				X				X				X	
09	¿En el contexto de la economía digital la notificación de los actos administrativos de carácter municipal implica que los administrados tomen conocimiento de lo resuelto de manera oportuna por vías electrónicas?				X				X				X	
10	¿Existe portal de transparencia implementado en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?				X				X				X	
	DIMENSIONES / ítems													
	Valor público													
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
11	¿Los servicios digitales son más ventajosos que la vía procedimental tradicional para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter municipal?				X				X				X	
12	¿Las decisiones administrativas de los funcionarios o servidores difundidas a través de los servicios digitales es una vía idónea para impulsar el procedimiento administrativo de carácter municipal?				X				X				X	
13	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe al eliminar las barreras de tiempo para el acceso al servicio público, fomenta la inclusión social en la provincia de Ferreñafe?				X				X				X	
14	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe permite la presentación de documentos sin barreras de tiempo las 24 horas del día y los siete días a la semana?				X				X				X	

15	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe ha existido inversión pública para modernizar la entidad en cuanto a servicios digitales en los últimos 05 años?			X				X				X		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad¹				Coherencia²				Relevancia³				Observaciones/ Recomendaciones
	Bienestar ciudadano	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe se fomenta el acceso a los servicios digitales del Estado en el extremo de la información de carácter municipal?			X				X				X		
02	¿Los servicios digitales permiten reducir las brechas de acceso a los servicios públicos de carácter municipal?				X				X				X	
03	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe fomentan las competencias digitales de los administrados que impulsan procedimientos de carácter municipal?			X				X				X		
04	¿Los servicios digitales reducen las brechas digitales y estimulan la competencia digital de los administrados, situación que contribuiría en la inclusión social en la provincia de Ferreñafe?				X				X				X	
05	¿Modernizar e implementar servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe favorecería el bienestar de sus administrados?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				
	Confianza pública	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
06	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe cumplen un rol importante en las expectativas razonables de los administrados respecto de la difusión de los procedimientos municipales en línea y las ventajas respecto del trámite presencial?				X				X				X	
07	¿Los servicios digitales son un mecanismo idóneo que permite la interacción entre el administrado y la administración municipal a través de la red y donde se le otorga la misma validez al documento virtual respecto del documento físico?				X				X				X	
08	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe deben considerar ingresada la documentación en el día hábil de su ingreso a pesar de haber sido ingresada después de las 16:30 horas?			X				X				X		
09	¿Los servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe favorecen la confianza pública?				X				X				X	
10	¿Realizar trámites administrativos a través de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia Ferreñafe generaría seguridad y certeza de las decisiones de los funcionarios o servidores de la entidad estén ajustadas a la norma?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				
	Tecnologías de la información	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
11	¿La inclusión social se manifiesta a través de la mejora de calidad del servicio público y la garantía de su acceso permanente por intermedio de los servicios digitales?				X				X				X	
12	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe las tecnologías de la información funcionan correctamente?				X				X				X	
13	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe existe el servicio de internet de forma continua y con una velocidad apropiada?				X				X				X	

14	¿En la jurisdicción de una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe existe el servicio de internet de forma continua y con una velocidad apropiada con alcance para toda su población?				X				X				X
15	¿En una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe actualmente existen ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos?				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **González Díaz John José Manuel** DNI: 41085756

Especialidad del validador (a): Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Gerencia de T.I. y Gestión de Software.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chiclayo, 13 de junio de 2023



Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GONZÁLEZ DÍAZ**
Nombres **JOHN JOSÉ MANUEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41085756**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**
Secretario General **MANUEL AUGENCIO SANDOVAL RODRIGUEZ**
Director De Escuela De Postgrado **SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN INGENIERIA DE SISTEMAS CON MENCION EN GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL SOFTWARE**
Fecha de Expedición **31/08/16**
Resolución/Acta **199-2016-CU**
Diploma **A1873029**
Fecha Matrícula **27/08/2011**
Fecha Egreso **04/10/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001351968

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/07/2023 22:13:44-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 5. Validación de instrumentos

Validación de instrumento de proceso de modernización e implementación de servicios digitales

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	30

Según el coeficiente del Alfa de Cronbach, el instrumento es fiable a un nivel de ,877, es decir, existe una fuerte confiabilidad.

Anexo 6

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Gestión del proceso de modernización para la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.

Investigador: Sánchez Espejo, Enrique Alexis

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión del proceso de modernización para la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe”, cuyo objetivo es proponer un plan de gestión de proceso de modernización que implemente servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.

Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Distrital de Kañaris.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto se justifica en la importancia que actualmente ostenta el gobierno digital, debido a que se convierte en una ocasión propicia para aumentar el bienestar de los ciudadanos fortaleciendo la confianza pública, a partir de un Estado que es cada vez más inteligente y cercano, a través del uso de las comunicaciones y de las TIC.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión del proceso de modernización para la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente del auditorio de la institución municipalidad distrital de Kañaris. Las

respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Anexo 7

Asentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión del proceso de modernización para la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.

Investigador (a) (es): Sánchez Espejo, Enrique Alexis

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión del proceso de modernización para la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe”, cuyo objetivo es proponer un plan de gestión de proceso de modernización que implemente servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.

Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Distrital de Kañaris.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto se justifica en la importancia que actualmente ostenta el gobierno digital, debido a que se convierte en una ocasión propicia para aumentar el bienestar de los ciudadanos fortaleciendo la confianza pública, a partir de un Estado que es cada vez más inteligente y cercano, a través del uso de las comunicaciones y de las TIC.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión del proceso de modernización para la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe”.

2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente del auditorio de la institución municipalidad distrital de Kañaris. Las

respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Anexo 7

Solicitud a entidad y su autorización

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pimentel, 21 de mayo de 2023

Ingeniero Ventura Carrillo Johnny Alan
Alcalde Municipalidad distrital de Kañaris
Kañaris.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

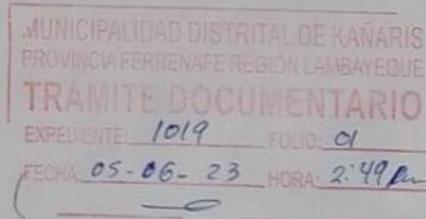
- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Sánchez Espejo, Enrique Alexis
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Gestión del proceso de modernización y la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe
- 6) Asesor : Dr. Heredia Rojas Felix Vicente

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KAÑARIS

FERREÑAFE - REGIÓN LAMBAYEQUE
RUC N° 20176249111



Kañaris Rumbo al Desarrollo
Kañaris Naypaqman Rin

AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

Kañaris 07 de junio del 2023



Lic. Antonio Ventura Lizana político luchador social 3 veces alcalde, promovió eficazmente el desarrollo del distrito, considerado el mejor alcalde



PARQUE PRINCIPAL DE KAÑARIS



VESTIMENTA TÍPICA



CATARATA EL CHORRO



PARADA DE LA YUNZA



LAGUNA SHIN SHIN



CERRO MAMAÑIACA

Dr. : Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Unidad de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo - Chiclayo

Asunto : Aceptación de la investigación

Estimado Dr. Juan Pablo Muro Moreno es grato dirigirnos a Ud. con la finalidad de indicar la aceptación para realización de investigación titulada "Gestión del proceso de modernización y la implementación de servicios digitales en una municipal distrital de la provincia de Ferreñafe", al señor Enrique Alexis Sánchez Espejo, identificado con DNI.N° 72740766 perteneciente al programa de estudio de Maestría en gestión pública.

Asimismo, agradecer a la universidad por brindarnos la oportunidad de poder ayudar e impartir los conocimientos de sus estudiantes para el desarrollo de la investigación que dará mayor realce la gestión que dirigimos como gobierno local.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KAÑARIS

Cristian Daniel Rodríguez Neura
GERENTE MUNICIPAL
DNI: 17437539

E-mail: mesadepartesmdk@gmail.com

OF. PRINCIPAL: CALLE SAN MARTÍN S/N KAÑARIS
TELF. 074-255357

OFICINA DE ENLACE: AV. CHICLAYO N° 1415 - VILLA HERMOSA
JOSÉ L. ORTIZ - CHICLAYO

Anexo 8

Informe de validación de propuesta y diagrama

INFORME DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Gestión del proceso de modernización para la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe".

2. NOMBRE DE LA PROPUESTA:

"Implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe".

3. AUTOR DE LA PROPUESTA:

Sánchez Espejo, Enrique Alexis

4. DECISIÓN

Después de haber revisado la propuesta indicada, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá solucionar la realidad problemática investigada, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su presentación.

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de julio de 2023

 <hr/> <p>María Luisa Ramírez Cabanillas DNI: 19333109 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---

Anexo 9: Figuras estadísticas

Figura 2

Niveles de modernización en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe

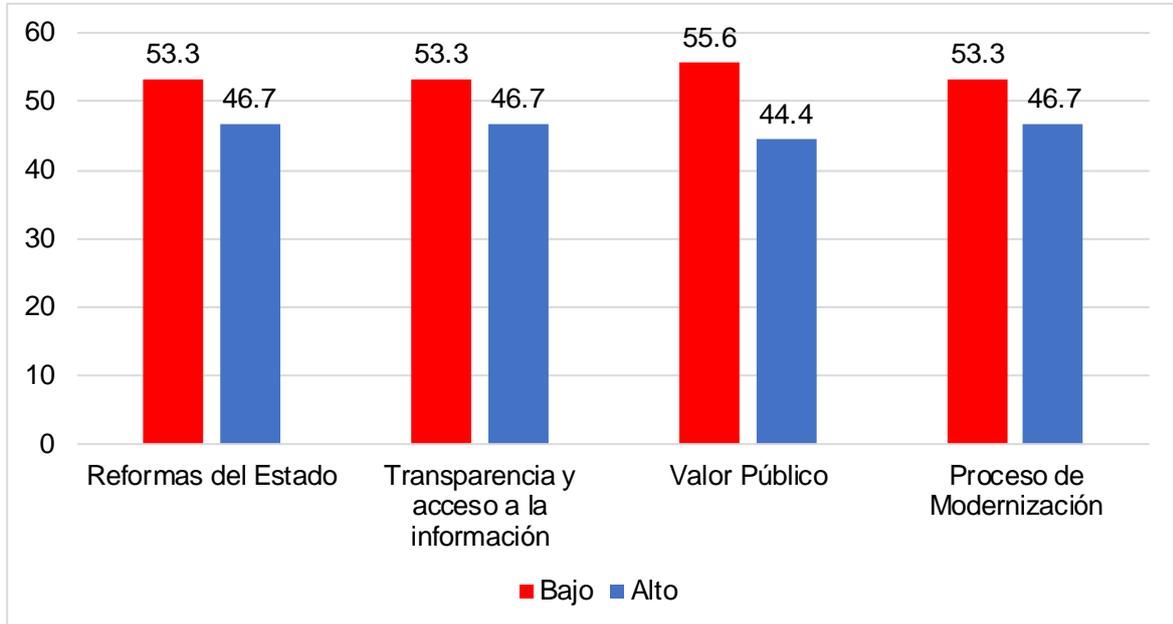
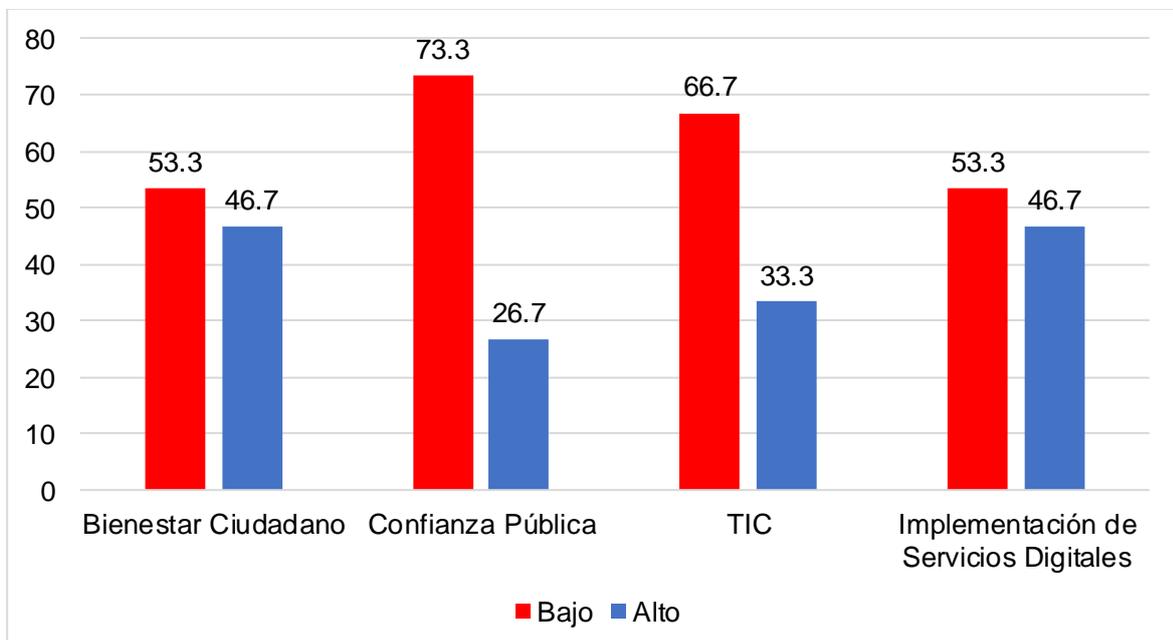


Figura 3

Niveles de implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HEREDIA ROJAS FELIX VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión del proceso de modernización para la implementación de servicios digitales en una municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe", cuyo autor es SANCHEZ ESPEJO ENRIQUE ALEXIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HEREDIA ROJAS FELIX VICENTE CARNET EXT.: 003082445 ORCID: 0000-0003-2857-8704	Firmado electrónicamente por: FHEREDIARO el 04- 08-2023 08:48:03

Código documento Trilce: TRI - 0634027