



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Pública

“E-GOVERNMENT Y LA GESTIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA, 2024”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración y Gestión Pública

Autor:

Juan Manuel Pereira Ollaguez

Asesor:

Dra. Rosa Elizabeth Cerdán Flores

<https://orcid.org/0000-0002-9023-5414>

Lima - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	GUILLERMO ESTUARDO MOLERO PETIT
	Nombres y Apellidos

Jurado 2	CYNTHIA MILENA SALINAS GALINDO
	Nombres y Apellidos

Jurado 3	RAPHAEL STEWARD AGUILAR MEDINA
	Nombres y Apellidos

Informe de Similitud



Página 2 de 91 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: trmsid::1:3454248189

17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Página 2 de 91 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: trmsid::1:3454248189

Dedicatoria

A mis padres, cuyo amor ha sido la fuerza más grande y silenciosa que me ha acompañado toda la vida. Gracias por cada sacrificio que hicieron sin pedir reconocimiento, por cada palabra de aliento, por cada abrazo que sostuvo mis dudas. Gracias por enseñarme, con su ejemplo, que la integridad y la perseverancia no solo construyen caminos, sino también carácter. Si hoy llego a esta meta, es porque ustedes creyeron en mí incluso cuando yo no podía hacerlo. Todo lo que soy, nace de ustedes.

A mi amada Sofía Caballero Estrella, compañera de mis días más brillantes y también de mis días más difíciles. Gracias por tu apoyo que nunca titubea, por tu ternura que calma, por tu presencia que ilumina. Gracias por cada momento compartido, por cada palabra que me devolvió la fe, por tu paciencia cuando el cansancio pesaba más que mis ganas. Este logro no solo lleva mi nombre; lleva también el tuyo, porque tu amor y tu compañía han sido un sostén invaluable en este camino.

Agradecimiento

A Dios y a mis padres, por su apoyo incondicional de siempre, por su paciencia y por impulsarme siempre a seguir adelante. Su confianza en mí ha sido la fuerza que me ha sostenido durante todo este camino académico.

Tabla de contenidos

Índice de tablas	7
Índice de Figuras	8
Resumen	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema	22
1.3. Objetivos	23
1.4. Hipótesis	23
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	25
CAPÍTULO III: RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	47
REFERENCIAS	63
ANEXOS.....	67

Índice de tablas

Tabla 1	Niveles de la variable E-government.....	31
Tabla 2	Niveles de la dimensión fase presencial	32
Tabla 3	Niveles de la dimensión fase de interacción	32
Tabla 4	Niveles de la dimensión fase transacción	33
Tabla 5	Niveles de la dimensión fase de transformación	34
Tabla 6	Niveles de la variable Gestión pública.....	35
Tabla 7	Niveles de la dimensión planeamiento para los resultados.....	36
Tabla 8	Niveles de la dimensión presupuesto por resultados	37
Tabla 9	Niveles de la dimensión gestión financiera pública.....	38
Tabla 10	Niveles de la dimensión gestión de programas y proyectos.....	39
Tabla 11	Niveles de la dimensión supervisión, seguimiento y evaluación.....	40
Tabla 12	Normalidad de las variable.....	41
Tabla 13	Prueba de hipótesis general	42
Tabla 14	Prueba de hipótesis específica 1	43
Tabla 15	Prueba de hipótesis específica 2	44
Tabla 16	Prueba de hipótesis específica 3	45
Tabla 17	Prueba de hipótesis específica 4	46

Índice de Figuras

Figura 1	Disponibilidad del DPI en los países de la OCDE, 2023	10
-----------------	---	----

Resumen

En esta indagación que tuvo con objetivo la determinación de la relación entre el E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024. Se hizo uso de un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo básica. La muestra fue compuesta por 35 trabajadores administrativos de la municipalidad de estudio; aplicando un cuestionario como instrumento. Los resultados evidenciaron que el E-government mantiene una relación positiva y alta con la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana ($\rho = 0,867$; $p < 0,05$). Asimismo, las fases presencial, de interacción, transacción y transformación mostraron correlaciones significativas, destacando la fase de transformación con el mayor nivel de relación. En conclusión, el estudio confirma que la digitalización de procesos fortalece la eficiencia, transparencia y orientación ciudadana de la gestión pública, aunque persiste la necesidad de mejorar infraestructura tecnológica y reducir brechas digitales.

Palabras Claves: Gobierno electrónico, administración pública, gobierno municipal

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

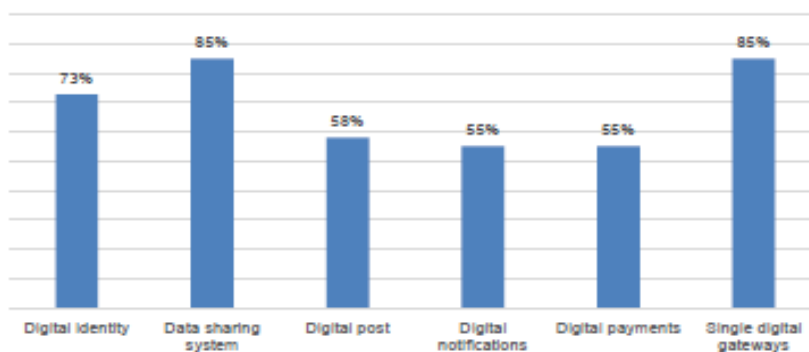
1.1. Realidad problemática

A nivel global, muchos gobiernos enfrentan barreras significativas para lograr una digitalización efectiva y sostenible. Según estudios de entidades supranacionales como el Banco Mundial y la OCDE, las dificultades preponderantes comprenden la carencia de infraestructura tecnológica apropiada, junto con la insuficiente formación del personal administrativo, las resistencias a los cambios organizacional, y las restricciones presupuestarias para invertir en tecnologías avanzadas. Además, la brecha digital y las marcadas desigualdades en el acceso a internet que repercuten en las zonas rurales y en diversos sectores de determinados sectores vulnerables agravan estas dificultades (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OECD], 2024).

Estas barreras se observan con mayor intensidad en regiones en vías de desarrollo, donde la brecha digital es más pronunciada y el acceso a internet sigue siendo limitado. Incluso en países con avances tecnológicos destacados, la adopción del E-Government en el ámbito municipal puede verse afectada por problemas de ciberseguridad, bajo nivel de confianza ciudadana en las plataformas digitales y escasa participación cívica en los entornos virtuales (Peña, 2024).

Figura 1

Disponibilidad del DPI en los países de la OCDE, 2023



Nota: Tomado de (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OECD], 2024).

Según la Encuesta sobre Gobierno Digital 2.0 de la OCDE (2024), se evaluó los niveles de adaptación de instrumentales digitales en los servicios públicos de los países encuestados. En relación con la identidad digital, se identificó qué porcentaje de naciones permite acceder al menos al 50% de sus servicios públicos en línea mediante una solución de identidad digital con autenticación de dos factores. Además, se analizó la existencia de sistemas de intercambio de datos para la interoperabilidad en el sector público, y así la implementación de herramientas comunes para el correo digital gubernamental y las notificaciones digitales.

En el Perú, si bien se han implementado medidas para actualizar y modernizar la administración pública mediante plataformas digitales, persisten problemas como las restricciones en la infraestructura tecnológica y la inexistencia de procesos que hagan posible que los sistemas se conecten en las diversas instituciones gubernamentales. Esto dificulta la integración y el intercambio efectivo de datos, restringiendo la capacidad de ofrecer servicios públicos digitales eficientes y accesibles para los ciudadanos (Adrianzén, 2021).

Además, se observa una baja adopción de identidad digital con autenticación de dos factores y una escasa implementación de herramientas comunes para notificaciones y pagos digitales en el sector público. Estas limitaciones generan demoras, duplicidad de procesos y errores administrativos, afectando negativamente la transparencia y la credibilidad ciudadana en la administración pública (Garrido, 2024). Otro factor crítico es las disparidades en el acceso digital y la insuficiencia de procesos formativos del personal municipal para gestionar adecuadamente estas plataformas tecnológicas. Esto se traduce en resistencias a la transición y a la preferencia mantenida por metodologías

convencionales, lo que reduce el potencial del E-Government para optimizar la eficacia administrativa y la excelencia de las prestaciones públicos.

Dicha Municipalidad ha implementado diversas herramientas de E-Government para la optimización de la administración pública y elevar los estándares de atención hacia la ciudadanía. Entre estas iniciativas se destacan la Plataforma Virtual de Atención al Ciudadano, que permite realizar trámites y consultas en línea, y el Sistema de Pagos en Línea, facilitando el logro de las exigencias tributarias de manera remota.

No obstante, persisten desafíos que limitan la plena efectividad del gobierno electrónico en el distrito. Uno de los principales retos es la interoperabilidad de sistemas, ya que la falta de integración entre las plataformas digitales municipales y otros sistemas gubernamentales dificulta la circulación eficiente, precisa de información y la provisión de prestaciones integrados.

Asimismo, en cuanto a la justificación de la investigación, el estudio tiene justificación teórica. Se justifica teóricamente ya que resulta clave para comprender cómo la implementación del E-Government puede transformar la gestión pública en una Municipalidad. Este enfoque teórico proporciona conocimientos relevantes para analizar las actitudes, prácticas y niveles de adopción tecnológica tanto de los funcionarios municipales como de los ciudadanos, permitiendo evaluar la incidencia del gobierno digital en las eficiencias administrativa y la participación ciudadana. Además, el estudio contribuye al desarrollo del conocimiento académico sobre la gestión pública digital, apoyándose en marcos teóricos relacionados con la innovación tecnológica y la modernización del Estado (Montiel et al., 2020).

También este estudio tendrá implicancias prácticas, es por ello que, se justifica de manera práctica, ya que puede ofrecer a los funcionarios municipales herramientas para mejorar la implementación y operación de plataformas digitales, optimizar procesos

administrativos y robustecer la transparencia en la administración pública. Asimismo, para los ciudadanos, la tesis busca mejorar su interacción con los servicios municipales, facilitando el acceso a trámites y promoviendo una comunicación más efectiva con la municipalidad. Para las autoridades municipales, los resultados del estudio pueden servir como base para diseñar estrategias más efectivas de gobierno electrónico, alineadas con las demandas y expectativas de la comunidad (Arias y Covinos, 2021).

Y finalmente, se contempla la justificación metodológica, apoyada en el diseño de un cuestionario aplicado a funcionarios y ciudadanos de la entidad gubernamental, con el propósito de recolectar información válida y confiable sobre la percepción y uso de las plataformas de E-Government. Este enfoque metodológico permite obtener datos precisos para evaluar el nivel de adopción del gobierno digital, identificar barreras y proponer mejoras concretas. La justificación metodológica se centra en explicar las decisiones tomadas para asegurar la rigurosidad y la validez del estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Antecedentes internacionales

De acuerdo a Peña (2024), en su artículo; cuya finalidad fue dilucidar la correlación entre la administración pública y el gobierno electrónico con el grado de satisfacción manifestado por los ciudadanos en una entidad gubernamental, 2023. Para ello se configuró como índole fundamental, enfoque cuantimétrico, diseño no experimental. Los hallazgos evidencian que subsiste una correlación positiva entre dichas variables en el ámbito respectivo. Al evaluar la hipótesis principal, se obtuvo un rho de 0.840. En conclusión, el Gobierno Electrónico y la satisfacción ciudadana están estrechamente vinculados y se complementan entre sí. La incorporación de servicios digitales eficientes y dirigidos al usuario es cardinal para alcanzar una administración pública contemporánea, eficaz y congruente con las exigencias de la población.

Victorero (2024), en su estudio; cuyo objetivo fue examinar de qué forma repercute el gobierno electrónico en la administración pública de la entidad gubernamental del Cantón. Para ello, se hizo uso del tipo básica, enfoque cuantitativo. La muestra constituida por 384 usuarios, a aplicando una encuesta. Los hallazgos principales indicaron que hay poca evaluación acerca de la eficacia de las prestaciones y una resistencia a la mutación dentro del ámbito de las TIC. Sin embargo, cerca del 45% de los usuarios externos expresó que el uso de las plataformas digitales les resultó favorable en la entidad gubernamental. Puesto que, se concluye que la instauración del gobierno electrónico ha tenido un éxito parcial.

Proaño y Vera (2023) en su estudio; cuya finalidad fue examinar el gobierno electrónico sustentado en la administración tributaria del Gobierno. Empleando en ello cuantitativo como enfoque, y no experimental de diseño. Aplicando una encuesta de técnica. Los hallazgos evidencia que el 75% de los funcionarios consideraron que su eficiencia no había mejorado, el 55% admitió que existieron progresos en la diafanidad y exposición de cuentas dentro de la administración tributaria. Además, el 84.0% indicó que no se instauraron tecnologías idóneas para optimizar dicha variable. En conclusión, la metamorfosis digital y el gobierno electrónico como instrumento de desenvolvimiento en esta área estuvieron atrasados respecto a la realidad actual, lo cual se evidenció en la falta de conexión con el SRI, la inexistencia de prestaciones en línea para viabilizar el cumplimiento tributario y la no utilización de herramientas de inteligencia artificial.

Antecedentes nacionales

De acuerdo a Izquierdo (2021), en su estudio, cuyo fin fue evidenciar de qué forma el gobierno electrónico incide en la administración pública en dicha entidad gubernamental. Para ello se configuró cuantitativo como enfoque, no experimental como diseño. La población fue concertada por 67 colaboradores. Como resultado, se constató que el 59,54% de los estima que la entidad gubernamental ha desplegado nuevas herramientas tecnológicas, incluyendo plataformas web, lo que ha optimado la eficacia de las prestaciones, optimizado procesos internos y externos, y contribuido a la reducción de gastos. Por otro lado, el 40.46% opina que aún es necesario fortalecer estos servicios basados en las TIC; sin embargo, se mantienen deficiencias en la prestación debido a la ausencia de una implementación más completa y funcional del G.E. Por otro lado, se obtuvo un $\rho=0.779$ y un $p=0.000$. Concluyendo que subsiste correlación significativa entre dichas variables.

Por su parte, Ampuero y Pari (2024), en su artículo; tuvo por finalidad analizar de qué manera la adopción del gobierno digital repercute en la modernización de la administración pública. Para ello, la metodología de uso fue básica, diseño no experimental. Como hallazgo, se evidenció que la adopción del gobierno digital generó una influencia modesta, aunque estadísticamente relevante en la modernización, con $R = 0.614$ y un R^2 ajustado de 36%. Concluyendo, se estableció que el gobierno digital constituye un elemento determinante para impulsar la modernización administrativa dentro del sector público.

Según Peña et al. (2022), en su investigación; cuyo fin fue corroborar si puede establecerse un vínculo entre la implementación del gobierno digital y la gestión pública en la entidad gubernamental de Lima. Para ello, la metodología abarcada fue básica, cuantitativo como enfoque, y correlacional. La población fue dispuesta por 167

colaboradores. Como hallazgo se halló un rho de 0.846 y un $p=0.000$. Concluyendo la existente relación entre dichas variables.

Quintana (2024), en su artículo; cuyo objetivo fue corroborar el vínculo entre la transformación digital y la gestión de gobierno en una entidad gubernamental. La metodología aplicada fue aplicada, enfoque cuantitativo, transversal. La población fue conformada por 166 colaboradores. Los hallazgos mostraron un rho de 0.997 y un $p=0.000$. Concluyendo, se evidenció, a partir del análisis, la existencia de una relación entre ambas variables.

Marco teórico

A. E-government

Según Honores (2021) el gobierno electrónico “es uno de los ejes transversales de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, y (...) [se refiere al] uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios públicos en favor de los ciudadanos” (p.9).

Por su parte, Coronado y Estrada (2021), es una forma moderna de gestión pública que emplea las TIC para optimizar las operaciones administrativas, perfeccionar la provisión de servicios públicos y robustecer la relación Estado-ciudadanía. Su fin principal es hacer la gestión gubernamental más transparente, eficiente y participativa, facilitando el acceso a la data, promoviendo la rendición de cuentas y permitiendo la interacción digital entre el gobierno, la ciudadanía, las empresas y otras instituciones. Además, el gobierno electrónico impulsa la innovación, la metamorfosis digital del sector público y la creación de valor público, alineándose con las exigencias de una sociedad progresivamente más interconectada y rigurosa.

Villalobos (2023) es la aplicación sistemática de la integración de soluciones digitales dentro de los procesos administrativos estatal con el fin de transformar la forma

en que el Estado se organiza, opera y se comunica con los ciudadanos. Trasciende la mera digitalización de trámites, ya que busca rediseñar procesos internos, mejorar la eficiencia institucional y propiciar una cultura orientada a la transparencia, participación y servicio orientado al ciudadano.

Teorías para el e-government

Teoría de la Difusión de Innovaciones

Postulada por Everett Rogers en 1962, es un modelo que elucida cómo, por qué y con qué celeridad se difunden nuevas ideas, tecnologías o prácticas dentro de una sociedad o sistema social. Conforme a esta teoría, la difusión es un proceso dinámico que ocurre en etapas, involucrando a distintos actores que adoptan o rechazan la innovación con base en sus características y contexto (Rogers, 1962).

El proceso de adopción comprende cinco fases: cognición, persuasión, decisión, implementación y ratificación. Rogers también identifica cinco atributos claves que condicionan la tasa de adopción de una innovación: la ventaja relativa (la percepción de que la innovación es superior a lo que sustituye), la compatibilidad (la coherencia con los valores y requerimientos del usuario), la complejidad (facilidad de uso), la posibilidad de ensayo (la oportunidad de experimentar antes de adoptar) y la observabilidad (la visibilidad de los beneficios para otros).

En el ámbito del gobierno electrónico, esta teoría es fundamental para entender cómo ciudadanos y funcionarios públicos adoptan plataformas digitales y servicios electrónicos. El éxito del E-government depende en gran medida de que las innovaciones tecnológicas se perciban con ventaja relativa sobre los procesos tradicionales, sean compatibles con las necesidades y capacidades del usuario, y presenten baja complejidad para facilitar su uso.

Teoría del Comportamiento Planeado

Desplegada por Ajzen (1991), surge como una extensión teórica derivada de la Teoría de la Acción Razonada y se hace uso para revelar cómo las personas toman decisiones y actúan en función de sus intenciones. Según esta teoría, la conducta humana es la consecuencia de la intención de emprender una acción particular, y la intención correspondiente está moldeada por tres factores clave:

1. **Actitud hacia el comportamiento:** Es la evaluación negativa o positiva que una persona tiene respecto a realizar un determinado comportamiento. En otras palabras, si una persona cree que usar una plataforma de gobierno electrónico es beneficioso, conveniente o satisfactorio, su actitud será favorable y, por lo tanto, aumentará la probabilidad de que adopte el comportamiento.
2. **Normas subjetivas:** Este factor está relacionado con la presión social percibida, es decir, la percepción que tiene una persona sobre si individuos importantes en su entorno (familia, amigos, colegas, líderes de opinión) aprueban o desaprueban que realice ese comportamiento. En el contexto del E-Government, si los ciudadanos sienten que su comunidad o grupo social valora y utiliza las plataformas digitales gubernamentales, es más probable que ellos también lo hagan.
3. **Control conductual percibido:** Alude a la percepción que posee una persona sobre su capacidad para ejecutar el comportamiento en cuestión, considerando los recursos, habilidades y oportunidades disponibles, así como posibles obstáculos. En el caso del gobierno electrónico, si un ciudadano percibe que tiene las habilidades digitales, acceso a internet y tiempo para usar los servicios en línea, tendrá mayor control conductual y, en consecuencia, mayor intención de uso.

Dicha teoría es especialmente útil para explorar los elementos psicológicos y sociales que median en la adopción y utilización de las plataformas digitales gubernamentales por parte de ciudadanos y empleados públicos. A diferencia de modelos puramente tecnológicos, la TPB aporta una visión integral que incluye tanto motivaciones internas (actitudes y percepciones) como influencias externas (presiones sociales y factores contextuales).

Teoría Institucional

Planteada por DiMaggio y Powell (1983), intenta elucidar cómo las organizaciones toman estructuras, prácticas y comportamientos similares como resultado de diversas presiones sociales, políticas y culturales que enfrentan dentro de su entorno. Esta teoría sostiene que la supervivencia organizacional no únicamente depende de la eficacia técnica, sino también de la legitimidad institucional, esto es, de la habilidad de la organización para alinearse con las expectativas y normas de su entorno.

Dicha teoría aporta una base analítica significativa para estudiar cómo y por qué los gobiernos, a distintos niveles (nacional, regional o local), adoptan tecnologías digitales, incluso en contextos donde no necesariamente existen condiciones técnicas o financieras óptimas para su implementación. Desde esta perspectiva, la adopción del gobierno electrónico no siempre responde a decisiones racionales de eficiencia o mejora organizacional, sino a la búsqueda de legitimidad institucional frente a actores externos e internos. Por otro lado, no solo ayuda a comprender los factores externos que impulsan la adopción del E-Government, sino que también invita a reflexionar sobre la necesidad de alinear dichas innovaciones con capacidades organizacionales reales, cultura institucional y objetivos estratégicos del sector público.

B. Gestión pública

De acuerdo con Servir (2021) “la gestión pública es un conjunto de procesos y

acciones mediante los cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas a través de la formulación, ejecución y monitoreo de políticas, programas y servicios, organizando, planificando y dirigiendo el funcionamiento y sostenibilidad del Estado y los servicios públicos” (p.68).

Espino et al. (2024) es el conglomerado de procedimientos, decisiones y acciones que ejecutan las entidades del Estado para alcanzar sus objetivos, metas y fines institucionales. Implica la planificación, dirección, organización, desarrollo, implementación y valoración de políticas y programas y prestaciones públicas, con el propósito de atender eficazmente lo que requieren los ciudadanos. Esta gestión busca garantizar el funcionamiento eficiente, transparente y sostenible de las entidades de tipo público, promoviendo el bienestar social, el empleo responsable y adecuado de los recursos del Estado, así como el impulso hacia el proceso continuo de fortalecimiento y refinamiento de los servicios prestados.

Según Zavaleta (2024) La gestión pública es un componente fundamental del funcionamiento del Estado, orientado a promover el desarrollo socioeconómico mediante un aprovechamiento óptimo y eficaz, diáfana y estratégica de los recursos públicos. Su finalidad es modernizar la administración pública, garantizando procesos ágiles, la apertura de la pureza informativa, rendición de cuentas y el involucramiento de la ciudadanía significativo, con la finalidad de consolidar la confianza social en las instituciones.

Teorías para la Gestión pública

Teoría Clásica de la Administración Pública

Configura uno de los pilares cardinales del pensamiento administrativo moderno. Su origen se remonta a los aportes de tres figuras clave: Max Weber, Frederick Taylor y

Henri Fayol, cuyas ideas, aunque surgidas en diferentes contextos, confluyen en una visión estructurada, jerárquica y racional de cómo deben organizarse las instituciones privadas y públicas para lograr eficacia y control.

Desde la perspectiva de Weber (1946), debe regirse por un modelo burocrático-legal, caracterizado por normas formales, impersonalidad en las decisiones, jerarquía funcional clara, división racional del trabajo y meritocracia. La burocracia, lejos de tener una connotación negativa en su origen, fue concebida como la modalidad más eficaz y racional de organizar el trabajo dentro del Estado, frente a los modelos tradicionales basados en el favoritismo o el carisma.

Por su parte, Taylor (1911), a través de la administración científica, aportó una visión más técnica centrada en la validez en el desempeño operativo y la normalización de las tareas, la especialización y la supervisión directa del desempeño. Taylor planteaba que toda tarea administrativa podía ser descompuesta, cronometrada, perfeccionada y luego replicada, lo que implicaba una forma de gestión fundada en el control estricto de la gestión y monitoreo de los tiempos y movimientos efectuados por los trabajadores.

Finalmente, Fayol (1949), estimado uno de los progenitores de la administración moderna, enunció los principios universales en el ámbito administrativo, incluidos principios como la unidad de mando, la centralización, la disciplina, el orden y la autoridad, que sirvieron como guía para estructurar organizaciones públicas y privadas de forma racional y predecible.

La Teoría Clásica sigue teniendo una influencia considerable, especialmente en instituciones estatales tradicionales, burocratizadas o fuertemente normadas, donde los procesos operan bajo una lógica legalista, centralizada y jerárquica. Aunque este enfoque ha sido ampliamente criticado por su rigidez y resistencia al cambio, aún predomina en sectores donde el control, la previsibilidad y la rendición formal de cuentas son

prioritarios, como la administración tributaria, el sistema judicial, la gestión presupuestaria y los organismos de control estatal.

Teoría del Valor Público (Public Value Theory)

Planteada por Moore (1995), representa un giro fundamental en la forma de concebir la gestión pública. Esta teoría surge como una alternativa crítica a los modelos tradicionales de administración pública, especialmente al enfoque de la Nueva Gestión Pública (NPM), el cual se centraba en la eficiencia, la competencia y la lógica de mercado, tratando a los ciudadanos como “clientes”.

Moore sostiene que el propósito de la gestión pública no debe ser únicamente operar con eficiencia o emular al sector privado, sino generar valor público, entendido descrito como el contiguo de beneficios, bienes y servicios que la institución brinda y la sociedad considera valiosos, legítimos y necesarios. Este valor no se reduce a indicadores financieros ni a métricas de desempeño, sino que incorpora principios más amplios como la equidad, la justicia social, la transparencia, la participación ciudadana y la confianza institucional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre la fase presencial y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024?
2. ¿Cuál es la relación entre la fase de interacción y la gestión pública en

una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024?

3. ¿Cuál es la relación entre la fase de transacción y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024?

4. ¿Cuál es la relación entre la fase de transformación y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la fase presencial y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

2. Determinar la relación entre la fase de interacción y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

3. Determinar la relación entre la fase de transacción y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

4. Determinar la relación entre la fase de transformación y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación positiva entre el E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

1.4.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación positiva entre la fase presencial y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

2. Existe relación positiva entre la fase de interacción y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

3. Existe relación positiva entre la fase de transacción y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

4. Existe relación positiva entre la fase de transformación y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Enfoque

El enfoque del estudio fue cuantitativo, ya que se pretendió medir las variables de estudio de forma numérica. En base a Tarrillo et al. (2024) en los estudios cuantitativos, el objetivo principal es medir las variables de manera precisa y objetiva utilizando valores numéricos. Este enfoque permite obtener datos que se pueden analizar estadísticamente para identificar patrones, tendencias o correlaciones entre las variables estudiada.

Se sustentó en el método hipotético-deductivo, orientado a contrastar hipótesis a partir de premisas generales, puesto que se planteó hipótesis, las cuales fueron deducidas mediante métodos estadísticos. Según Tarrillo et al. (2024) el método consiste en un proceso que comienza con suposiciones hipotéticas, las cuales se emplean para derivar conclusiones que posteriormente deben ser verificadas con la realidad de los hechos.

Tipo

Se estableció dentro del tipo básico, puesto que se enfocó en el fortalecimiento y ampliación del marco teórico relativo a las variables y al fenómeno investigado. Tarrillo et al. (2024) señalan que se focaliza en la generación de conocimiento y en la profundización de conceptos fundamentales, sin tener una aplicación práctica directa en el corto plazo. Su propósito es, además, enriquecer y ampliar el entendimiento sobre el objeto de estudio.

Nivel y alcance

El nivel de estudio fue descriptivo, y se adoptó un alcance correlacional, dado que se orienta a identificar el grado de relación existente entre dos variables, sin la intención de demostrar un vínculo de causalidad directa (Arias et al., 2022).

Diseño

Se configuró en un diseño no experimental, debido que no se efectuó ninguna experimentación; asimismo, tampoco se manipularon las variables por ningún motivo. Tarrillo et al. (2024) aseveran que en dicho diseño no se manipulan variables, ya que las causas y efectos ya han ocurrido previamente. En este tipo de estudio, no es necesario intervenir activamente sobre las variables independientes; la intención fundamental es examinar detenidamente y describir con precisión los fenómenos tal como se manifiestan de forma natural, sin alterarlos.

Asimismo, el corte que se tomará fue el transversal, puesto que se obtuvo la información en un único instante. Según Cely et al. (2023) un estudio transversal se refiere a que el proceso de selección de datos se efectuará en un único momento o en un lugar específico, con la idea de conseguir información puntual sobre el fenómeno o contexto en cuestión.

2.2. Población y muestra

Población

Es el universo conformado por sujetos que poseen rasgos comunes. De acuerdo con Tarrillo et al. (2024) está constituida por un grupo de individuos o elementos que detentan una rasgo en común y que son el foco del estudio. Simboliza el conjunto total sobre el cual se pretende efectuar las inferencias. Así, la población fue de 35 trabajadores administrativos de una entidad gubernamental.

Los trabajadores administrativos pertenecen a distintas áreas y unidades orgánicas de la municipalidad, tales como: Órgano de control institucional (OCI), la gerencia de planeamiento, la gerencia municipal, la gerencia de administración y presupuesto, la gerencia de desarrollo económico, la gerencia de desarrollo social, atención al Ciudadano y tecnologías de la información, las cuales tienen participación directa o indirecta.

Muestreo

Se abordó un muestreo censal, por lo que se consideró a la totalidad de la población en el análisis, dado que se trata de una población no extensa. Conforme a Cely et al., (2023) deviene particularmente propicio en indagaciones donde la cohorte de estudio es relativamente exigua y administrable en su integridad.

Muestra

Se entiende por muestra al conglomerado de sujetos que exhiben características afines y que son seleccionados como un grupo que representa a la población. La muestra se concibe como una porción que funciona como una muestra particular de la población (Cely et al., 2023). Por ello, se tomó a los 35 trabajadores administrativos de dicha entidad gubernamental.

Para la selección de los participantes se establecieron criterios de inclusión y exclusión. Se consideró como criterios de inclusión a los trabajadores administrativos que se encontraban en condición laboral activa durante el año 2024 y que desempeñaban funciones en áreas vinculadas a los procesos de gestión pública y al uso de sistemas de gobierno electrónico. Asimismo, se incluyó al personal que contaba con una antigüedad mínima de seis meses en la institución, lo cual permitió asegurar que los participantes posean un conocimiento adecuado de los procedimientos administrativos y de las herramientas digitales empleadas.

Por otro lado, se establecieron como criterios de exclusión a los trabajadores administrativos que se encontraban en situación de licencia prolongada, comisión de servicios o suspensión durante el periodo de recolección de datos, debido a su limitada vinculación con los procesos institucionales en dicho periodo. Asimismo, se excluyó al personal que no utilizaba o no tenía contacto directo con las herramientas de gobierno electrónico.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas

La técnica empleada fue la encuesta. Para Hadi et al. (2023) la encuesta es un artefacto que se ejecuta a través del cuestionario empleado como instrumento, el cual permitió está orientado exclusivamente a personas y faculta recabar datos referentes a sus opiniones, conductas o percepciones.

Instrumento

Se usó un cuestionario para obtener los datos. De acuerdo con Hadi et al. (2023) actúa como un mecanismo formal para reunir información relevante del estudio profusamente empleado en indagaciones científicas. Se integra por una serie de interrogantes estructuradas y dispuestas en una tabla con múltiples opciones de respuesta que el encuestado debe marcar. No se asignan categorías de corrección a las respuestas, pues todas representan equivalencias válidas según la percepción del participante; cada una refleja un resultado diferente y está diseñada para una población específica.

2.4. Procedimientos

Primero, la validez de los instrumentos fue asegurada mediante el juicio de expertos, a fin de garantizar su pertinencia y fiabilidad; posteriormente, los cuestionarios

fueron aplicados de manera presencial a los trabajadores administrativos de una municipalidad de Lima Metropolitana, en sus instalaciones, durante los meses de mayo y junio de 2024, bajo la responsabilidad del investigador y previa coordinación institucional. Antes de la aplicación, se informó a los participantes sobre los objetivos del estudio, el carácter voluntario de su participación y la confidencialidad de la información, recabándose el consentimiento informado correspondiente. Con el propósito de reducir posibles sesgos, los instrumentos se aplicaron en condiciones homogéneas y con instrucciones estandarizadas. Dado que se empleó un muestreo censal, se obtuvo una tasa de respuesta del 100%. La información recolectada fue organizada en el programa Microsoft Excel y posteriormente procesada en el software SPSS versión 27 para su análisis. La confiabilidad se calculó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose valores de 0.934 para la variable e-government y 0.938 para la variable gestión pública. Finalmente, el análisis incluyó estadística descriptiva mediante tablas de frecuencia y medidas resumen, y estadística inferencial previa evaluación de la normalidad de los datos; dado que las variables no cumplieron el supuesto de normalidad, se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman, adoptándose un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, criterio bajo el cual se interpretaron los resultados y se realizó la contrastación de las hipótesis planteadas.

2.5. Aspectos éticos

A lo largo del desarrollo, se ha adoptado como referencia el código de ética que orienta el desarrollo responsable de la investigación (Universidad Privada del Norte [UPN], 2024), la participación de los trabajadores administrativos fue voluntaria y se realizó previa información clara sobre los objetivos del estudio y el uso exclusivamente académico de los datos, recabándose el consentimiento informado correspondiente. Se

garantizó el anonimato y la confidencialidad de la información mediante la codificación de los participantes y la exclusión de datos personales identificables. La información recolectada fue resguardada en archivos digitales de acceso restringido al investigador y será utilizada únicamente con fines académicos. Dado que la investigación no implicó riesgos físicos, psicológicos ni laborales, se consideró de riesgo mínimo, respetándose en todo momento el derecho de los participantes a retirarse del estudio sin consecuencia alguna.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Presentación e interpretación de datos

El análisis se inició con una exploración descriptiva de las variables, ya que se consideró importante comprender, en un primer momento, el comportamiento de los datos y sus características más significativas. Esta revisión inicial proporcionó una visión clara del contexto general y sirvió de fundamento para guiar correctamente las fases más complejas del estudio.

Tabla 1

Niveles de la variable E-government

	F	%	% válido	% acumulado
Malo	2	5.7	5.7	5.7
Regular	18	51.4	51.4	57.1
Bueno	15	42.9	42.9	100.0
Válidos				
Total	35	100.0	100.0	

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

A partir de la tabla 1 al analizar los niveles de la variable E-government, se observó que el mayor porcentaje de respuestas se concentró en el nivel regular, con un 51,4 % del total. Le siguió el nivel bueno, con un 42,9 %, mientras que solo el 5,7 % de los encuestados consideró que el nivel era malo. Esta distribución indica que, aunque se observa una apreciación favorable por parte de una proporción significativa de los participantes, la mayoría aún percibe un desempeño intermedio en los procesos digitales de gestión pública. Esta percepción podría estar vinculada a la limitada implementación de plataformas tecnológicas eficientes, a deficiencias en la interoperabilidad entre sistemas o a una baja capacitación digital del personal municipal.

Tabla 2

Niveles de la dimensión fase presencial

	F	%	% válido	% acumulado
Válidos	Malo	9	25.7	25.7
	Regular	10	28.6	54.3
	Bueno	16	45.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

A partir de la Tabla 2, al analizar los niveles de la dimensión fase presencial del E-government, se evidenció que el mayor porcentaje de respuestas se ubicó en el nivel bueno, con un 45,7 % del total. En segundo lugar, se encontró el nivel regular, con un 28,6 %, y finalmente el nivel malo, con un 25,7 %. Esta distribución sugiere una percepción predominantemente favorable en relación con el desarrollo de las actividades presenciales relacionadas con los servicios digitales municipales. No obstante, la presencia significativa de valoraciones regulares y negativas podría reflejar deficiencias en la atención presencial, tiempos de espera prolongados o limitaciones en la articulación entre plataformas electrónicas y procedimientos físicos.

Tabla 3

Niveles de la dimensión fase de interacción

	F	%	% válido	% acumulado
Válidos	Malo	4	11.4	25.7
	Regular	8	22.9	54.3
	Bueno	23	65.7	100.0

Total	35	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

A partir de la Tabla 3, al examinar los niveles de la dimensión fase de interacción del E-government, se observó que una clara mayoría de los encuestados calificó esta fase como buena, con un 65,7 % del total. Le siguió el nivel regular, con un 22,9 %, mientras que solo el 11,4 % consideró que el nivel era malo. Esta tendencia refleja una percepción favorable respecto a los módulos de interacción digital entre el ciudadano - entidad pública, lo cual podría estar asociado al uso de plataformas virtuales que permiten una comunicación más ágil y accesible. Sin embargo, la proporción restante que percibe limitaciones podría estar relacionada con fallas en la respuesta oportuna, escasa retroalimentación institucional o barreras en el uso eficiente de los canales digitales disponibles.

Tabla 4

Niveles de la dimensión fase transacción

	F	%	% válido	% acumulado
Malo	1	2.9	2.9	2.9
Regular	16	45.7	45.7	48.6
Bueno	18	51.4	51.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

Según la Tabla 4, al analizar los niveles de la dimensión fase de transacción del E-government, se encontró que el mayor porcentaje de respuestas se concentró en el nivel bueno, con un 51,4 % del total. Le siguió el nivel regular, con un 45,7 %, mientras que solo un 2,9 % de los encuestados calificó esta fase como mala. Esta distribución evidencia

una percepción ampliamente favorable respecto a la realización de trámites y transacciones electrónicas, lo cual podría estar vinculado a la habilitación de sistemas de atención digitales en línea que facilitan la gestión de pagos, registros y solicitudes. No obstante, el porcentaje significativo que aún percibe un nivel regular sugiere que persisten desafíos en la automatización de procesos, la estabilidad de las plataformas tecnológicas o la disponibilidad de servicios transaccionales plenamente funcionales.

Tabla 5

Niveles de la dimensión fase de transformación

	F	%	% válido	% acumulado
Válidos	Malo	3	8.6	8.6
	Regular	18	51.4	60.0
	Bueno	14	40.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

A partir de la Tabla 5, al analizar los niveles de la dimensión fase de transformación del E-government, se identificó que el mayor % de respuestas se dió en el nivel regular, con un 51,4 % del total. Le siguió el nivel bueno, con un 40 %, mientras que solo un 8,6 % de los encuestados consideró esta fase como mala. Esta distribución revela que, aunque existe una percepción moderadamente positiva respecto a la capacidad transformadora del gobierno digital, una parte considerable de los participantes aún percibe que no se ha alcanzado un cambio estructural significativo en los procesos institucionales. Este resultado podría estar relacionado con la falta de integración plena de tecnologías disruptivas, una cultura organizacional resistente a la innovación o la

ausencia de una estrategia digital de largo plazo que promueva una verdadera transformación administrativa y operativa.

Tabla 6

Niveles de la variable Gestión pública

	F	%	% válido	% acumulado
Malo	10	28.6	28.6	28.6
Regular	21	60.0	60.0	88.6
Bueno	4	11.4	11.4	100.0
Válidos				
Total	35	100.0	100.0	

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

A partir de la Tabla 6, al examinar los niveles de la variable Gestión pública, se observó que la mayor proporción de respuestas se concentró en el nivel regular, con un 60 % del total. Le siguió el nivel malo, con un 28,6 %, mientras que solo un 11,4 % de los encuestados percibió la gestión pública como buena. Esta distribución sugiere una evaluación predominantemente crítica respecto al desempeño institucional, lo cual podría estar asociado a limitaciones en la eficiencia administrativa, la aptitud del servicio público y la rapidez de respuesta institucional frente a las demandas de la ciudadanía. Asimismo, los bajos niveles de percepción positiva podrían reflejar una débil articulación entre políticas públicas, recursos disponibles y ejecución efectiva de programas municipales, afectando la credibilidad que la población deposita en las actuaciones realizadas, tanto las más básicas como las de carácter más solemne y trascendental emprendidas gubernamentales.

Tabla 7

Niveles de la dimensión planeamiento para los resultados

	F	%	% válido	% acumulado
Válidos	Malo	9	25.7	25.7
	Regular	14	40.0	65.1
	Bueno	12	34.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

De acuerdo con la Tabla 7, al analizar los niveles de la dimensión Planeamiento para los hallazgos, se evidenció que el porcentaje mayor de respuestas correspondió al nivel regular, con un 40 % del total. Le siguió el nivel bueno, con un 34,3 %, mientras que el 25,7 % de los encuestados consideró esta dimensión como mala. Esta tendencia indica que, si bien existe un grupo de participantes que percibe avances en el planeamiento orientado a resultados, la mayoría aún identifica deficiencias en la formulación estratégica y el esclarecimiento de metas claras y el seguimiento de indicadores de desempeño. Estas percepciones podrían reflejar una falta de alineación entre las metas institucionales y el funcionamiento operativo de la entidad, abarcando desde metas muy simples hasta propósitos más elevados y profundamente estructurados, así como una limitada cultura de evaluación y la la rendición de cuentas dentro del ámbito más cotidiano y, a la vez, en el escenario institucional de carácter más formal y trascendental aparato municipal.

Tabla 8

Niveles de la dimensión presupuesto por resultados

	F	%	% válido	% acumulado
Válidos	Malo	11	31.4	31.4
	Regular	18	51.4	82.9
	Bueno	6	17.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

Según la Tabla 8, al examinar los niveles de la dimensión Presupuesto por resultados, se vio que el mayor % de respuestas se concentró en el nivel regular, con un 51,4 % del total. Le siguió el nivel malo, con un 31,4 %, y por último el nivel bueno, con solo un 17,1 % de los encuestados. Esta distribución evidencia una percepción predominantemente intermedia respecto al enfoque de asignación presupuestal orientado al logro de objetivos. La limitada valoración positiva podría estar vinculada a una débil articulación entre la planificación estratégica y la ejecución presupuestal, así como a deficiencias en el seguimiento de metas e indicadores de desempeño. Asimismo, la persistencia de valoraciones negativas sugiere retos en la transparencia, eficiencia y control del gasto público, lo que afecta la efectividad del presupuesto como herramienta de mejora en la gestión municipal.

Tabla 9

Niveles de la dimensión gestión financiera pública

	F	%	% válido	% acumulado
Válidos	Malo	8	22.9	22.9
	Regular	13	37.1	60.0
	Bueno	14	40.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

Con base a la Tabla 9, al analizar los niveles de la dimensión Gestión financiera pública, se identificó que el mayor porcentaje de respuestas correspondió al nivel bueno, con un 40 %. Le siguió el nivel regular, con 37,1 %, y finalmente el nivel malo, con 22,9 % del total. Dicha distribución indica que una proporción considerable de los encuestados percibe avances positivos en el mando de los recursos financieros públicos, lo cual podría estar relacionado con prácticas de control interno, cumplimiento normativo y transparencia presupuestal. No obstante, la prevalencia de respuestas en el nivel regular y la presencia de valoraciones negativas también reflejan que persisten desafíos en materia de eficiencia del gasto, sostenibilidad fiscal y la rendición de cuentas, componentes básicos para robustecer la confianza ciudadana en una gestión pública tanto sencilla como profundamente estructurada.

Tabla 10

Niveles de la dimensión gestión de programas y proyectos

	F	%	% válido	% acumulado
Malo	7	20.0	20.0	20.0
Regular	19	54.3	54.3	74.3
Bueno	9	25.7	25.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

Con base en la Tabla 10, al examinar los niveles de dicha dimensión, se observó que el mayor porcentaje de respuestas se situó en el nivel regular, con un 54,3 %. Le siguió el nivel bueno, con un 25,7 %, mientras que el 20 % de los encuestados consideró que esta gestión era mala. Esta distribución revela una percepción moderada sobre la capacidad del gobierno local para realizar tareas básicas y, al mismo tiempo, ejecutar funciones de mayor complejidad y trascendencia para planificar, ejecutar y monitorear programas y proyectos públicos. La predominancia del nivel regular podría estar asociada a limitaciones en la enunciación de objetivos claros, debilidades en la ejecución o falta de seguimiento adecuado de resultados. Asimismo, la baja proporción de valoraciones positivas evidencia la importancia de reforzar las capacidades técnicas, mejorar la coordinación interinstitucional y suscitar una participación ciudadana más activa en el ciclo de los proyectos públicos, con el fin de incrementar su impacto y sostenibilidad.

Tabla 11

Niveles de la dimensión supervisión, seguimiento y evaluación

	F	%	% válido	% acumulado
Válidos	Malo	9	25.7	25.7
	Regular	18	51.4	77.1
	Bueno	8	22.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

A partir de la Tabla 11, se analizó la distribución de los niveles de la dimensión supervisión, seguimiento y evaluación. El porcentaje mayor de respuestas se concentró en el nivel regular, con un 51,4 %. En segundo lugar se ubicó el nivel malo, con un 25,7 %, y finalmente el nivel bueno, con un 22,9 %. Esta tendencia apunta que más de la mitad de los interrogados, incluso los más minuciosos, considera un desempeño intermedio en los mecanismos de control y evaluación institucional, lo que podría estar vinculado a la existencia de procedimientos que se aplican, pero de manera poco sistemática o sin resultados consistentes. Asimismo, la proporción considerable de respuestas negativas refleja posibles deficiencias en la implementación de procesos de retroalimentación, auditoría interna o uso de indicadores de desempeño. Por tanto, se evidencia la jerarquía de robustecer los mecanismos de seguimiento y evaluación, con el propósito de asegurar una gestión pública más clara y operativamente eficiente y debidamente enfocada en la obtención de resultados.

4.2. Proceso de prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 12

Normalidad de las variable

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
E-government	,745	35	,000
Gestión pública	,770	35	,000

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

Según los hallazgos de la Tabla 12 para establecer la normalidad de las variables, puesto que la muestra fue menor a 50 ($n = 35$), lo cual justifica el uso de esta prueba. Los niveles de significancia calculados para dicha variable E-government ($p = 0.000$) y Gestión pública ($p = 0.000$) fueron inferiores al umbral de 0.05, ello condujo al rechazo de la h_0 que plantea que los datos siguen una distribución normal. En consecuencia, se concluyó que ambas variables no presentan una distribución normal, por lo cual se recurrió a técnicas no paramétricas para el desarrollo de los análisis correlacionales y de hipótesis.

4.2.2. Prueba de hipótesis según el objetivo general

H0: No existe relación positiva entre el E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

H1: Existe relación positiva entre el E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

Tabla 13

Prueba de hipótesis general

			E-government	Gestión pública
Rho de Spearman	E-government	Coef de corr	1,000	,867
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Gestión pública	Coef de corr	,867	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

Al analizar los valores de la Tabla 13, se identificó que el rho entre E-government y gestión pública fue de 0,867, lo cual representa una relación positiva alta y estadísticamente significativa. Dicho hallazgo sugiere que, a mayor desarrollo del E-government, se percibe una mejor gestión pública en la entidad gubernamental evaluada. Asimismo, el p-valor obtenido fue 0,000, inferior a 0,05, lo cual permite denegar la (H0) y aceptar (H1). En consecuencia, se concluyó que existe una relación directa, significativa y positiva entre las variables mencionadas.

4.2.3. Prueba de hipótesis según el objetivo específico 1

H0: No existe relación positiva entre la fase presencial y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

H1: Existe relación positiva entre la fase presencial y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 1

			Fase presencial	Gestión pública
Rho de Spearman	Fase presencial	Coef de corr	1,000	,746
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Gestión pública	Coef de corr	,746	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

Al observar los valores de la Tabla 14, se evidenció que el Rho entre la fase presencial del E-government y la gestión pública fue de 0,746, lo cual revela una relación positiva moderada-alta. Dicho hallazgo implica que una mayor implementación o efectividad en la fase presencial del E-government se asocia con una mejora en la gestión pública. Asimismo, el p-valor obtenido fue 0,000, menor a 0,05, lo que llevó a rechazar la (H0) y la aceptación de la (H1). En efecto, se concluyó que existe una relación significativa y positiva entre la fase presencial del E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2024.

4.2.4. Prueba de hipótesis según el objetivo específico 2

H0: No existe relación positiva entre la fase de interacción y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

H1: Existe relación positiva entre la fase de interacción y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica 2

			Fase de interacción	Gestión pública
Rho de Spearman	Fase de interacción	Coef de corr	1,000	,702
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Gestión pública	Coef de corr	,702	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

Al examinar los valores de la Tabla 15, se halló que el Rho entre la fase de interacción del E-government y la gestión pública fue de 0,702, lo cual representa una relación positiva moderada-alta. Dicho hallazgo sugiere que una mayor implementación de mecanismos interactivos entre la administración pública y los ciudadanos se vincula con una mejora en los procesos de gestión pública. Además, el p-valor obtenido fue 0,000, inferior a 0,05, lo que consintió rechazar la (H0) y aceptar la (H1). Por consiguiente, se concluyó que existe una relación significativa y positiva entre la fase de interacción del E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2024.

4.2.5. Prueba de hipótesis según el objetivo específico 3

H0: No existe relación positiva entre la fase de transacción y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

H1: Existe relación positiva entre la fase de transacción y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 3

			Fase de transacción	Gestión pública
Rho de Spearman	Fase de transacción	Coef de corr	1,000	,686
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión pública	N	35	35
		Coef de corr	,686	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

Al analizar los valores de la Tabla 16, se observó que el Rho de Spearman entre la fase de transacción del E-government y la gestión pública fue de 0,686, lo que exterioriza una relación positiva moderada. Dicho valor sugiere que una mayor implementación de servicios electrónicos transaccionales, como pagos y trámites en línea, se asocia con una mejora en los procesos de gestión pública. Asimismo, el p-valor fue 0,000, inferior a 0,05, lo que permitió rechazar la (H0) y aceptar la (H1). Por tanto, se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre la fase de transacción del E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2024.

4.2.6. Prueba de hipótesis según el objetivo específico 4

H0: No existe relación positiva entre la fase de transformación y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

H1: Existe relación positiva entre la fase de transformación y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica 4

			Fase de transformación	Gestión pública
Rho de Spearman	Fase de transformación	Coef de corr	1,000	,823
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Gestión pública	Coef de corr	,823	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Nota: Elaborado a partir de SPSS v27

Al revisar los valores de la Tabla 17, se evidenció que el Rho de Spearman entre la fase de transformación del E-government y la gestión pública fue de 0,823, lo cual simboliza una relación positiva alta. Esta derivación indica que una mayor consolidación de procesos digitales integrados y orientados al rediseño institucional se relaciona con una mejor gestión pública. Además, el p-valor fue de 0,000, menor al umbral de 0,05, lo que facultó rechazar la (H0) y aceptar la (H1). En consecuencia, se infirió que subsiste una correlación positiva y significativa entre dichas variables en la entidad respectiva.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Limitaciones

Con el propósito de otorgar mayor solidez y objetividad a los logros alcanzados en la presente indagación, es necesario exponer las limitaciones encontradas durante el desarrollo del estudio. Estas limitaciones, tanto metodológicas como propias del investigador, han permitido identificar los alcances reales del trabajo y reconocer aspectos que pudieron condicionar, en cierta medida, la amplitud de los hallazgos (Avello et al., 2019).

La primordial restricción metodológica se vincula con la escasez de literatura especializada sobre la implementación del e-government en el entorno municipal de Lima Metropolitana. Si bien subsisten estudios previos a nivel internacional y nacional, la mayoría de ellos se enfocan en gobiernos centrales o regionales, lo que redujo la disponibilidad de antecedentes directamente comparables. Esto restringió la posibilidad de contrastar de manera más amplia las variables y dimensiones formuladas en la indagación.

Otra limitación significativa fue la disponibilidad restringida de información oficial y actualizada. Diversos datos relacionados con indicadores de gestión, presupuesto y resultados de implementación de herramientas digitales no son de acceso público o requieren autorizaciones formales de las instancias correspondientes. Algunas dependencias municipales mostraron reservas en facilitar información detallada por considerarla sensible en relación con su desempeño institucional. Esta situación limitó el análisis a la información publicada en portales de transparencia y documentos de libre acceso, lo cual redujo el nivel de profundidad esperado en algunos apartados del estudio.

En cuanto a las limitaciones del investigador, se identifica la dificultad de acceder de manera directa a funcionarios clave por cuestiones de disponibilidad de tiempo y, en ciertos casos, por la percepción de que el estudio podría exponer deficiencias en los procesos de gestión interna. Asimismo, el desarrollo de la investigación estuvo condicionado por el tiempo disponible, lo que restringió la posibilidad de ampliar la muestra a más municipalidades de Lima Metropolitana, limitando el alcance comparativo del trabajo.

4.2. Discusión

En origen de los logros alcanzados durante el desenvolvimiento de la presente indagación, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el e-government y la gestión pública en una municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2024, se pueden establecer los siguientes puntos de interpretación y análisis comparativo.

Con respecto a la hipótesis general, se identificó que el Rho entre las variables E-government y gestión pública fue de 0,867, lo que representa una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre dichas variables. Este hallazgo permite concluir que, en la medida que se desarrolla y fortalece el gobierno electrónico en la entidad estudiada, la gestión pública tiende a mejorar de forma proporcional, promoviendo así eficiencia, transparencia y mayor accesibilidad en los servicios municipales. Además, el p-valor obtenido (0,000), menor a 0,05, guarda la aceptación de la hipótesis alternativa, confirmando la validez del planteamiento inicial.

Este hallazgo conserva rigurosa correlación con lo evidenciado por Peña (2024), quien en su estudio sobre el gobierno electrónico y la gestión pública en un Gobierno Regional reportó un coeficiente de correlación de Spearman de 0,840, demostrando igualmente una relación positiva y significativa. En ambos casos, se evidencia que la

implementación del e-government genera impactos directos en la satisfacción ciudadana y en la optimación de la administración pública, consolidándose como un recurso indispensable para atender las demandas sociales actuales.

Asimismo, el presente hallazgo coincide con lo planteado por Izquierdo (2021), quien en su investigación sobre la municipalidad distrital de Huaura, encontró un coeficiente de 0,779 y un $p=0,000$, concluyendo que el uso del gobierno electrónico incide de manera significativa en la eficiencia de los servicios públicos municipales. Dichos resultados, aunque en un nivel ligeramente menor al obtenido en esta investigación, refuerzan la tendencia de que los municipios que avanzan en la incorporación de herramientas digitales logran fortalecer la excelencia de su administración pública.

De igual modo, los logros se relacionan con lo señalado por Peña et al. (2022) en el Gobierno Regional de Lima, donde se obtuvo un rho de 0,846 y un $p=0,000$, reafirmando las existencias de una correlación significativa del gobierno electrónico y la gestión pública. Este valor, similar al alcanzado en la presente investigación, consolida la evidencia empírica de que las TIC aplicadas en el ámbito estatal son un motor para lograr una administración más diáfana, eficaz y orientada al ciudadano.

Respecto al objetivo específico 1, que buscó determinar la relación entre la fase presencial del E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024, se halló un coeficiente de correlación de Spearman de 0,746, lo cual evidencia una relación positiva moderada-alta y estadísticamente significativa entre ambas variables. Este resultado demuestra que una mayor implementación y efectividad de los servicios presenciales apoyados en el E-government se traduce en una mejora de la gestión pública, fortaleciendo las interacciones directas entre el ciudadano y la administración municipal. El valor p (0,000), menor al nivel de significancia de 0,05,

respalda la aceptación de la hipótesis alternativa, confirmando la solidez del resultado obtenido.

Estos hallazgos se encuentran en consonancia con lo reportado por Quintana (2024), quien en su investigación sobre la transformación digital en una municipalidad distrital de Piura obtuvo un coeficiente de 0,997, reflejando una relación aún más fuerte entre la digitalización y la gestión de gobierno. Aunque el valor de correlación alcanzado en este estudio (0,746) es menor, ambos resultados refuerzan la importancia de los procesos digitales y presenciales como elementos determinantes en las mejoras de la gestión pública municipal. La diferencia en los coeficientes puede explicarse por el distinto nivel de avance en la transformación digital y la capacidad de adaptación de cada entidad.

De igual manera, el resultado obtenido se relaciona con lo señalado por Peña (2024), quien identificó un coeficiente de 0,840 al analizar la relación entre el gobierno electrónico, la gestión pública y la satisfacción ciudadana en un Gobierno Regional. Peña destaca que la incorporación de servicios digitales eficientes y orientados al usuario es clave para alcanzar una gestión pública moderna y efectiva, premisa que también se evidencia en el presente estudio: la fase presencial, al combinar atención directa y procesos tecnológicos, se convierte en un factor esencial para la confianza ciudadana y la legitimidad institucional.

Por otro lado, los resultados dialogan con el estudio de Victorero (2024) en el Cantón Quevedo, donde se reconoció que, pese a existir resistencia al cambio y deficiencias en la evaluación de la efectividad de los servicios, un 45% de los usuarios externos manifestó experiencias positivas al utilizar plataformas municipales digitales. Este contraste muestra que, incluso en contextos de implementación parcial, la interacción presencial y digital aporta a la percepción ciudadana y permite valorar los

esfuerzos de modernización institucional, aspecto también reflejado en el caso analizado de Lima Metropolitana.

Respecto al objetivo específico 2, que buscó determinar la relación entre la fase de interacción del E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024, se alcanzó un Rho de 0,702, lo evidenciando una relación positiva moderada-alta y estadísticamente significativa entre ambas variables. Este hallazgo sugiere que una mayor implementación de mecanismos interactivos como portales web, sistemas de atención en línea y herramientas de participación ciudadana se asocia directamente con las mejoras en la calidad y eficiencia de la gestión pública municipal. El p-valor obtenido (0,000), menor al umbral de significancia de 0,05, guarda la aceptación de la hipótesis alternativa (H1), confirmando la validez de esta relación.

Este resultado coincide con lo señalado por Izquierdo (2021) en la municipalidad distrital de Huaura, donde se alcanzó un coeficiente de correlación de 0,779, concluyéndose que las implementaciones de nuevos canales tecnológicos permitió optimizar procesos internos y externos, mejorando las eficiencias en las prestaciones de los servicios. Aunque el coeficiente en el presente estudio (0,702) es menor, ambos trabajos demuestran que el fortalecimiento de la interacción digital entre el ciudadano y la administración pública constituye un factor clave en la consolidación de una gestión más moderna y efectiva.

De manera complementaria, los hallazgos también se relacionan con lo reportado por Peña et al. (2022) en el Gobierno Regional de Lima, donde se obtuvo un coeficiente de 0,846, confirmando las existencias de una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión pública. Si bien el valor alcanzado en la presente investigación es más moderado, se mantiene la tendencia de que la interacción digital es determinante para

mejorar la calidad institucional, lo que refuerza la validez externa de los logros alcanzados en Lima Metropolitana.

Asimismo, la indagación dialoga con lo planteado por Peña (2024), quien concluyó que el gobierno electrónico y la satisfacción ciudadana se encuentran estrechamente vinculados, alcanzando un coeficiente de 0,840. Peña enfatiza que la eficiencia de los servicios digitales orientados al usuario no solo optimiza los procedimientos administrativos, sino que también fortalece la legitimidad de la gestión pública. En concordancia, los logros de la indagación exhiben que la fase de interacción del E-government no debe limitarse a un aspecto tecnológico, sino que constituye un canal estratégico para incrementar la confianza y el nivel de satisfacción de la ciudadanía.

En relación con el objetivo específico 3, que buscó determinar la relación entre la fase de transacción del E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024, los resultados muestran un coeficiente de correlación de Spearman de 0,686, evidenciando una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Este hallazgo sugiere que la incorporación de servicios electrónicos transaccionales tales como pagos en línea, trámites virtuales y gestiones administrativas digitales se vincula directamente con la optimización en los procedimientos de administración pública. El p-valor alcanzado (0,000), inferior al umbral de significancia de 0,05, facultó aceptar la hipótesis alternativa (H1), confirmando la validez de esta relación.

Estos resultados encuentran concordancia parcial con lo planteado por Victorero (2024), quien en su investigación sobre el Cantón Quevedo identificó que, aunque existían limitaciones en la evaluación de la efectividad de los servicios y cierta resistencia institucional al cambio, el 45% de los usuarios externos manifestó experiencias positivas con el uso de plataformas digitales. En este sentido, se observa que la fase transaccional

del E-government, aun con dificultades estructurales, puede aportar mejoras percibidas en la relación ciudadano-administración, lo que coincide con la evidencia hallada en Lima Metropolitana.

De manera complementaria, el estudio de Ampuero y Pari (2024) asimismo avala los hallazgos de la presente indagación. Sus resultados mostraron una correlación positiva moderada ($R = 0,614$) entre el gobierno digital y la modernización de la gestión pública, indicando que, aunque la influencia del gobierno electrónico no alcanza niveles altos, su impacto es significativo y contribuye a la optimación de los procedimientos administrativos. Este valor, cercano al obtenido en el presente estudio ($0,686$), refuerza la idea de que la fase transaccional del E-government representa un elemento cardinal en el proceso de optimación institucional.

Asimismo, los resultados dialogan con lo evidenciado por Quintana (2024) en una municipalidad distrital de Piura, donde se alcanzó un coeficiente de $0,997$, lo que refleja una relación casi perfecta entre la metamorfosis digital y la administración de gobierno. La diferencia entre este valor y el alcanzado en la presente indagación puede explicarse por los distintos niveles de implementación tecnológica en cada entidad. Mientras que en Piura la digitalización se encuentra más consolidada, en la municipalidad de Lima Metropolitana aún se perciben limitaciones que restringen el impacto de los servicios transaccionales en la gestión pública.

Finalmente, en relación con el objetivo específico 4, que buscó determinar la relación entre la fase de transformación del E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024, se alcanzó un coeficiente de correlación de Spearman de $0,823$, lo cual representa una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables. Este resultado evidencia que la consolidación de procesos digitales integrados y el rediseño institucional orientado al uso intensivo de

tecnologías digitales generan una optimación destacada en la excelencia de la gestión pública. El p-valor obtenido (0,000), menor al nivel de significancia de 0,05, admitió la aceptación la hipótesis alternativa (H1), confirmando la existencia de dicha relación.

Este hallazgo coincide con lo expuesto por Peña et al. (2022), quienes en su estudio en el Gobierno Regional de Lima identificaron un coeficiente de 0,846, igualmente evidenciando una correlación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y la administración pública. Ambos hallazgos facultan concluir que el nivel de metamorfosis digital en las instituciones públicas constituye un factor determinante para alcanzar eficiencia, transparencia y legitimidad institucional.

Asimismo, los resultados pueden analizarse en contraste con lo planteado por Proaño y Vera (2023) en el Gobierno Autónomo Descentralizado La América, donde si bien se reconocieron algunos avances en transparencia y rendición de cuentas, el 75% de los funcionarios señaló que su eficiencia no había mejorado debido a la falta de tecnologías adecuadas. Esto refleja que la fase de transformación requiere no solo de la voluntad institucional, sino también de infraestructura tecnológica sólida y de una estrategia de integración digital integral. Frente a este antecedente, el valor de correlación obtenido en la presente investigación (0,823) indica que, en la Municipalidad de Lima Metropolitana, los procesos de transformación digital han alcanzado un mayor grado de consolidación en comparación con otras experiencias donde el gobierno electrónico se encontraba rezagado.

Por otro lado, el presente hallazgo dialoga con lo reportado por Victorero (2024) en el Cantón Quevedo, donde se reconoció un “éxito parcial” en la implementación del gobierno electrónico, con resistencia institucional al cambio, pero con un 45% de los usuarios externos reportando experiencias positivas en el uso de plataformas digitales. Estos resultados muestran que la fase de transformación es compleja, ya que implica

superar tanto barreras culturales como técnicas; sin embargo, incluso avances parciales pueden generar mejoras percibidas en la ciudadanía.

La alta magnitud de la relación entre el e-government y la gestión pública ($\rho = 0,867$) en dicha municipalidad se explica por el desarrollo articulado de las distintas fases del gobierno electrónico, destacando principalmente las fases de transformación y presencial, que presentan los coeficientes más elevados del modelo.

La fase de transformación ($\rho = 0,823$) constituye el principal mecanismo explicativo de la relación general, ya que implica no solo la digitalización de trámites, sino el rediseño de procesos, la integración de sistemas y el fortalecimiento institucional, impactando directamente en la eficiencia, la transparencia y la orientación al ciudadano. Por su parte, la fase presencial ($\rho = 0,746$) refuerza la gestión pública al articular la atención directa con herramientas digitales, reduciendo brechas de acceso y fortaleciendo la confianza ciudadana, aspecto especialmente relevante en contextos urbanos heterogéneos.

Las fases de interacción ($\rho = 0,702$) y transacción ($\rho = 0,686$) cumplen un rol complementario, al mejorar la comunicación, la participación ciudadana y la eficiencia operativa; sin embargo, sus efectos resultan más limitados cuando no se encuentran acompañados de cambios estructurales propios de la fase de transformación.

Los resultados evidencian que la elevada correlación global responde a un proceso de madurez digital progresiva, en el que las distintas fases del e-government se encadenan y consolidan como un sistema integral de modernización, capaz de incidir de manera significativa en la calidad de la gestión pública municipal.

4.3. Implicancias

A nivel de implicancias prácticas, los resultados de la investigación evidenciaron que el fortalecimiento del E-government se relacionó de manera directa, positiva y estadísticamente significativa con la mejora de la gestión pública en la municipalidad de Lima Metropolitana analizada, lo cual permitió no solo interpretar dicha relación en términos conceptuales, sino también operativizarla mediante indicadores concretos de desempeño institucional. Sabiendo que el coeficiente de correlación obtenido ($\rho = 0,867$; $p < 0,05$) evidenció una relación alta entre ambas variables, se recomienda que la municipalidad traduzca este vínculo en resultados medibles tales como la reducción del tiempo promedio de atención de trámites digitales, la disminución del volumen de trámites presenciales respecto al total de procedimientos administrativos, el incremento del porcentaje de trámites resueltos en plataformas electrónicas en primera instancia, así como la reducción progresiva del costo operativo por trámite administrativo, lo cual permitiría evaluar de manera objetiva el impacto del E-government sobre la eficiencia institucional.

Asimismo, conociendo que las fases del E-government interacción, transacción y transformación inciden directamente en la optimización de la gestión pública, se sugiere capacitar de manera sistemática al personal municipal en competencias digitales, lo cual debe reflejarse en el incremento del porcentaje de procesos administrativos automatizados, en el nivel de uso efectivo de las plataformas digitales institucionales por parte de los servidores públicos, en la disminución del índice de errores operativos en los trámites electrónicos y en el grado de interoperabilidad de los sistemas informáticos municipales, permitiendo consolidar una transformación digital real, medible y sostenible en el tiempo.

Desde la perspectiva del servicio al ciudadano, los hallazgos evidenciaron que la consolidación de los servicios electrónicos impacta directamente en la percepción de

calidad del servicio público. En consecuencia, se recomienda que la gestión digital se oriente hacia la mejora de la experiencia del usuario, lo cual debe manifestarse en el incremento del nivel de satisfacción del ciudadano digital, en la reducción del tiempo promedio de respuesta en los canales virtuales, en el aumento de la tasa de trámites exitosos realizados en plataformas electrónicas, en el nivel de accesibilidad efectiva a los servicios digitales sin asistencia presencial y en el fortalecimiento del índice de confianza institucional percibida por la ciudadanía, permitiendo que la digitalización se traduzca en legitimidad institucional.

Finalmente, los resultados del estudio permiten inferir que el E-government constituye una herramienta estratégica para fortalecer la integridad institucional y la participación ciudadana. Por ello, se recomienda que la implementación del gobierno electrónico se refleje en el incremento del acceso público a la información digitalizada, en la frecuencia de actualización de los portales de transparencia, en el porcentaje de procedimientos administrativos con trazabilidad digital, en el nivel de participación ciudadana a través de plataformas virtuales municipales y en la implementación de mecanismos digitales de rendición de cuentas, consolidando así un modelo de gestión pública orientado a resultados, basado en evidencia empírica, centrado en el ciudadano y alineado con los principios de modernización del Estado y transformación digital del sector público.

Respecto a las implicancias teóricas, la investigación se sustenta en la Teoría de la Difusión de Innovaciones (Rogers, 1962), la Teoría del Comportamiento Planeado (Ajzen, 1991) y la Teoría Institucional (DiMaggio & Powell, 1983), las cuales permiten explicar el proceso de adopción de tecnologías en el ámbito público. Los resultados obtenidos refuerzan estos enfoques al demostrar que la adopción del E-government en

una municipalidad de Lima Metropolitana no solo responde a criterios técnicos de eficiencia, sino también a factores sociales, culturales y de legitimidad institucional.

De igual manera, los hallazgos se relacionan con la Teoría del Valor Público (Moore, 1995), ya que evidencian que el E-government no solo moderniza procesos administrativos, sino que también contribuye a la generación de valor público en forma de transparencia, acceso a la información y satisfacción ciudadana. Así, la investigación amplía el conocimiento teórico existente al demostrar que el impacto del E-government se manifiesta de manera integral en la gestión pública, confirmando su importancia como política transversal de modernización del Estado.

Finalmente, las implicancias metodológicas, esta investigación aporta al campo académico por varias razones. En primer lugar, la aplicación de un diseño no experimental, de corte transversal y enfoque cuantimétrico permitió obtener evidencia estadística sólida sobre la relación entre el E-government y la gestión pública en el ámbito municipal específico. En segundo lugar, el uso de un instrumento de encuesta adaptado a las características de la población (35 trabajadores administrativos) demuestra que es posible medir de manera precisa las percepciones y experiencias de los servidores públicos respecto a la implementación de prestaciones digitales.

Además, al tratarse de un estudio aplicado en un contexto aún poco explorado en el ámbito académico peruano la gestión pública municipal en Lima Metropolitana desde la perspectiva del E-government, los resultados metodológicos constituyen una base que puede ser replicada en futuras investigaciones en otras municipalidades o niveles de gobierno. De este modo, la investigación abre un campo de análisis comparativo y longitudinal que permitirá evaluar la evolución del gobierno digital y su impacto en la administración pública a lo largo del tiempo.

4.4. Conclusiones

Con base en los argumentos expuestos y los logros alcanzados en la presente indagación, es preciso señalar las subsiguientes conclusiones:

Respecto a la hipótesis general, se concluye que sí subsiste una correlación significativa y positiva entre el E-government y la administración pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024. Esto se comprueba a partir del coeficiente de correlación de Spearman de 0,867 y un p de 0,000, lo cual evidencia que la correlación es elevada, positiva y estadísticamente significativa. En consecuencia, las mejoras en la implementación del E-government, a través de servicios digitales, procesos de interacción y transformación tecnológica se relacionan directamente con una administración pública más eficaz, diáfana y orientada al ciudadano.

En relación a la hipótesis específica 1, se concluye que sí subsiste una correlación significativa y positiva entre la fase presencial del E-government y la gestión pública en la municipalidad estudiada. Este resultado se sustenta en el Rho de 0,746 y un p de 0,000, lo cual evidencia que una adecuada implementación de la atención presencial apoyada en tecnologías digitales fortalece los procesos administrativos, mejora la atención ciudadana y genera mayor legitimidad institucional.

Para la hipótesis específica 2, se concluye que sí existe relación significativa y positiva entre la fase de interacción del E-government y la gestión pública en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024. Esto se comprueba con un coeficiente de Spearman de 0,702 y un p de 0,000, lo que sustenta que el fortalecimiento de los canales interactivos, como portales digitales, sistemas de comunicación y participación ciudadana, se vincula directamente con las mejorías de la gestión pública municipal, promoviendo mayor eficiencia y cercanía con los ciudadanos.

Para la hipótesis específica 3, se concluye que sí existe relación significativa y positiva entre la fase de transacción del E-government y la gestión pública en la municipalidad analizada. El Rho fue de 0,686 con un $p = 0,000$, lo cual indica que la implementación de servicios electrónicos transaccionales como pagos en línea y trámites virtuales se asocia con procesos administrativos más ágiles, aminoración de tiempos y optimización de recursos en la gestión pública local.

En relación a la hipótesis específica 4, se concluye que sí existe relación significativa y positiva entre la fase de transformación del E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024. El coeficiente de Spearman alcanzó un valor de 0,823 y un $p = 0,000$, lo que demuestra que la consolidación de procesos digitales integrados y el rediseño institucional orientado a la transformación tecnológica tienen impactos elevados en las modernizaciones de la administración pública, fomentando transparencia, eficiencia y generación de valor público.

Finalmente, ante las conclusiones expuestas, es necesario retornar al origen de esta investigación, este se originó de la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024?

La respuesta encontrada a través de los análisis estadísticos y contrastes teóricos es clara: la correlación es positiva, elevada y significativa. Esto se interpreta como una fuerte correspondencia entre ambas variables; esto es, en la proporción en que la municipalidad fortalezca e implemente de manera eficiente las fases del gobierno electrónico presencial, de interacción, transacción y transformación, se logrará una mejora sustancial en la gestión pública.

4.5. Recomendaciones

Se recomienda ampliar las investigaciones sobre E-government y gestión pública, formulando nuevas interrogantes que permitan profundizar en la temática, tales como: ¿qué factores sociales y tecnológicos limitan la adopción del E-government en la ciudadanía?, ¿qué impacto tienen las brechas digitales en la efectividad de los servicios municipales?, ¿qué percepción tienen los ciudadanos sobre la diaphanidad y eficacia de las prestaciones electrónicas?, ¿cómo influye el liderazgo institucional en la consolidación de la transformación digital? Estas futuras investigaciones contribuirán a generar mayor evidencia empírica y a orientar políticas públicas más efectivas.

Se recomienda fortalecer la implementación del E-government mediante un trabajo articulado entre autoridades, trabajadores municipales y ciudadanía. Para ello, resulta indispensable instruir al personal administrativo en el uso de las TIC, optimizar los procesos internos y promover la involucración ciudadana en la validación de los servicios digitales, dando garantía a la legitimidad, confianza y eficacia en su aplicación.

Se recomienda promover una cultura digital y mejorar la comunicación institucional a través de campañas regulares de difusión y sensibilización que informen a la población sobre las ventajas de las prestaciones digitales municipales. Asimismo, se sugiere instaurar mecanismos de retroalimentación que permitan evaluar la excelencia de las prestaciones electrónicas, identificar deficiencias y realizar mejoras continuas en los sistemas implementados.

Se recomienda priorizar inversiones en infraestructura tecnológica y en ciberseguridad, de modo que los servicios digitales municipales sean confiables, seguros y accesibles. Es fundamental implementar mecanismos de resguardo de información personal y peculial de la población, lo cual incrementará la confianza en el uso de plataformas digitales y permitirá consolidar la transición hacia una administración pública más contemporánea y eficaz.

Se recomienda consolidar la fase de transformación digital como eje estratégico de modernización, entendiendo el E-government no solo como una herramienta tecnológica, sino como un proceso estructural que robustece la traslucidez, eficiencia y involucración ciudadana. De esta manera, se podrá dar garantía de los servicios municipales den respuesta a las demandas actuales de la sociedad digital y contribuyan a la generación de valor público en Lima Metropolitana.

REFERENCIAS

- Adrianzén, W. (2021). *¿Hacia el gobierno electrónico?: Un estudio sobre el desarrollo y limitantes de la interoperabilidad en el Perú*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17890>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ampuero, D., & Pari, A. (2024). Análisis del nivel de influencia del gobierno digital en la modernización de la gestión pública en un gobierno local del Perú, periodo 2024. *Revista Veritas Et Scientia*, 13(2), 268-281. <https://doi.org/10.47796/ves.v13i2.1135>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting E.I.R.L. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación* (1° ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Autoridad Nacional de Servicio Civil [SERVIR]. (2021). *Gestión Pública* (1° ed.). Escuela Nacional de Administración Pública. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679232/Gesti%C3%B3n%20P%C3%Ablica%20con%20enfoque%20intercultural.pdf>
- Cely, N., Palacios, W., & Caicedo, Á. (2023). *Conceptos y enfoques de metodología de la investigación* (1° ed.). Editorial Creser S.A.S. <https://repositorio.ufps.edu.co/bitstream/handle/ufps/6728/CONCEPTOS%20Y%20ENFOQUES%20DE%20METODOLOG%C3%8dA%20DE%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CONCYTEC. (2023). *Código Nacional de la Integridad Científica*. <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad->

cientifica.pdf

- Coronado, M., & Estrada, A. (2021). Portales del gobierno electrónico (e-government) y participación ciudadana en América Latina: breve análisis en tiempo de crisis. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso)*, 6(1), 191-199. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.4690>
- DiMaggio, P., & Powell, W. (1983). The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *JSTOR*, 48(2), 147-160. <https://doi.org/10.2307/2095101>
- Espino, V., Medina, C., Montoya, R., Quijano, F., & Jara, C. (2024). Modernización de la gestión pública en el Perú a partir de las experiencias del Covid-19. *Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 6(2), 77-92. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0236>
- Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management*. Pitman Publishing.
- Garrido, H. (2024). Hacia un Estado Digital: la importancia de la interoperabilidad en la modernización gubernamental. *InveCom*, 5(1), 2-11. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12549467>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación* (1° ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw hill. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Honores, J. (2021). *Gobierno electrónico: hacia una tecnología humana, democrática y transparente* (1° ed.). Editorial Universidad Continental S.A.C. <https://doi.org/10.18259/978-612-4443-39-8>
- Izquierdo, L. (2021). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Huaura-2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5694>

- Montiel, S., Peña, A. d., & Martínez, C. (2020). *Cultura tributaria: formas de mejorarla*. Cartagena : Universidad Libre. <https://www.unilibre.edu.co/cartagena/images/investigacion/libros/Cultura-Tributaria.pdf>
- Moore, M. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Harvard University Press.
- Nunja, J. (2019). *La administración y gestión pública en el proceso de descentralización del estado*. Instituto Pacífico S.A.C. <https://pacifico.sitia.pe/dashboard/libros-digitales/la-administracion-y-gestion-publica-en-el-proceso-de-descentralizacion-del-estado/3e06ae40-0063-4249-99b3-da8b0614b259>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OECD]. (2024). Digital public infrastructure for digital governments. *OECD Public Governance Policy Papers*, 1(68). <https://doi.org/10.1787/ff525dc8-en>.
- Peña, A. (2024). Gobierno electrónico, gestión pública y su influencia en la satisfacción de los ciudadanos en el Gobierno Regional. *Revista Aula Virtual*, 5(12), 1-15. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12679763>
- Peña, A., Alvarez, F., Gallardo, G., & Huerta, D. (2022). *El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima -Periodo 2016-2019*. [Tesis de maestría, Universidad Centro de Altos Estudios Nacionales]. Repositorio Institucional CAEN. <https://repositorio.caen.edu.pe/items/bb9df8ed-1ba8-4e24-8548-9b907b522ec5/full>
- Proaño, W., & Vera, O. (2023). *Gobierno electrónico y su incidencia en la administración tributaria en el Gobierno Autónomo Descentralizado la América*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí UNESUM]. Repositorio Digital Institucional UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5683>
- Quintana, H. (2024). Transformación digital en la administración pública y la gestión de gobierno de una Municipalidad Distrital en Piura. *Revista INVECOM*, 5(2), 1-10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13256575>
- Rogers, E. (1962). *Difussion of Innovations*. The Free Press. <https://teddykw2.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/07/everett-m-rogers->
- Pereira Ollaguez, J.

diffusion-of-innovations.pdf

- Tarrillo, O., Mejía, J., Dávila, J., Pintado, C., Tapia, C., Chilón, W., & Beatriz, S. (2024). *Metodología de la investigación una mirada global: Ejemplos prácticos* (1° ed.). CID - Centro de Investigación y Desarrollo. https://doi.org/10.37811/cli_w1078
- Taylor, F. (1911). *The Principles of Scientific Management*. Harper & Brothers.
- Universidad Privada del Norte [UPN]. (2024). *Código de Ética para la Investigación Científica en la UPN*. <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/codigo-de-etica-para-la-investigacion-cientifica-en-upn.pdf>
- Victorero, A. (2024). Incidencia del Gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón Quevedo, año 2022. *Redilat*, 5(3), 2277-2289. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2194>
- Villalobos, O. (2023). Gobierno electrónico, la solución a la lucha contra la corrupción. *Comunicación*, 14(2), 161-172. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.2.832>
- Weber, M. (1946). *From Max Weber: Essays in Sociology*. Oxford University Press.
- Zavaleta, E. (2024). La gestión pública en el fortalecimiento de la gobernabilidad en Perú. *Comunicación*, 15(3), 248-260. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.15.3.1155>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		Metodología:
E-government	Según Honores (2021) el gobierno electrónico “es uno de los ejes transversales de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, y (...) [se refiere al] uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios públicos en favor de los ciudadanos” (p.9).	De acuerdo con Honores (2021) fases del desarrollo del gobierno electrónico son: Presencial, interacción, transacción y transformación (p.42).	Fase presencial	Normatividad y leyes	1	El personal municipal tiene conocimiento de la normatividad y leyes que regulan la incorporación de tecnologías digitales en los procesos administrativos.	Enfoque: Descriptivo transversal Tipo de investigación: Cuantitativo Diseño de investigación: Básica n: No experimental Población: 35 trabajadores administrativos Muestra: 35 trabajadores administrativos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Análisis de datos: SPSS v27
				Estructura organizacional	2	La estructura organizacional de la municipalidad permite el uso eficiente de plataformas digitales.	
				Presencia en la Web	3	La municipalidad mantiene una presencia en la Web clara y funcional.	
			Fase de interacción	Dialogo fluido	4	El personal municipal mantiene un diálogo fluido con los ciudadanos mediante plataformas electrónicas.	
				Vía de comunicación electrónica	5	La vía de comunicación electrónica permite gestionar trámites de forma eficiente.	
				Interacción vía electrónica	6	La interacción vía electrónica mejora la calidad de atención municipal.	
				Consultas electrónicas	7	El personal municipal responde oportunamente las consultas electrónicas.	
			Fase de transacción	Uso de alta tecnología	8	La municipalidad aplica el uso de alta tecnología en sus plataformas digitales.	
				Completar tramites virtuales	9	El sistema permite completar trámites virtuales de forma rápida y sencilla.	
				Comunicación automatizada	10	La comunicación automatizada facilita las notificaciones y respuestas automáticas.	
				Operaciones electrónicas	11	Los ciudadanos pueden realizar operaciones electrónicas como pagos o solicitudes.	
			Fase de transformación	Habilidades tecnológicas	12	El personal municipal posee habilidades tecnológicas suficientes para operar plataformas digitales.	
				Conocimiento alto de tecnología	13	El personal demuestra un conocimiento alto de tecnología en el uso de herramientas digitales.	
				Voluntad política	14	Las autoridades muestran voluntad política para impulsar el gobierno digital.	
				Transformacional	15	La transformación digital ha mejorado la eficiencia de los	

				digital		servicios públicos.
Gestión pública	De acuerdo con Servir (2021) “la gestión pública es un conjunto de procesos y acciones mediante los cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas a través de la formulación, ejecución y monitoreo de políticas, programas y servicios, organizando, planificando y dirigiendo el funcionamiento y sostenibilidad del Estado y los servicios públicos” (p.68).	Según Nunja (2019) señala que la gestión pública comprende las siguientes fases: - Planeamiento o para resultados - Presupuesto por resultados - Gestión financiera - Gestión de programas y proyectos - Supervisión, seguimiento y evaluación (p. 30).	Planeamiento para los resultados	Cumplimiento de objetivos	1	Se monitorea constantemente el cumplimiento de objetivos en los proyectos municipales.
				Alineación estratégica	2	Las actividades desarrolladas por la municipalidad mantienen una clara alineación estratégica con los objetivos institucionales.
				Eficiencia operativa	3	El personal cumple sus funciones optimizando recursos y tiempo con eficiencia operativa.
			Presupuesto por resultados	Eficiencia financiera	4	La eficiencia financiera se evidencia en la ejecución del presupuesto sin excesos ni deficiencias.
				Transparencia presupuestaria	5	La transparencia presupuestaria permite a los ciudadanos conocer cómo se utilizan los recursos.
				Ejecución presupuestal	6	Se supervisa el avance de la ejecución presupuestal durante el año fiscal.
			Gestión financiera pública	Cumplimiento normativo	7	El personal garantiza el cumplimiento normativo en los procedimientos financieros.
				Control de gastos	8	El personal documenta correctamente los procesos para el control de gastos.
				Optimización de recursos	9	El personal busca permanentemente la optimización de recursos en sus actividades.
			Gestión de programas y proyectos	Cumplimiento de plazos	10	Los programas y proyectos cumplen con los plazos establecidos en la planificación.
				Satisfacción beneficiarios	11	La satisfacción de los beneficiarios es un criterio clave en la evaluación de los proyectos.
				Impacto alcanzado	12	Se identifican resultados positivos en el impacto alcanzado por los programas y proyectos.
			Supervisión, seguimiento y evaluación	Cobertura de monitoreo	13	Se revisan indicadores clave como parte de la cobertura de monitoreo institucional.
				Evaluación de impacto	14	El personal aplica criterios técnicos en la evaluación de impacto de los programas.
				Retroalimentación recibida	15	La retroalimentación recibida se analiza para mejorar los servicios municipales.

ANEXO 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre el E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre el E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación positiva entre el E-government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>E-government</p> <p>Variable 2:</p> <p>Gestión pública</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la relación entre la fase presencial y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024? 2. ¿Cuál es la relación entre la fase de interacción y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024? 3. ¿Cuál es la relación entre la fase de transacción y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024? 4. ¿Cuál es la relación entre la fase de transformación y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024? 	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación entre la fase presencial y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024. 2. Determinar la relación entre la fase de interacción y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024. 3. Determinar la relación entre la fase de transacción y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024. 4. Determinar la relación entre la fase de transformación y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024. 	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación positiva entre la fase presencial y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024. 2. Existe relación positiva entre la fase de interacción y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024. 3. Existe relación positiva entre la fase de transacción y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024. 4. Existe relación positiva entre la fase de transformación y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024. 	

ANEXO 3: Instrumento

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito recopilar información relevante para la investigación titulada: “E-Government y la gestión pública en una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2024”. A continuación, se presentan una serie de afirmaciones. Por favor, lea con atención cada una de ellas y marque con una (X) la alternativa que mejor refleje su opinión o experiencia, según la siguiente escala:

Cuestionario de E-government

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

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Variable 1: E-government					
	Fase presencial					
1	El personal municipal tiene conocimiento de la normatividad y leyes que regulan la incorporación de tecnologías digitales en los procesos administrativos.					
2	La estructura organizacional de la municipalidad permite el uso eficiente de plataformas digitales.					
3	La municipalidad mantiene una presencia en la Web clara y funcional.					
	Fase de interacción					
4	El personal municipal mantiene un diálogo fluido con los ciudadanos mediante plataformas electrónicas.					
5	La vía de comunicación electrónica permite gestionar trámites de forma eficiente.					
6	La interacción vía electrónica mejora la calidad de atención municipal.					
7	El personal municipal responde oportunamente las consultas electrónicas.					
	Fase de transacción					
8	La municipalidad aplica el uso de alta tecnología en sus plataformas digitales.					
9	El sistema permite completar trámites virtuales de forma rápida y sencilla.					
10	La comunicación automatizada facilita las notificaciones y respuestas automáticas.					
11	Los ciudadanos pueden realizar operaciones electrónicas como pagos o solicitudes.					
	Fase de transformación					
12	El personal municipal posee habilidades tecnológicas suficientes para operar plataformas digitales.					
13	El personal demuestra un conocimiento alto de tecnología en el uso de herramientas digitales.					

14	Las autoridades muestran voluntad política para impulsar el gobierno digital.					
15	La transformación digital ha mejorado la eficiencia de los servicios públicos.					

Gracias por su colaboración

Cuestionario de Gestión pública

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

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Variable 2: Gestión pública					
	Planeamiento para los resultados					
1	Se monitorea constantemente el cumplimiento de objetivos en los proyectos municipales.					
2	Las actividades desarrolladas por la municipalidad mantienen una clara alineación estratégica con los objetivos institucionales.					
3	El personal cumple sus funciones optimizando recursos y tiempo con eficiencia operativa.					
	Presupuesto por resultados					
4	La eficiencia financiera se evidencia en la ejecución del presupuesto sin excesos ni deficiencias.					
5	La transparencia presupuestaria permite a los ciudadanos conocer cómo se utilizan los recursos.					
6	Se supervisa el avance de la ejecución presupuestal durante el año fiscal.					
	Gestión financiera pública					
7	El personal garantiza el cumplimiento normativo en los procedimientos financieros.					
8	El personal documenta correctamente los procesos para el control de gastos.					
9	El personal busca permanentemente la optimización de recursos en sus actividades.					
	Gestión de programas y proyectos					
10	Los programas y proyectos cumplen con los plazos establecidos en la planificación.					
11	La satisfacción de los beneficiarios es un criterio clave en la evaluación de los proyectos.					
12	Se identifican resultados positivos en el impacto alcanzado por los programas y proyectos.					
	Supervisión, seguimiento y evaluación					
13	Se revisan indicadores clave como parte de la cobertura de monitoreo institucional.					
14	El personal aplica criterios técnicos en la evaluación de impacto de los programas.					
15	La retroalimentación recibida se analiza para mejorar los servicios municipales.					

Gracias por su colaboración

Anexo 4: Validez del Instrumento

Experto 1



ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Javes Sanchez, Augusto Francisco
- 1.2. Grado académico y/o título: Magister en Gestión Estratégica de Organizaciones
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Coordinador Especialista de la Facultad de Negocios en la Universidad Privada del Norte.
- 1.4. Título de la investigación: "E-GOVERNMENT Y LA GESTIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA, 2024"
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre E-government y Gestión pública
- 1.6. Autor del instrumento: Juan Manuel Pereira Ollaguez
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración y Gestión Pública

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		50				

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: _____ El proyecto de investigación y los instrumentos presentan una alta coherencia y pertinencia. La estructura metodológica es sólida, y los cuestionarios están bien diseñados.



Lima, 25. de ...Setiembre. de 2025

Augusto Francisco Javes Sanchez
DNI 07702664

Experto 2



ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Lilian Lissett Requejo Napan
- 1.2. Grado académico y/o título: Magister en Administración de Negocios
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Privada del Norte.
- 1.4. Título de la investigación: "E-GOVERNMENT Y LA GESTIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA, 2024"
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre E-government y Gestión pública
- 1.6. Autor del instrumento: Juan Manuel Pereira Ollaguez
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración y Gestión Pública

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		50				

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES:



Lilian Lissett Requejo Napan
DNI 40407946

Lima, 25. de ...Setiembre. de 2025

Experto 3



ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Montano Mendoza, Fausto Enrique
- 1.2. Grado académico y/o título: Magister en Administración
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Privada del Norte
- 1.4. Título de la investigación: "E-GOVERNMENT Y LA GESTIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA, 2024"
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre E-government y Gestión pública
- 1.6. Autor del instrumento: Juan Manuel Pereira Ollaguez
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración y Gestión Pública

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	5				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	5				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	5				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	5				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	5				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	5				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	5				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	5				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	5				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	5				
TOTAL - PARCIAL		50				

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: _____



Fausto Enrique Montano Mendoza

Lima, 25 de Setiembre de 2025

Alfa de Cronbach variable 1**Estadísticas de
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.934	15

Alfa de Cronbach variable 2**Estadísticas de
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.938	15

Anexo 5: Base de datos de la aplicación del instrumento

ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	Fase presencial			Fase de interacción				Fase de transacción				Fase de transformación				Planeamiento para los resultados			Presupuesto por resultados			Gestión financiera pública			Gestión de programas y proyectos			Supervisión, seguimiento y evaluación			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	
2	2	3	1	2	5	5	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	1	2	3	2	5	4	3	3	3	3	3	2	2	3	
3	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	3	3	5	5	
4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	2	2	3	2	4	3	2	2	4	2	4	4	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
6	1	1	1	3	3	4	1	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	2	1	1	
7	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	5	4	3	3	4	
8	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	3	3	4	4	
9	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	1	3	3	1	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
10	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
11	1	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	4	2	2	2	
12	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	2	2	2	2	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	3	4	3	4	4	
14	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	5	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	2	4	3	4	5	3	5	3	3	5	4	4	4	4	
16	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	
17	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
18	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	
19	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	5	5	2	2	
20	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	1	3	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
21	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	5	4	3	4	3	3	4	3	
22	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
23	2	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	2	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
24	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	2	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	3	4	4	2	4	2	
27	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	5	4	3	3	4	
28	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	3	3	4	4	
29	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	1	3	3	1	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
30	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
31	1	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	4	2	2	2	2	
32	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	5	4	3	3	4	
33	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	3	3	4	4	
34	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	1	3	3	1	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
35	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	