

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

Gobierno digital como factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la
Unidad de Gestión Educativa Local Cotabambas, 2025.

Presentado por:

Camila Utani Suel

Para optar el título de Licenciado en Administración

Abancay - Perú

2025



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Gobierno digital como factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la
Unidad de Gestión Educativa Local Cotabambas, 2025.**

Presentado por **Camila Utani Suel**, para optar el título de Licenciado en
Administración.

Sustentado y aprobado el 28 de agosto del 2025 ante el jurado evaluador:

Presidente:


Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla.

Primer miembro:


Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos.

Segundo miembro:


M. Sc. María Patricia Lima Bendezu.

Asesor:


Dr. Percy Fritz Puga Peña.



UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS
DE APURÍMAC

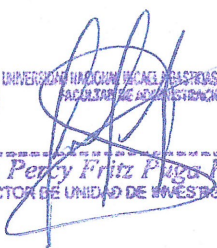
Licenciada por SUNEDU

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 041-2025

La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a través de la Unidad de Investigación de la Facultad de Administración, declara que, la tesis intitulada: **“Gobierno digital como factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cotabambas, 2025”**. para optar el título de Licenciado en Administración, presentado por la Bachiller **CAMILA UTANI SUEL**, ha sido sometido a un mecanismo de evaluación de verificación de similitud, a través del software TURNITIN, siendo el 23% el índice de similitud; el cual es menor al 25% establecido por el reglamento de investigación aprobado por Resolución N° 168-2024(2)-CU-UNAMBA, por lo que cumple con los criterios establecidos por la universidad.

Tamburco, 12 de noviembre de 2025.


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Dr. Percy Fritz Puga Peña
DIRECTOR DE UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

C.c:

Archivo.
PFPP/D/-U.I.F.A.

Av. Inca Garcilaso de la Vega S/N - Ciudad Universitaria Tamburco
investigacionadministracion@unamba.edu.pe



Agradecimiento.

A mi alma mater, por brindarme la formación académica y los valores que guiaron este camino. A mi asesor, por su orientación constante y compromiso con mi aprendizaje. Y a mis excompañeros de trabajo de la UGEL Cotabambas, por su apoyo, colaboración y por compartir conmigo experiencias que enriquecieron esta investigación.



Dedicatoria

A mi hija, inspiración de cada esfuerzo.

A mi compañero de vida, por su amor y apoyo incondicional.

Y a mi familia, por creer en mí en cada paso de este camino.



Gobierno digital como factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la
Unidad de Gestión Educativa Local Cotabambas, 2025.
Línea de investigación: Gestión Pública

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I.	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 Descripción del problema.	5
1.2. Enunciado del problema.	12
1.2.1. Problema general.	12
1.2.2. Problema específico.	12
1.3. Justificación.	13
CAPÍTULO II.	15
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	15
2.1. Objetivos de la investigación.	15
2.1.1. Objetivo general.	15
2.1.2. Objetivo específico.	15
2.2. Hipótesis de la investigación.	16
2.2.1. Hipótesis general.	16
2.2.2. Hipótesis específica.	16
2.3. Operacionalización de variable.	16
CAPÍTULO III.	18
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	18
3.1. Antecedentes.	18
3.2. Marco teórico.	22
3.2.1. Gobierno Digital.	22
3.2.1.1. Transformación digital.	23
3.2.1.2. Objetivos del gobierno digital.	25
3.2.1.3. Dimensiones del gobierno digital.	26
3.2.1.4. Seguridad Digital.	36
3.2.2. Gestión Pública.	37



3.2.2.1. Modelo de la PNMGP al 2030.	37
3.3. Marco conceptual.	41
CAPÍTULO IV.	44
METODOLOGÍA.	44
4.1. Tipo y nivel de investigación.	44
4.2. Diseño de investigación	44
4.3. Descripción ética de la investigación.	45
4.4. Población y muestra.	45
4.5. Procedimiento.	46
4.6. Técnicas e instrumentos.	46
4.6.1. Validez de instrumento de evaluación.	46
4.6.2. Estadística de fiabilidad de instrumento.	47
4.7. Análisis estadístico.	48
CAPÍTULO V.	50
RESULTADO Y DISCUSIONES	50
5.1. Análisis de resultados.	50
5.1.1. Análisis e interpretación de resultado de la información general.	50
5.1.2. Análisis e interpretación de las 6 dimensiones de la variable gobierno digital.	54
5.1.3. Análisis e interpretación de las 5 dimensiones de la variable gestión pública.	60
5.1.4. Análisis e interpretación de la variable gobierno digital.	65
5.1.5. Análisis e interpretación de la variable gestión pública.	66
5.1.6. Análisis e interpretación de tabla cruzada de variables y dimensiones.	67
5.2. Contrastación de hipótesis.	75
5.2.2. Prueba de normalidad de las variables en contraste.	75
5.2.3. Hipótesis estadística.	76
5.2.4. Contrastación de hipótesis general de la investigación.	77
5.2.5. Contrastación de las hipótesis específicas de la investigación.	78
5.3. Discusión.	87
CAPÍTULO VI.	92
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
6.1. Conclusiones.	92
6.2. Recomendación.	94
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.	98
ANEXO	101



ÍNDICE DE TABLA

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de las variables de investigación	17
Tabla 2 Población en estudio	45
Tabla 3 Validación de instrumento por 3 expertos	47
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de la variable gobierno digital	48
Tabla 5 Estadística de fiabilidad de la variable gestión pública	48
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje según genero de los trabajadores de la UGEL	50
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje según edad de los trabajadores de la UGEL	51
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje según condición laboral de los trabajadores UGEL	52
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje según grado de instrucción de los trabajadores	53
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de la dimensión 1: Digital por diseño	54
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de la dimensión 2: Basado en datos	55
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de la dimensión 3: Gobierno como plataforma	56
Tabla 13 Frecuencia y porcentaje de la dimensión 4: Abierto por defecto	57
Tabla 14 Frecuencia y porcentaje de la dimensión 5: Impulsado por el usuario	58
Tabla 15 Frecuencia y porcentaje de la dimensión 6: Proactividad	59
Tabla 16 Frecuencia y porcentaje de dimensión 1: Política pública y regulación	60
Tabla 17 Frecuencia y porcentaje de la dimensión 2: Estrategia de intervención	61
Tabla 18 Frecuencia y porcentaje de la dimensión 3: Bienes y servicio	62
Tabla 19 Frecuencia y porcentaje de la dimensión 4: Gestión interna	63
Tabla 20 Frecuencia y porcentaje de la dimensión 5: Resultado	64
Tabla 21 Frecuencia y porcentaje de la variable gobierno digital	65
Tabla 22 Frecuencia y porcentaje de la variable gestión pública	66
Tabla 23 Matriz de contingencia entre gobierno digital y gestión pública	67
Tabla 24 Matriz de contingencia: dimensión digital por diseño y gestión pública	68
Tabla 25 Matriz de contingencia: dimensión basado en datos y gestión pública	69
Tabla 26 Matriz de contingencia: dimensión gobierno como plataforma y gestión pública	71
Tabla 27 Matriz de contingencia: dimensión abierto por defecto y gestión pública	72
Tabla 28 Matriz de contingencia: dimensión impulsado por el usuario y gestión pública	73

Tabla 29	Matriz de contingencia: dimensión proactividad y gestión pública	74
Tabla 30	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ^a	75
Tabla 31	Criterios para la comparación de las hipótesis del estudio	76
Tabla 32	Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman	76
Tabla 33	Coeficiente de correlación variable de gobierno digital y gestión pública	77
Tabla 34	Coeficiente de correlación: digital por diseño y gestión pública	78
Tabla 35	Coeficiente de correlación: basado en datos y gestión pública	80
Tabla 36	Coeficiente de correlación: gobierno como plataforma y gestión pública	81
Tabla 37	Coeficiente de correlación: abierto por defecto y gestión pública	83
Tabla 38	Coeficiente de correlación: impulsado por el usuario y gestión pública	84
Tabla 39	Coeficiente de correlación: proactividad y gestión pública	86

ÍNDICE FIGURA

	Pág.
Figura 1 Pilar de definición de gobierno digital	22
Figura 2 Ejes de transformación digital en la administración pública	23
Figura 3 Seis objetivos estratégicos de gobierno digital	26
Figura 4 Seis dimensiones del gobierno digital	27
Figura 5 Digital por diseño versus digital por defecto	28
Figura 6 Actividades que el gobierno se enfoca para generar valor	29
Figura 7 Facetas de un sector público basado en datos	30
Figura 8 Gobierno de datos en el sector público	31
Figura 9 Enfoques del gobierno como plataforma	31
Figura 10 Elementos clave la dimensión impulsado por el usuario	34
Figura 11 Proactividad vehículo para aumentar la confianza pública	35
Figura 12 Modelo de la PNMGP al 2030	37
Figura 13 Elementos de evaluación de los resultados de la PNMGP	40
Figura 14 Distribución porcentual según género de los trabajadores de la UGEL	50
Figura 15 Distribución porcentual según edad de los trabajadores	51
Figura 16 Distribución porcentual según condición laboral de los trabajadores	52
Figura 17 Distribución porcentual según grado de instrucción de los trabajadores	53
Figura 18 Distribución porcentual de la dimensión 1: Digital por diseño	54
Figura 19 Distribución porcentual de la dimensión 2: Basada en datos	55
Figura 20 Distribución porcentual de la dimensión 3: Gobierno como plataforma	56
Figura 21 Distribución porcentual de la dimensión 4: Abierto por defecto	57
Figura 22 Distribución porcentual de la dimensión 5: Impulsado por el usuario	58
Figura 23 Distribución porcentual de la dimensión 6: Proactividad	59
Figura 24 Distribución porcentual de la dimensión 1: Política pública y regulación	60
Figura 25 Distribución porcentual de la dimensión 2: Estrategia de intervención	61
Figura 26 Distribución porcentual de la dimensión 3: Bienes y servicio	62
Figura 27 Distribución porcentual de la dimensión 4: Gestión interna	63
Figura 28 Distribución porcentual de la dimensión 5: Resultado	64

Figura 29	Distribución porcentual de la variable gobierno digital	65
Figura 30	Distribución porcentual de la variable gestión pública	66
Figura 31	Distribución comparativa entre gobierno digital y gestión pública	67
Figura 32	Distribución comparativa entre digital por diseño y gestión pública	69
Figura 33	Distribución comparativa entre basado en datos y gestión pública	70
Figura 34	Distribución comparativa entre gobierno como plataforma y gestión pública	71
Figura 35	Distribución comparativa entre abierto por defecto y gestión pública	72
Figura 36	Distribución comparativa entre impulsado por el usuario y gestión pública	73
Figura 37	Distribución comparativa entre proactividad y gestión pública	74
Figura 38	Dispersión de datos entre la variable gobierno digital y gestión pública	77
Figura 39	Dispersión de datos entre lo digital por diseño y gestión pública	79
Figura 40	Dispersión de datos entre gobernanza basada en datos y gestión pública	80
Figura 41	Dispersión de datos entre gobierno como plataforma y gestión pública	82
Figura 42	Dispersión de datos entre abierto por defecto y gestión pública	83
Figura 43	Dispersión de datos entre impulsado por el usuario y gestión pública	85
Figura 44	Dispersión de datos entre proactividad y gestión pública	86

INTRODUCCIÓN

El estudio tuvo como finalidad analizar el gobierno digital como un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Cotabambas. En los últimos años, las instituciones públicas afrontaron el reto de adaptarse a un entorno cada vez más digitalizado, donde el uso estratégico de las herramientas digitales se convirtió en un elemento clave para mejorar la eficiencia, la transparencia, la proactividad y la calidad de los servicios. Todo ello tuvo como propósito responder de manera más eficaz a las necesidades de la ciudadanía y fortalecer una gestión pública más eficiente, inclusiva y moderna.

En este contexto, el gobierno digital se implementó como una estrategia orientada a modernizar los procesos administrativos y fortalecer la interacción entre el Estado y la ciudadanía. Esta implementación implicó la automatización de procedimientos, la gestión digital de documentos y la mejora en los canales de comunicación institucional, lo cual influyó directamente en la manera en que se gestionaron los recursos, las decisiones y las actividades dentro de las entidades públicas.

La UGEL Cotabambas, como entidad responsable de la administración educativa en su jurisdicción, no fue ajena a esta transformación. Sus trabajadores enfrentaron cambios significativos en sus funciones, adaptándose al uso de plataformas digitales, normas técnicas y procesos digitales que demandaron nuevas competencias y actitudes frente a la gestión pública. El objetivo general del estudio fue conocer en qué medida el gobierno digital es un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas durante el año 2025. Para alcanzar este propósito, la investigación se estructuró en seis capítulos que a continuación se detalla:

En el primer capítulo se presentó el planteamiento del problema de investigación, en el cual se describió la problemática identificada, así como el problema general y los problemas específicos. Asimismo, se justificó la relevancia del estudio y se contextualizó el ámbito geográfico e institucional donde se desarrolló la investigación.



En el segundo capítulo se expusieron el objetivo general y los objetivos específicos, además de la hipótesis general y las hipótesis específicas. Este capítulo concluyó con la presentación de la matriz de operacionalización de variables.

El tercer capítulo estuvo dedicado al marco teórico referencial, que incluyó antecedentes a nivel nacional, internacional y local, además del desarrollo conceptual de las variables gobierno digital y gestión pública.

En el cuarto capítulo se describió la metodología utilizada. De acuerdo con la naturaleza del problema, las hipótesis y los objetivos planteados, se definió el tipo de investigación como básica, de nivel correlacional y con un diseño no experimental. Se empleó la técnica de encuesta, aplicada mediante un cuestionario dirigido a la totalidad de la población en estudio. También se especificó el procedimiento estadístico utilizado para el análisis de los datos.

En el quinto capítulo se presentaron los resultados obtenidos y su respectivo análisis, junto con una discusión en función de los objetivos e hipótesis formulados. Finalmente, el sexto capítulo reunió las conclusiones generales y específicas del estudio, así como las recomendaciones derivadas de los hallazgos.



RESUMEN

El presente estudio, titulado “*Gobierno digital como factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cotabambas, 2025*”, se realizó en el distrito de Tambobamba, provincia de Cotabambas departamento de Apurímac. La investigación permitió identificar que la implementación del gobierno digital en la gestión pública de entidad presenta diversas deficiencias, carencias y limitaciones, que afectan negativamente la eficiencia, la transparencia y la calidad del servicio institucional. Estas debilidades inciden de manera directa en la prestación de los servicios, impidiendo alcanzar niveles óptimos de eficacia, eficiencia, transparencia y generación de valor público, lo que dificulta una adecuada atención a las necesidades y expectativas de los usuarios. El objetivo general del estudio fue conocer en qué medida el gobierno digital se asocia con la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño metodológico no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal, utilizando análisis estadístico no paramétrico. La población estuvo conformada por 60 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, validado mediante juicio de expertos y con una confiabilidad aceptable determinada a través del coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados revelaron una correlación positiva moderada y estadísticamente significativo entre las variables gobierno digital y gestión pública, con un coeficiente de Spearman (Rho) de 0.673 y un nivel de significancia de 0.000 ($p < 0.05$). Por lo tanto, se concluye que es fundamental fortalecer las capacidades institucionales de la UGEL Cotabambas, promoviendo el uso estratégico de tecnologías digitales, datos, normativas, procedimientos y herramientas que respondan a las necesidades de los usuarios y puedan anticiparse a los cambios del entorno educativo. Asimismo, es necesario mejorar la infraestructura tecnológica y fomentar una cultura organizacional que valore y utilice eficazmente las herramientas digitales, con el fin de avanzar hacia una gestión pública más moderna, eficiente, transparente, dinámica, participativa y enfocada en brindar un servicio educativo de calidad.

Palabras clave: *gobierno digital, gestión pública, tecnologías digitales.*



ABSTRACT

The present study, entitled “Digital Government as a Factor Associated with Public Management among Workers of the Local Educational Management Unit (UGEL) Cotabambas, 2025”, was carried out in the district of Tambobamba, province of Cotabambas, department of Apurímac. The research identified that the implementation of digital government in the institution's public management presents various deficiencies, shortcomings, and limitations that negatively affect the efficiency, transparency, and quality of institutional services. These weaknesses directly impact service delivery, preventing the achievement of optimal levels of effectiveness, efficiency, transparency, and public value generation, which hinders the adequate response to users' needs and expectations. The general objective of the study was to determine the extent to which digital government is associated with public management among the workers of UGEL Cotabambas. The research followed a quantitative approach with a non-experimental, correlational, and cross-sectional design, using non-parametric statistical analysis. The population consisted of 60 workers who responded to a structured questionnaire, validated by expert judgment and with an acceptable reliability level determined by Cronbach's alpha coefficient. The results revealed a moderate, positive, and statistically significant correlation between the variables digital government and public management, with a Spearman's rho coefficient of 0.673 and a significance level of 0.000 ($p < 0.05$). Therefore, it is concluded that it is essential to strengthen the institutional capacities of UGEL Cotabambas by promoting the strategic use of digital technologies, data, regulations, procedures, and tools that meet users' needs and anticipate changes in the educational environment. Likewise, it is necessary to improve technological infrastructure and foster an organizational culture that values and effectively uses digital tools, aiming to move toward a more modern, efficient, transparent, dynamic, participatory public management focused on delivering quality educational services.

Keywords: *digital government, public management, digital technologies.*



CAPÍTULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema.

La pandemia de la COVID-19, que comenzó a principios de 2020, puso a prueba la capacidad de la administración pública para utilizar de manera estratégica las tecnologías digitales y los datos con el fin de adaptarse rápidamente al cambio, continuar con la prestación de servicios al ciudadano y garantizar la agilidad en la respuesta gubernamental.

En todo el mundo, muchas actividades se trasladaron a plataformas digitales, acelerando así una transformación digital que había estado en curso durante varias décadas. En el ámbito educativo, por ejemplo, los niños con acceso a internet comenzaron a recibir clases de manera remota, mientras que numerosos trabajadores del sector público y privado adoptaron el teletrabajo. Las empresas, por su parte, optaron por modelos de negocios digitales para seguir operando y generar ingresos. Como resultado, el tráfico de internet aumentó en algunos países hasta un 60% poco después del brote de la COVID-19 (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2020). Del mismo modo, las instituciones públicas tuvieron que confiar en sistemas de identidad digital, infraestructuras compartidas y el acceso e intercambio de datos gubernamentales.

A pesar de los avances en la transformación digital registrados en América Latina en la última década, aún persisten brechas digitales significativas y una baja en el ranking de competitividad a nivel global (Marquina et al., 2022). Según el índice de gobierno digital de la OCDE (2023), los países de América Latina con menor progreso en la digitalización se encuentran Argentina con un 0.42%, Chile con un 0.40%, mientras que Perú y Brasil tienen un puntaje de 0.62%, y Colombia se encuentra en auge de digitalización en 0.74 % quedando en el séptimo lugar a nivel mundial, esta medición constituye un instrumento para poder comparar el progreso del gobierno digital en los 33 países miembros y 5 países en proceso de adhesión de la OCDE, en base a los seis dimensiones (digital por diseño, sector público basado en datos, gobierno como plataforma, abierto por defecto, impulsado por usuario y la proactividad) del Marco de Políticas de Gobierno Digital.

En cuanto a la situación de Perú, la consultora Apoyo (2022) señala que las políticas y regulaciones en el país no han sido suficientemente eficaces para promover una transformación digital efectiva. Un estudio realizado por Marquina et al. (2024) sitúa a Perú en el puesto 56 de 64 países, con un puntaje de 50.2 en una escala de 0 a 100 puntos en el índice de competitividad digital a nivel mundial, medido a partir de tres pilares: a) conocimiento, b) tecnología y, c) preparación para el futuro. En 2023, el Perú experimentó una ligera disminución de 1.9 puntos, no obstante, pese a esta disminución, consigue subir una posición en la clasificación, ascendiendo del 57 al puesto 56. Este cambio en el ranking se debe, en cierta medida, a la caída más marcada de otros países, como Brasil, que baja cinco posiciones y sufre una reducción de 6.4 puntos en su calificación en comparación con el año anterior.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNM, 2022) para 2030 identifica varias problemáticas que limitan el desempeño de la administración pública en Perú, tales como el diseño inadecuado de políticas públicas, la falta de estrategias efectivas para cumplir los objetivos, la limitada capacidad de gestión interna, la deficiencia en los procesos de seguimiento y la insuficiente apertura del estado hacia los ciudadanos. Además, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2023) destaca que Perú es el segundo país de la región con mayor cantidad de horas necesarias para completar un trámite administrativo, y el de mayor porcentaje de trámites que requieren múltiples interacciones. Este problema también es señalado por Benjamín et al. (2018), quienes afirman que los ciudadanos en Perú experimentan largos períodos de espera y múltiples derivaciones al intentar realizar un trámite administrativo. De acuerdo con la encuesta de Datum (2019), los factores que generan mayor insatisfacción en las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) a nivel nacional incluyen la demora en la atención (10 %), la mala atención (38 %), la excesiva burocracia (31 %), la falta de orientación adecuada (3 %) y la falta de respuesta a las gestiones (12 %).

En el caso particular de la UGEL Cotabambas, la incorporación de herramientas digitales en los procesos institucionales sigue siendo limitada y fragmentada, dado que los procedimientos administrativos y pedagógicos aún dependen en gran medida del soporte físico y la atención presencial. Según la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2023), solo el 23% de las entidades públicas en Perú ha logrado implementar servicios digitales diseñados desde su origen, lo que refleja un avance incipiente en la transformación digital,



especialmente en zonas rurales como Cotabambas. A esta situación se suma una disposición limitada del equipo directivo para liderar procesos de cambio tecnológico, lo que se traduce en una escasa adopción de estrategias orientadas a la innovación digital. Además, el uso insuficiente y poco sistemático de aplicaciones digitales por parte de los trabajadores restringe la mejora de las tareas operativas y limita el aprovechamiento de los beneficios que ofrecen las tecnologías digitales.

Como consecuencia, la gestión pública en la UGEL Cotabambas evidencia una deficiente capacidad operativa, junto con limitaciones en la interoperabilidad de los sistemas de información y debilidades en la integración de procesos institucionales. Ello genera un incremento de la carga administrativa y una afectación significativo en la transparencia y la trazabilidad de las decisiones, lo que compromete la eficiencia y la calidad de la gestión educativa.

Por otro lado, la gestión de datos en la UGEL Cotabambas es deficiente y poco sistematizada, lo que limita la toma de decisiones informada y oportuna, ya que existe una carencia de sistemas organizados y herramientas adecuadas para recolectar, analizar y reutilizar datos educativos. Esta debilidad merma la capacidad institucional para monitorear aprendizajes, asistencia y desempeño docente. Según la OCDE (2020), más del 40% de las entidades públicas en América Latina no utilizan datos de manera efectiva para diseñar o evaluar políticas, una realidad que también se refleja en el ámbito educativo de Cotabambas.

Asimismo, el uso limitado e inadecuado de la información para la planificación institucional y la anticipación de necesidades de los usuarios impide sistematizar y analizar la información con enfoque estratégico. Esto restringe la capacidad de orientar la gestión pública hacia la mejora continua y la toma de decisiones basadas en evidencia, lo cual afecta la respuesta ante desafíos pedagógicos y administrativos emergentes. De igual manera, se observa un aprovechamiento deficiente de los datos como insumo para generar valor público o fortalecer la confianza ciudadana en la institución. En muchos casos, las decisiones se adoptan empíricamente, sin recurrir a un análisis que sustente las intervenciones o acciones institucionales, lo que debilita la legitimidad del servicio público. A esto se añade que la adopción de plataformas de gestión de datos es insuficiente: no se cuenta con sistemas que permitan recopilar, almacenar, procesar y utilizar la información de manera integrada. Según la PCM (2023), solo el 19% de las entidades públicas en Perú emplea datos para tomar decisiones informadas, evidenciando una debilidad estructural persistente.



Por consiguiente, la gestión en la UGEL Cotabambas se ve afectada por la insuficiencia de evidencia para una planificación estratégica eficaz, así como por una transparencia institucional débil y una limitada capacidad para generar valor público. Estas condiciones comprometen la eficiencia, efectividad y legitimidad de la gestión educativa, dificultando el cumplimiento de los objetivos institucionales y la atención adecuada a las necesidades del entorno.

En relación al gobierno como plataforma, la UGEL Cotabambas presenta una infraestructura tecnológica limitada, con sistemas que operan de manera aislada y sin interoperabilidad, lo que impide el acceso integrado a servicios digitales y genera duplicidad de esfuerzos. Según la OCDE (2019), solo el 17% de los países de la región ha avanzado hacia una arquitectura institucional que funcione como plataforma, situación que se refleja también en el ámbito subnacional en Perú, especialmente en zonas con escasa inversión tecnológica como Apurímac.

Adicionalmente, la provisión de herramientas tecnológicas actualizadas en la UGEL es limitada tanto en software como en hardware, lo que restringe la eficiencia con la que el personal realiza sus funciones administrativas y pedagógicas. Muchos trabajadores enfrentan dificultades operativas debido a equipos obsoletos, insuficiente cobertura digital o ausencia de sistemas adaptados, lo que impide optimizar procesos y brindar servicios de calidad. A ello se suma la deficiencia en la implementación de programas permanentes de capacitación en competencia digital: la formación tecnológica es esporádica, insuficiente o descontextualizada, lo cual limita el uso efectivo de las herramientas digitales disponibles.

Como resultado, la UGEL Cotabambas enfrenta serias limitaciones para articular los recursos tecnológicos con los procesos institucionales, lo que debilita su capacidad de generar valor público, fortalecer la colaboración interinstitucional y optimizar la prestación de servicios educativos. Esta problemática se agrava en entornos rurales, donde la brecha digital, la infraestructura insuficiente y la carencia de soporte técnico especializado profundizan las desigualdades en el acceso a servicios modernos, eficientes y de calidad.

En cuanto a la dimensión abierto por defecto, la transparencia activa en la UGEL Cotabambas es insuficiente, ya que no se publica información clave de manera accesible, actualizada y oportuna. Además, existe una carencia de mecanismos adecuados que faciliten el acceso ciudadano a los datos públicos, lo que limita el control social y la rendición de



cuentas. Según el Índice de Datos Abiertos de la PCM (2022), solo el 35% de las entidades públicas difunden información de forma proactiva.

Además, la UGEL presenta ausencia de procedimientos claros para atender los pedidos de información pública, lo que impide que la información esté disponible oportunamente para quienes la solicitan. A esta limitación se añade la difusión insuficiente de datos relevantes y la falta de plataformas digitales adecuadas para facilitar el acceso a la información pública. Asimismo, la gestión de datos en custodia de la UGEL carece de un sistema ordenado que garantice la difusión pública bajo la normativa de protección de datos personales.

Por lo tanto, la UGEL Cotabambas enfrenta una transparencia institucional débil, con limitada capacidad para promover el control social y fortalecer la confianza ciudadana, elementos esenciales para consolidar una gestión legítima, eficiente y orientada al bienestar de la comunidad educativa.

En relación con la dimensión impulsado por el usuario, en la UGEL Cotabambas se evidencia una deficiente consideración de las necesidades de los usuarios en el diseño de los servicios digitales, los cuales no han sido concebidos tomando en cuenta las expectativas y requerimientos reales de docentes, administrativos y ciudadanía. Como consecuencia, esta situación genera una experiencia limitada e inadecuada, caracterizada por plataformas poco amigables y procesos digitales que no facilitan la interacción efectiva. Según SERVIR (2021), el 62% de los servidores públicos considera que los servicios digitales no responden adecuadamente a las demandas del ciudadano.

A ello se suma la limitada oferta de canales digitales en la UGEL Cotabambas, lo que dificulta que los usuarios puedan expresar sus necesidades, expectativas o sugerencias respecto a los servicios educativos y administrativos. Del mismo modo, existe una deficiente adaptación de los servicios institucionales a las necesidades reales de los usuarios, ya que los procesos y plataformas disponibles no han sido diseñados bajo un enfoque participativo ni centrado en el usuario. Esta carencia de enfoque participativo genera una experiencia poco satisfactoria y una baja percepción de calidad.

En consecuencia, la gestión pública en la UGEL Cotabambas presenta una limitada capacidad de respuesta a las necesidades ciudadanas, una débil satisfacción de los usuarios una deficiente calidad en la prestación de servicios, lo que afecta la legitimidad institucional

y perpetúa la carencia de valor público en el ámbito educativo.

Por otro lado, respecto a la dimensión proactiva, la UGEL Cotabambas manifiesta una limitada capacidad para anticiparse a las necesidades de la ciudadanía, dado que la atención sigue siendo predominantemente reactiva; es decir, los servicios solo se brindan cuando el usuario presenta una solicitud o reclamo. En este sentido, no existen mecanismos que permitan prever y atender de manera rápida y oportuna los requerimientos ciudadanos, lo que genera procesos burocráticos, lentos y poco eficientes. Según la OCDE (2021), menos del 10% de los servicios públicos en países de ingresos medios son verdaderamente proactivos.

Asimismo, se observa una limitada utilización de herramientas digitales que permitan sistematizar la información en tiempo real, lo que impide anticiparse a las necesidades o solicitudes de los usuarios. Aunado a ello, los procesos internos continúan siendo burocráticos y complicados, ya que no se cuenta con mecanismos digitales que faciliten y agilicen la interacción con los usuarios.

Por tanto, la gestión pública en la UGEL Cotabambas se ve afectada por una baja capacidad de respuesta oportuna y eficiente frente a las necesidades de la ciudadanía, lo que provoca retrasos en la atención, acumulación de trámites y una limitada calidad en los servicios ofrecidos. Todo ello, además, debilita la confianza ciudadana en la institución, afecta la satisfacción de los usuarios y limita la transparencia en los procesos, comprometiendo finalmente la eficiencia, la efectividad y la legitimidad de la gestión educativa en el ámbito local.

Respecto a la gestión pública en la UGEL Cotabambas, se evidencia una insuficiente capacidad para implementar y adaptar las políticas públicas educativas a las particularidades del territorio, debido a la carencia de herramientas que permitan recoger evidencia local y priorizar problemas educativos con enfoque territorial. Esta limitación repercute en que las normas y directivas que orientan la gestión educativa no siempre se acompañen de un análisis de impacto regulatorio que considere las condiciones rurales y de difícil acceso. Al respecto, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN, 2020) señala que, en los gobiernos subnacionales, especialmente en zonas rurales como Cotabambas, la adaptación de políticas públicas es limitada por la insuficiente generación de evidencia local, lo que dificulta priorizar problemas con un enfoque territorial adecuado.



Asimismo, la estrategia de intervención en la UGEL Cotabambas resulta limitada, pues no logra articular de manera efectiva con otros niveles de gobierno ni con diferentes sectores, lo que dificulta la ejecución coordinada de las políticas públicas educativas en el ámbito territorial. Existe también una insuficiente claridad sobre los roles, competencias y funciones de las instituciones involucradas, lo que genera duplicidad de esfuerzos, desarticulación en la atención educativa y una débil gobernanza intergubernamental. La Contraloría General de la República (2021) advierte que estos problemas de débil coordinación entre los tres niveles de gobierno afectan la eficacia de las intervenciones públicas en las regiones andinas, limitando el impacto de las políticas dirigidas a mejorar la educación en zonas rurales.

En cuanto al diseño de bienes y servicios, en la UGEL Cotabambas existe una insuficiente definición y adaptación de los bienes y servicios educativos a las necesidades reales del territorio, principalmente debido a la ausencia de un enfoque que considere la diversidad cultural, geográfica y socioeconómica. Como resultado, los servicios ofrecidos resultan inadecuados y poco pertinentes para cerrar las brechas educativas, especialmente en las comunidades rurales y de difícil acceso. A ello se suma la limitada utilización de la evidencia para determinar la cantidad y calidad de recursos necesarios, afectando la eficiencia en la distribución de bienes y servicios. Asimismo, la débil incorporación de criterios de sostenibilidad ambiental en el diseño de los servicios educativos limita el uso responsable de los recursos naturales, comprometiendo la continuidad y la calidad de la atención educativa. Según el Ministerio de Educación (MINEDU, 2022), en su informe sobre brechas educativas, las zonas rurales de la región Apurímac enfrentan serias limitaciones en la provisión de bienes y servicios pertinentes, perpetuando desigualdades en el acceso y la calidad educativa.

Respecto a la gestión interna, la UGEL Cotabambas presenta una deficiente capacidad administrativa, ya que los sistemas administrativos no operan de forma articulada ni eficiente para garantizar la adecuada provisión de bienes y servicios educativos. Esto se refleja en una coordinación limitada entre los procesos estratégicos, de apoyo y operativos, que conlleva retrasos, duplicidad de funciones y una ejecución poco eficiente de los recursos públicos. Además, la falta de una planificación integrada impide que las decisiones relacionadas con políticas públicas, estrategias y servicios se implementen de forma coherente y oportuna, afectando la calidad educativa. De acuerdo con la Contraloría General de la República (2022), las UGEL en zonas rurales presentan serias deficiencias en la



articulación de sus sistemas administrativos, lo que limita la eficiencia en el uso de los recursos y restringe la capacidad de respuesta frente a las necesidades educativas locales.

Finalmente, en la UGEL Cotabambas existe una limitada capacidad para evaluar los resultados e impactos de los bienes, servicios y regulaciones implementadas, debido a la ausencia de indicadores claros que permitan medir si las intervenciones educativas están solucionando efectivamente los problemas del territorio. La evaluación de cobertura, efectividad y satisfacción de los usuarios es insuficiente, lo que dificulta fortalecer la calidad de los servicios y tomar decisiones fundamentadas en la evidencia. Esta situación refleja una débil cultura de monitoreo y evaluación, que impide identificar avances y corregir deficiencias en la gestión educativa. La Contraloría General de la República (2021) destaca que muchas UGEL, particularmente en zonas rurales, presentan carencias en la medición de resultados y el seguimiento de sus intervenciones, lo que obstaculiza conocer si los bienes, servicios y regulaciones implementadas cumplen con sus objetivos.

1.2. Enunciado del problema.

1.2.1. Problema general.

¿En qué medida el gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025?

1.2.2. Problema específico.

- ¿En qué medida lo digital por diseño constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025?
- ¿En qué medida la gobernanza basada en datos del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025?
- ¿En qué medida la gobernanza como plataforma del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025?
- ¿En qué medida la dimensión de abierto por defecto del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025?



- ¿En qué medida la dimensión impulsada por el usuario del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025?
- ¿En qué medida la proactividad del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025?

1.3. Justificación.

La presente investigación se justifica teóricamente al basarse en los lineamientos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PMG), los cuales promueven el uso estratégico de tecnologías digitales para fortalecer la eficiencia del Estado, la transparencia institucional y la calidad de los servicios orientados al ciudadano. Como lo señala Torres (2022), “el gobierno digital no solo implica la digitalización de trámites, sino un cambio estructural en la forma de gestionar lo público, generando valor a través del uso estratégico de las tecnologías de la información” (p. 81). Por ello, este estudio busca evidenciar cómo el gobierno digital se asocia con la gestión pública en el contexto específico de los trabajadores de la UGEL Cotabambas, considerando que su adecuada implementación puede ser un factor clave para fortalecer la gestión institucional, mejorar la eficiencia administrativa, favorecer una toma de decisiones más acertada, promover la transparencia, fortalecer la confianza pública, fomentar la participación de los usuarios, optimizar la comunicación interna y externa, así como aumentar la productividad del personal, ya que esta asociación aún no ha sido suficientemente investigada en entornos educativos rurales.

Desde un enfoque metodológico, esta investigación se justifica como de tipo básico, ya que su propósito es generar conocimiento teórico que contribuya a comprender la asociación entre gobierno digital y gestión pública en un contexto educativo, sin perseguir una aplicación inmediata. El nivel de investigación es correlacional, dado que se pretende determinar si existe una relación directa entre ambas variables, sin manipularlas, lo cual permite establecer asociaciones que pueden orientar futuras intervenciones (Sampieri et al., 2019). El diseño metodológico adoptado es no experimental de corte transversal, ya que los datos se recolectarán en un solo momento, sin intervención en las variables, y en el entorno natural de los participantes. De acuerdo con Hernández et al. (2014), el diseño



no experimental es adecuado cuando se observan fenómenos tal como ocurren en su contexto, y el corte transversal permite obtener una fotografía del estado de las variables en un tiempo determinado. Para la recolección de datos, se emplearán dos técnicas: la encuesta, mediante un cuestionario estructurado, y la observación, utilizando una ficha de observación previamente validada por juicio de expertos, lo que asegura la validez del instrumento. La combinación de estas técnicas permite obtener información directa, pertinente y confiable sobre las variables de estudio (Bisquerra, 2009). Finalmente, el análisis de los datos se realizará utilizando estadística descriptiva e inferencial. Debido a que no se asume normalidad en la distribución de los datos, se aplicará un análisis no paramétrico, específicamente el coeficiente de correlación de Spearman, el cual es apropiado para establecer asociaciones entre variables ordinales o no distribuidas normalmente (Sheskin, 2011). Esta metodología permitirá obtener resultados válidos y útiles que respondan a los objetivos y preguntas planteadas en la investigación.

La presente investigación posee una justificación práctica relevante, ya que busca generar conocimientos que beneficien directamente a los trabajadores de la UGEL Cotabambas, quienes cumplen un rol clave en la gestión educativa local. A través de sus resultados, se pretende brindar información útil para mejorar los procesos administrativos, fortalecer el trabajo institucional y optimizar los servicios que se ofrecen a docentes, estudiantes y padres de familia. Además, el estudio puede aportar al diseño de estrategias que impulsen una gestión pública más moderna, eficiente y transparente, lo cual es fundamental en contextos rurales donde aún existen limitaciones tecnológicas y organizativas. Como señalan Criado y Gil-García (2019), el gobierno digital no solo significa usar tecnología, sino transformar la manera en que las instituciones públicas funcionan y atienden a los ciudadanos. Por ello, esta investigación también puede servir como base para futuras acciones de mejora, y como material de consulta para otros profesionales, investigadores o autoridades que busquen fortalecer la calidad de la gestión pública en el sector educativo.



CAPÍTULO II.

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1. Objetivos de la investigación.

2.1.1. Objetivo general.

Conocer en qué medida el gobierno digital es un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

2.1.2. Objetivo específico.

- Determinar en qué medida lo digital por diseño constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.
- Establecer en qué medida la gobernanza basada en datos del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.
- Determinar en qué medida la gobernanza como plataforma del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.
- Establecer en qué medida la dimensión de abierto por defecto del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.
- Determinar en qué medida la dimensión impulsado por el usuario del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.
- Establecer en qué medida la proactividad del gobierno digital constituye como factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.



2.2. Hipótesis de la investigación.

2.2.1. Hipótesis general.

Existe un factor de asociación directa entre el gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

2.2.2. Hipótesis específica.

- Existe un factor de asociación directa lo digital por diseño y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.
- Existe un factor de asociación directa entre la gobernanza basada en datos del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.
- Existe un factor de asociación directa entre la gobernanza como plataforma del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.
- Existe un factor de asociación directa entre la dimensión de abierto por defecto del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.
- Existe un factor de asociación directa entre la dimensión impulsado por el usuario del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.
- Existe un factor de asociación directa entre la proactividad del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

2.3. Operacionalización de variable.

Según Medina (2015), la operacionalización de las variables implica convertir conceptos teóricos complejos en elementos observables y cuantificables. Este proceso permite al investigador identificar las variables, sus dimensiones, indicadores e índices, facilitando así su medición y comprensión desde una perspectiva empírica. La Tabla 1 muestra la operacionalización de las variables del estudio. La primera variable, gobierno digital, tiene

seis dimensiones. La segunda variable, gestión pública, cuenta con cinco dimensiones, cada dimensión tiene un indicador correspondiente.

Tabla 1

Operacionalización de las variables de investigación.

Variables	Dimensiones	Indicador
Gobierno Digital. Es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la administración pública para crear valor público (Plan de Gobierno Digital, 2021).	1. Digital por diseño.	1.1 Liderazgo. 1.2 Mejoras.
	2. Basado en datos.	2.1 Estrategia. 2.2 Valor Publico. 2.3 Decisión.
	3. Gobierno como plataforma.	3.1 Herramienta Tecnológica. 3.2 Capacitación.
	4. Abierto por defecto.	4.1 Disponibilidad. 4.2 Difusión.
	5. Impulsado por el usuario.	5.1 Necesidades. 5.2 Diseño de servicio.
	6. Proactividad.	6.1 Anticipación. 6.2 Interacción.
Gestión Pública. Conjunto de procesos y actividades a cargo de los funcionarios, cuyo propósito es alcanzar metas institucionales, fomentando el bienestar colectivo, satisfacción de las necesidades de la población y el buen uso de los recursos (Chávez y Heredia, 2024)	1. Política pública y regulación.	1.1 Diseño de políticas públicas. 1.2 Evidencia
	2. Estrategia de intervención.	2.1 Estrategias aplicadas. 2.2 Delimitación de funciones.
	3. Bienes y servicios.	3.1 Priorización. 3.2 Satisfacción. 3.3 Consideración.
	4. Gestión interna.	4.1 Articulación. 4.2 Toma de decisión. 4.3 Organización de Actividad.
	5. Resultados.	5.1 Resultados previstos.

Nota. Operacionalización de las variables del estudio, detallando sus dimensiones e indicadores, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el marco teórico.



CAPÍTULO III.

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes.

- a) De acuerdo con Holger (2020) es su tesis titulado “Incidencia del gobierno digital en la reducción de la percepción de modernización por parte de la ciudadanía en los países latinoamericanos”, formulo su objetivo de investigación, determinar el grado de relación entre el nivel de desarrollo del gobierno digital con la percepción de modernización por parte de la ciudadanía. En base a las características de las variables de la investigación se realizó una investigación descriptiva - explicativa con diseño no experimental y de corte transversal, donde la población en estudio fue conformada por los países Latinoamericanos y para la recolección de datos se aplicó la técnicas de la observación, revisión de documentos y entrevistas; en este estudio (Holger, 2020) concluyo que debido al desarrollo del gobierno digital, se refleja una incidencia en la percepción de la modernización. Entre los subindicadores de gobierno digital, se espera que cuenten con mayor peso en la percepción de modernización por parte de la población, los servicios basados en tecnologías de información y comunicaciones. Que los países de América Latina, a mayor nivel de desarrollo del gobierno digital, menor será la percepción de modernización de la ciudadanía y a mayor grado de institucionalidad y uso de las tecnologías informáticas, mayor será la percepción de modernización del estado en la ciudadanía.
- b) En Colombia, Toro et al (2020) en el estudio de investigación titulado “Estrategia de gobierno digital para la construcción de estados más transparentes y proactivos”, plantearon como objetivo seleccionar y revisar diversas fuentes de información acerca de la estrategia del gobierno digital, que involucra los datos abiertos y con ello la transparencia, para ello se realizó una investigación documental donde se analizaron 51 documentos entre los continentes de Asia, Europa, Norte América, Oceánica, Colombia y subcontinente Latinoamericano, concluyendo que el gobierno digital es de gran relevancia en la administración pública, porque permite obtener grandes resultados en

asuntos de productividad, inclusión, confiabilidad y transparencia, debido a que es un conjunto de diversas tecnologías dirigidas a un mismo centro en donde alrededor del mundo. En todos los continentes hay casos de países que lo han implementado con resultados positivos, aunque en los países desarrollados desde hace años han podido ver su impacto y los países en vía de desarrollo tienen la responsabilidad de buscar la gestión equitativa y transparente de sus gobiernos a través de su activación.

- c) En el trabajo de investigación realizada por Tenorio (2024), titulada “Gobierno digital y la simplificación administrativa en la gerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital de Santiago de Surco”, el autor trazo como objetivo de la investigación, determinar de qué manera se relaciona el gobierno digital y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco. La investigación fue de tipo básico con un enfoque cuantitativo y con diseño no experimental de nivel correlacional, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta empleándose como instrumento el cuestionario y la técnica de análisis documental con su instrumento de análisis documental, esta investigación fue aplicada a través de una muestra por conveniencia a 72 trabajadores, en donde se concluye que, existe una relación directa entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, debido a que, mediante la prueba estadística no paramétrica del coeficiente de Rho Spearman, se determinó la existencia de una correlación positiva de 0,713 entre las variables, por lo tanto afirma que el gobierno digital facilita el acceso y la gestión de información de manera más eficiente, esto nos permitiría simplificar los procedimientos administrativos al eliminar trámites innecesarios, reducir la necesidad de documentos físicos y agilizar la obtención de permisos y licencias.
- d) Por su parte, Ccente (2024) en su tesis titulada “Gobierno digital y gobierno abierto en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021” define como objetivo de su investigación, determinar si el gobierno digital se relaciona con el gobierno abierto en la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021. El estudio por su característica fue de tipo aplicado, de nivel correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta empleándose como instrumento el cuestionario que fueron aplicados a una muestra de 63 trabajadores, donde se concluyó que, existe relación significativo entre el gobierno digital y gobierno abierto,

corroborado con el valor Rho de Spearman de 0,336, que significa, una correlación media entre ambas variables, por lo tanto, si se aplica e implementa el gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021, se logrará que el gobierno abierto sea aplicada e implementada de forma adecuada y tendrán un mejor resultado en la prestación de servicios por parte de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021.

- e) En el trabajo de investigación realizada por Cardenas (2023) titulada “Gobierno digital y su incidencia en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022”, el autor trazo como objetivo de la investigación, determinar la relación que existe entre el gobierno digital y los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022. La investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo y con diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta empleándose como instrumento el cuestionario, esta investigación fue aplicada a una muestra de 78 trabajadores, en donde se concluye que, existe correlación significativo entre gobierno digital y los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022, debido a que, mediante la prueba estadística no paramétrica del coeficiente de Rho Spearman, se determinó la existencia de una correlación positiva moderada de 0,402 entre las dos variables, asimismo afirma que si hay mejora en la implementación del gobierno digital en la municipalidad, este mejorará los procesos administrativos que desarrolla sobre la base de políticas y lineamientos que regulan los diferentes sistemas administrativos establecidos a nivel de la administración pública, del cual es parte la comuna en análisis.
- f) Por su parte, Barreto (2024) en su tesis titulada “Gobierno digital y gestión de compras en la Municipalidad Distrital de Gregorio Albarracín Lanchipa, 2023” define como objetivo de su investigación determinar la relación entre el gobierno digital y gestión de compras en la Municipalidad Distrital de Gregorio Albarracín Lanchipa, 2023. El estudio por su característica fue de tipo básica, descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta empleándose como instrumento el cuestionario que fueron aplicados a 73 trabajadores que tienen vinculación con el trabajo en la planificación, ejecución, control y supervisión de gestión de compras en la Municipalidad Distrital de Gregorio Albarracín Lanchipa, donde se concluyó que, existe relación significativo entre el gobierno digital y gestión de compras, corroborado a través



de la prueba estadística de Rho de Spearman obtenido un valor de 0,866, que significa, una correlación significativa positiva y da entender, que al buen gobierno digital acontece un efectivo mejora en la operatividad de la gestión de compras.

- g)** Por otro lado, Villafuerte (2022) en su tesis titulada “Gestión pública y calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay - Apurímac, 2021” define como objetivo de su investigación determinar la relación que existe entre la gestión pública y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay. El estudio por su característica fue de tipo aplicada, descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta empleándose como instrumento el cuestionario que fueron aplicados a 317 colaboradores de EBR: inicial, primaria, secundaria y directores de los tres niveles de la UGEL de Abancay, donde se concluyó que existe una relación positiva alta, entre gestión pública y calidad de servicio virtual del personal operativo de la UGEL de Abancay, con un valor de coeficiente de Rho de Spearman de 0,846, y consiguientemente está demostrado que a mayor implementación a la gestión pública mejor será los índices de calidad de servicio virtual reflejado en la satisfacción del usuario.
- h)** En cuanto al estudio de Lopez (2022) denominada “Gobierno digital y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Local de Apurímac, 2022”, planteo como objetivo determinar la relación entre el gobierno digital y el desempeño laboral de los trabajadores del gobierno local de Apurímac, 2022. El estudio por su característica fue de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta empleándose como instrumento el cuestionario que fueron aplicados a una muestra de 120 trabajadores, en donde se concluyó que, existe relación significativo entre el gobierno digital y desempeño laboral, corroborado con el valor Rho de Spearman de 0,725, la existencia de una correlación positiva moderada entre ambas variables, asimismo afirma que el nivel de desarrollo del gobierno digital, influye altamente en el desempeño laboral en el gobierno local de Apurímac, generando un valor público en marco de la norma técnica del estado, cumpliendo con los objetivos institucionales e implementando la modernización en la entidad.



3.2. Marco teórico.

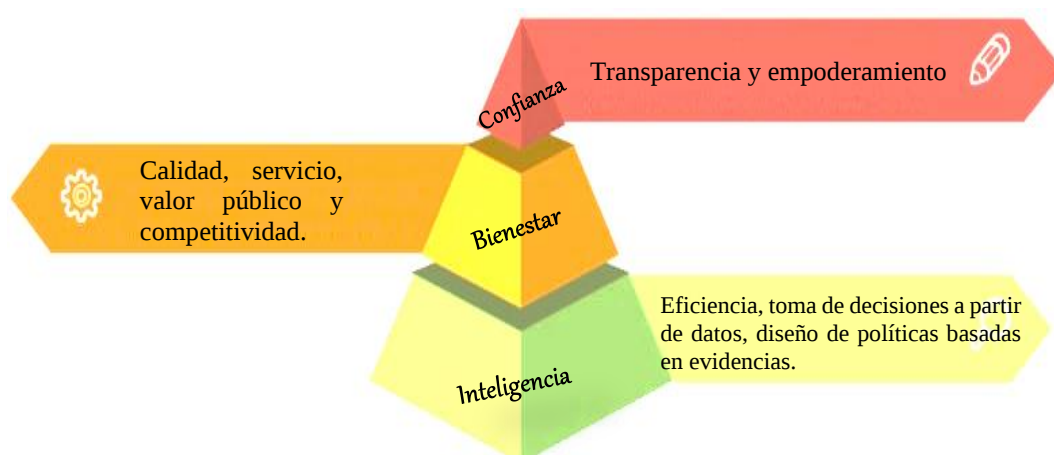
Para la construcción del marco teórico del presente estudio, se priorizó la identificación de las variables y el análisis de sus posibles relaciones. Posteriormente, se llevó a cabo la búsqueda de bases teóricas, antecedentes y estudios previos desarrollados por profesionales en la materia, que de alguna manera guardan una analogía con las variables en estudio.

3.2.1. Gobierno Digital.

En el ámbito de la gestión pública, el gobierno digital implica emplear de forma estratégica las tecnologías y los datos con el propósito de generar valor público, integrando un ecosistema conformado por entidades estatales, ciudadanos y diversos actores que colaboran en el diseño, desarrollo e implementación de servicios digitales (Plan de Gobierno Digital [PGD], 2021). Por lo tanto, el gobierno digital empodera, mejorar la satisfacción de la ciudadanía con respecto a la prestación de servicios públicos, permite la toma de decisiones basado en datos, asegura mayor transparencia y confianza pública a través del uso óptimo de los medios de comunicación. Un gobierno digital alcanza desde la digitalización básica de los servicios públicos hasta la infraestructura digital, gobernanza y los procesos. Según Pimiento (2017), el gobierno digital constituye una oportunidad para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, mediante el fortalecimiento de la confianza en las instituciones, gracias a un Estado más accesible e inteligente que hace uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Figura 1

Tres pilares de la definición de gobierno digital.



Nota. Adaptado de los tres pilares de definición del gobierno digital, según Pimiento (2017).

3.2.1.1. Transformación digital.

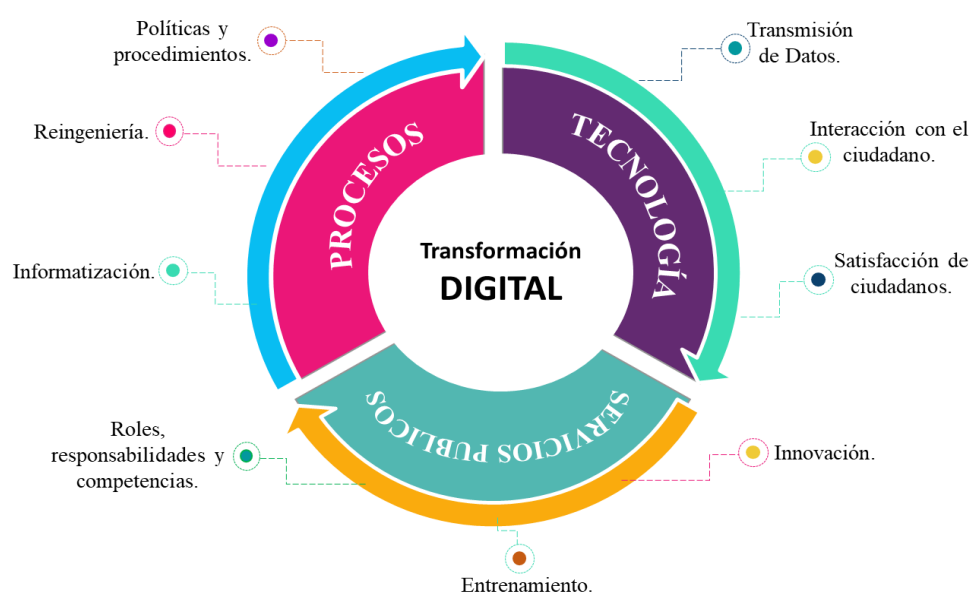
El Decreto Urgencia N° 006-2020 en su Artículo 3, define que la transformación digital es “el proceso continuo, disruptivo, estratégico y de cambio cultural que se sustenta en el uso intensivo de las tecnologías digitales, sistematización y análisis de datos para generar efectos económicos, sociales y de valor para las personas” (p.4).

La transformación digital además es un proceso en donde las entidades reorganizan sus metodologías de trabajo y estrategias, para optimizar la eficiencia y calidad de servicio, ahorro de costos y mejorar las relaciones de la entidad y los ciudadanos (Tamayo, 2020).

Un gobierno digital es aquel que, ante la necesidad de adaptarse a las exigencias de sus ciudadanos, adopta tecnologías para mejorar la provisión de valor público, elaboración y ejecución de políticas públicas (OCDE, 2014). Esta modalidad de gobierno permite incrementar la eficiencia y la transparencia, agilizar los procesos, optimizar los costos, mejorar el acceso a la información y aumentar el compromiso y la satisfacción del ciudadano (Monsalve y Gómez, 2020).

Figura 2

Ejes de transformación digital en la administración pública.



Nota. Ejes de una transformación digital (Salvador et al, 2020).

Cabe precisar que, para que pueda existir un intercambio digital y una buena comunicación entre los ciudadanos y la administración pública, esta debe fijar una hoja de ruta para poder adecuarse frente a la demanda de los ciudadanos sobre todo con la nueva generación digital y de esta manera brindar un servicio de calidad, transparente y satisfacer las expectativas de los usuarios, pues esto significa que la administración pública debe adoptar la tecnología para reinventar la forma de interactuar con los ciudadanos. Por lo tanto, para poder lograr lo planteado en los documentos de gestión, se debe empezar por los servidores públicos. A continuación, se detallan los ejes de la transformación digital en la administración pública.

a. Servidores públicos. - La preparación de los servidores públicos en la formación, entrenamiento y desarrollo en la transformación digital son elementos fundamentales para una más rápida implantación del gobierno digital. Salvador et al., (2020) plantean que lo primordial para poder afrontar la transformación Digital es fomentar, adquirir, potenciar y conservar el talento digital de los profesionales en tales como:

- Potenciar las vocaciones (ciencia, tecnología e innovación) entre los jóvenes, incorporando desde la educación primaria con contenido tecnológico adaptadas a la nueva realidad digital.
- Incorporar programas de sensibilización permanente sobre la seguridad informática, la confianza en lo digital y las competencias digitales.
- Motivar a los servidores públicos a tener ganas de aprender, aportar ideas y crecer profesionalmente.
- Fomentar la vinculación universidad, gobierno y empresa tanto para la formación de los servidores públicos como el desarrollo de software.
- Las políticas de recursos humanos de las organizaciones e instituciones deben impulsar la transformación digital.

b. Tecnología. - Salvador et al., (2020) afirman que, para poder insertarse en la transformación digital se debe analizar el funcionamiento y



consumo de los servicios digitales por parte de los ciudadanos; se debe preguntar y estudiar a los ciudadanos qué es lo que opinan de los servicios y qué servicios se debería mejorar. Si bien los servicios públicos han logrado un gran progreso, pero la adaptación digital sigue sin explotarse y muchas instituciones operan con sistemas heredados y obsoletos que necesitan reemplazo por lo tanto para lograr el objetivo de la transformación digital se requieren estrategias que permita a la organización llegar a donde la ciudadanía quiere:

- Generar respuestas adecuadas. La respuesta a la gestión no está en sólo en lo que se hace, sino en lo que se ofrece. Esto requiere aplicar la innovación desde dentro.
- Detectar el escenario deseado y los recursos tecnológicos necesarios para alcanzarlo.
- Crear una cultura de los datos y de los conocimientos. Cambiar el enfoque tradicional burocrático basado en el simple procedimiento, a uno de tomar decisiones y actuar conforme a lo que ocurre en el entorno.

c. Optimizar los procesos. - Para optimizar los procesos en los servicios públicos se debe centrarse en la aportación de valor al servicio y priorizar la simplificación los procesos de los tramites, con el que los ciudadanos estén menos satisfechos. En la actualidad los ciudadanos se habituaron a consumir información y servicios digitales por consiguiente las experiencias más exitosas suelen ser en las que los procesos están bien diseñados y son fáciles de usarlos. En el caso de los tramites dentro de las entidades a veces son más lentos por lo que imposibilita la productividad y eficacia de la administración entre gerencias por esta razón la clave es generar una experiencia de usuario más satisfactoria y productiva a través de la reingeniería e informatización de sus procesos (Salvador et al., 2020).

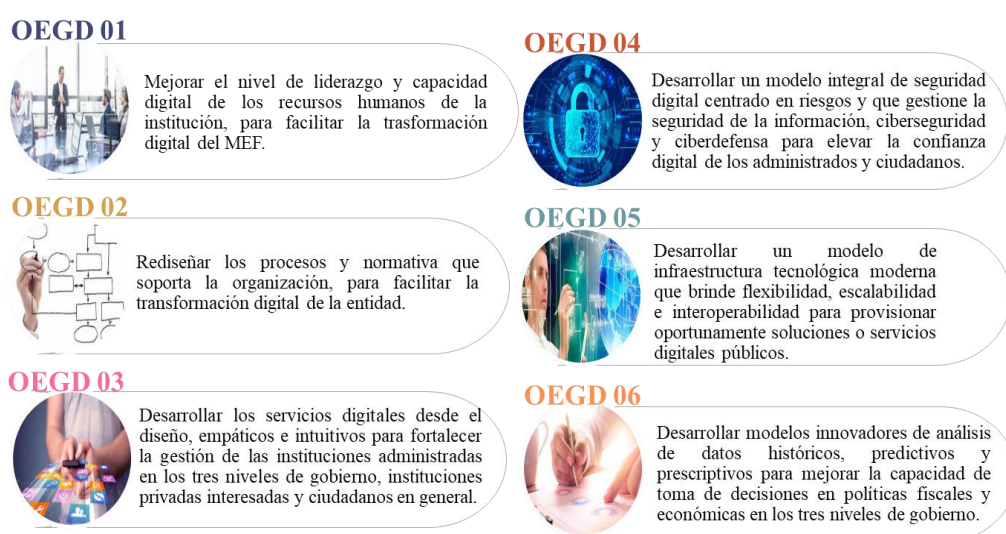
3.2.1.2. Objetivos del gobierno digital.

El plan de gobierno digital del 2021 al 2024, formulado por el Ministerio de Economía y Finanzas de acuerdo al diagnóstico sobre el avance de

gobierno digital y las normativas vigentes, permitirá a las entidades un proceso de transformación digital más celerada y retadora y adoptar una nueva visión, para ello ha establecido seis objetivos estratégicos del gobierno digital que en la siguiente figura se detalla con más precisión cada una de ella.

Figura 3

Seis objetivos estratégicos de gobierno digital.



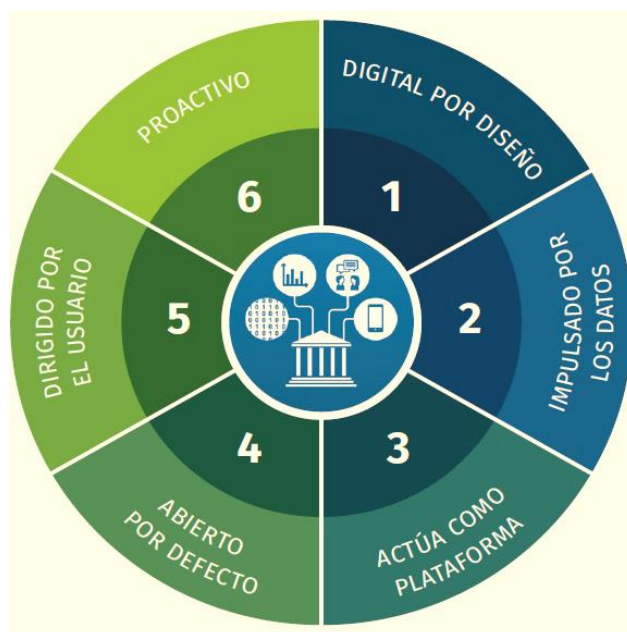
Nota. Objetivos del gobierno digital establecidos en el plan de gobierno digital del 2021 al 2024.

3.2.1.3. Dimensiones del gobierno digital.

El Marco de Políticas de Gobierno Digital, es un instrumento de política diseñado para ayudar a los gobiernos a identificar los determinantes clave para el diseño e implementación efectivos de enfoques estratégicos para la transición hacia la madurez digital de sus sectores públicos y se basa en las disposiciones de la recomendación del consejo de la OCDE sobre estrategias de gobierno digital lo cual esta costa de seis dimensiones (OCDE, 2020). Cuatro de estos pueden categorizarse como fundamentales para la transformación digital (sector público basado en datos, digital por diseño, abierta por defecto y gobierno como plataforma) y dos como componentes de gobierno digital transformacional (proactivo e impulsado por el usuario).

Figura 4

Seis dimensiones del gobierno digital.



Nota. Dimensiones del gobierno digital propuestas en el MPGD de la OCDE (2020) para lograr la madurez digital.

El Marco de Políticas de Gobierno Digital (MPGD, 2022), define que el proceso de la madurez digital de las seis dimensiones enfatiza las palancas, los modelos institucionales y las iniciativas que ayudan a superar los legados burocráticos, la verticalidad y los silos, y fomenta la horizontalidad, la integración, la coordinación y las sinergias entre los niveles de gobierno. Por consiguiente, un gobierno digital que presenta niveles más altos de madurez en las seis dimensiones está mejor posicionado no solo para lograr eficiencias internas y transparencia, sino también para brindar servicios públicos que coincidan y potencialmente superen las expectativas de las personas.

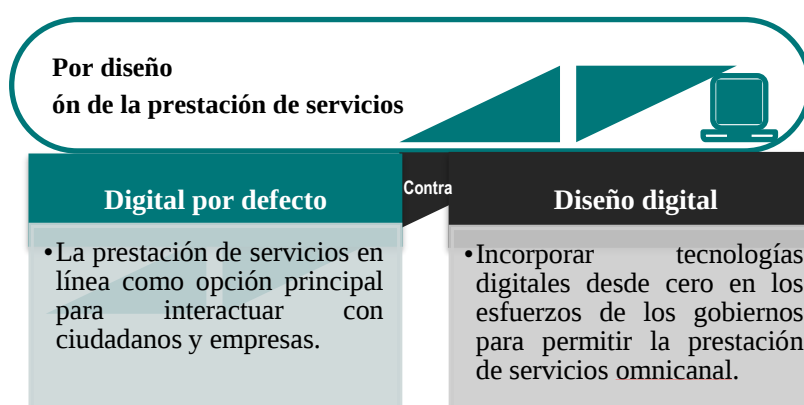
a) Digital por diseño. - Según el MPGD (2022), digital por diseño es cuando se gobierna y se aprovecha de las tecnologías digitales para repensar y rediseñar los procesos públicos y la administración interna, con el objetivo de simplificar los trámites, innovar los servicios públicos, y abrir múltiples canales de comunicación y participación con los sectores público y privado. Esto es esencial para fomentar sectores públicos que no solo sean más eficientes en la creación de

valor público, sino que también sean capaces de generar resultados de políticas más sostenibles e impulsados por los ciudadanos. Para que la transformación digital del gobierno tenga éxito, las tecnologías digitales deben estar totalmente integradas en procesos de elaboración de políticas y diseño de servicios desde el principio. Por consiguiente, se requiere un cambio de un gobierno electrónico a un enfoque de gobierno digital para integrar lo "digital" en todo el ciclo de vida de la política.

De acuerdo con la OCDE (2019), un gobierno digital por diseño es aquel que integra tecnologías digitales en su funcionamiento para ofrecer servicios públicos de manera coordinada y multicanal. Para lograr esta transformación, se requiere de una gobernanza robusta con liderazgo claro, estructuras institucionales adecuadas y recursos suficientes. Así, lo digital deja de ser solo una cuestión técnica y se convierte en un componente estratégico esencial dentro de los procesos de formulación de políticas públicas.

Figura 5

Digital por diseño versus digital por defecto.



Nota. Diferencias entre “digital por defecto” y “diseño digital”, según OCDE (2020).

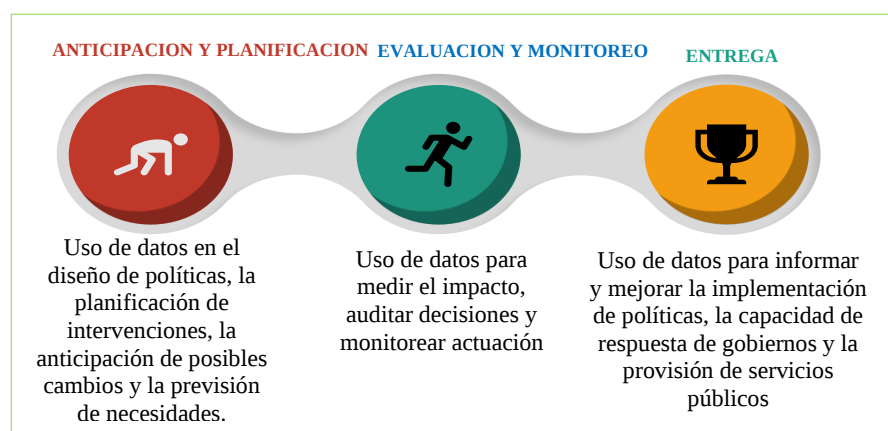
Un gobierno que es digital por diseño se enfoca en asegurar la prestación asistida de servicios digitales, cuando los servicios funcionan sin problemas a través de diferentes canales, el sector

público puede continuar invirtiendo y beneficiándose de la digitalización, al mismo tiempo que trabaja para garantizar que ningún ciudadano se quede atrás debido al acceso desigual o la falta de habilidades necesarias para usar las tecnologías digitales (Naser, 2021).

- b) Basado en datos.** - Un sector público basado en datos reconoce y toma medidas para gobernar los datos como un activo estratégico clave en la generación de valor público a través de su aplicación en la planificación, ejecución y seguimiento de políticas públicas, y adopta reglas y principios éticos para su reutilización confiable y segura. Como expresa la OCDE(2021), un gobierno basado en datos se enfoca en aplicar datos para generar valor publico a traves de tres tipos de actividades que se muestra en la siguiente figura.

Figura 6

Actividades que el gobierno se enfoca para generar valor público.



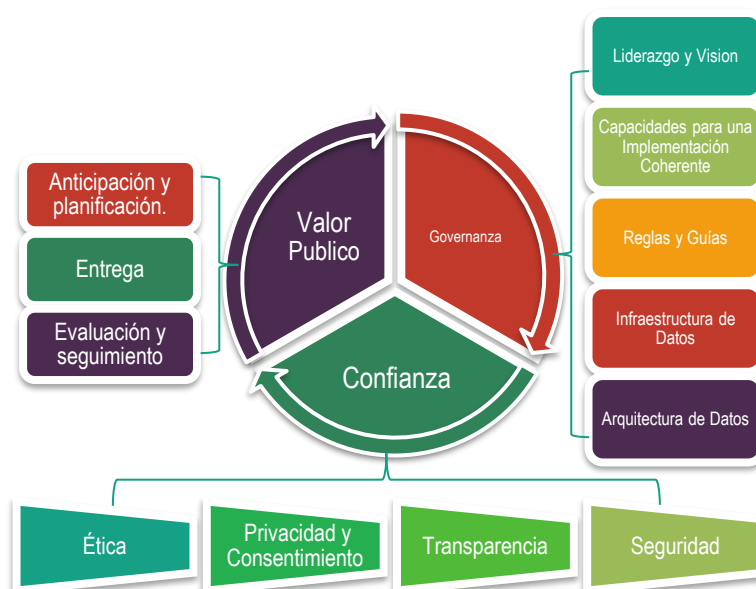
Nota. Tres actividades que un gobierno basado en datos proyecta para generar valor público y responder a las necesidades de los usuarios, (OCDE, 2020).

A la fecha la era digital toma mayor importancia de la generación exponencial de los datos ya que esta funciona como un habilitador fundamental de los gobiernos digitales y esta con la combinación rápida de la evolución de las tecnologías y los dispositivos móviles ayudan a las entidades a trabajar juntas para pronosticar las necesidades y dar respuesta de manera eficiente haciendo uso ético de los datos para

lograr los objetivos de las entidades. Por consiguiente, un gobierno digital maduro es un gobierno basado en datos (Ubaldi et al., 2019).

Figura 7

12 facetas de un sector público basado en datos.



Nota. El ecosistema que potencia el papel de los datos para fomentar decisiones colaborativas y acciones colectivas (OCDE, 2019).

Según la OCDE (2020), un gobierno orientado por datos aplica un enfoque integral de gobernanza, estructurado en un modelo coherente que le permite diseñar mejores políticas y servicios, al mismo tiempo que promueve la eficiencia, la transparencia y la confianza en el uso responsable de los datos. Por lo tanto, colocar los datos junto con las tecnologías digitales en el centro de las estrategias de transformación digital será esencial para construir gobiernos que sean digitales. La forma en que los gobiernos manejan los datos de los ciudadanos puede ser particularmente dañina en términos de confianza pública (OCDE, 2019, p. 20). Por lo tanto, es esencial establecer un marco de gobernanza adecuado para fortalecer la confianza y aprovechar el valor de los datos, anticipar y responder a las necesidades de los usuarios, brindando mejores servicios, permitiendo la integración, el acceso, el intercambio y el uso de datos entre el público.

Figura 8

Gobierno de datos en el sector público.



Nota. Componentes clave de un marco integral de gobierno de datos, 2020.

- c) **Gobierno como plataforma.** - De acuerdo con la OCDE (2020), un gobierno opera como una plataforma cuando ofrece pautas, herramientas, datos y software de forma clara y accesible, lo que permite a los equipos brindar servicios públicos centrados en el usuario, de manera coherente, transparente, proactiva, integrada y con enfoque intersectorial.

Figura 9

Enfoques del gobierno como plataforma.



Nota. 3 enfoques del gobierno como plataforma (OCDE, 2022).

Estos modelos de gobierno como plataforma según la OCDE (2019), no son mutuamente excluyentes, pero, sin embargo, los gobiernos digitales más maduros los vincularán como un enfoque secuencial e iterativo en busca de condiciones que permitan la agilidad, la innovación digital y ambiciones más amplias para el gobierno abierto. Por lo tanto, el gobierno como plataforma no es solo una cuestión de implementar varias plataformas tecnológicas para mejorar la experiencia del usuario de un servicio determinado pues esta representa un enfoque más integral para abordar los desafíos que podría enfrentar un equipo de servicio que luego puede concentrarse en las necesidades de los usuarios.

- d) Abierto por defecto.** – Según la Política del Gobierno Digital (PDG,2020), un gobierno se considera abierto por defecto cuando facilita el acceso público a sus datos y a los procesos de formulación de políticas incluyendo los algoritmos utilizados, respetando los marcos legales vigentes y equilibrando el interés público y nacional.

Un gobierno está abierto por defecto “cuando pone a disposición del público los datos gubernamentales y los procesos de formulación de políticas (incluidos los algoritmos), dentro de los límites de la legislación existente y en equilibrio con el interés nacional y público” (PDG, 2020, p. 24). Por ende, abierto por defecto hace referencia al uso proactivo de las tecnologías y datos digitales por parte de los gobiernos para ser más receptivas, inclusivas responsables, ágiles que cambia de procesos de la toma de decisiones cerradas, centralizadas y de arriba hacia abajo los trabajos mecanizados hacia un enfoque más centrado en apertura, colaborativa y actuar como plataforma para romper las mecánicas de trabajo. Por ende, el Marco de la Política del Gobierno digital (MPD,2020) resume que, abierto por defecto significa comunicarse, informar, consultar y comprometerse con actores externos e internos para crear valor público, conocimiento colectivo colaborativo y construir inteligencia del sector público basada en una cultura dirigida por el diseño.

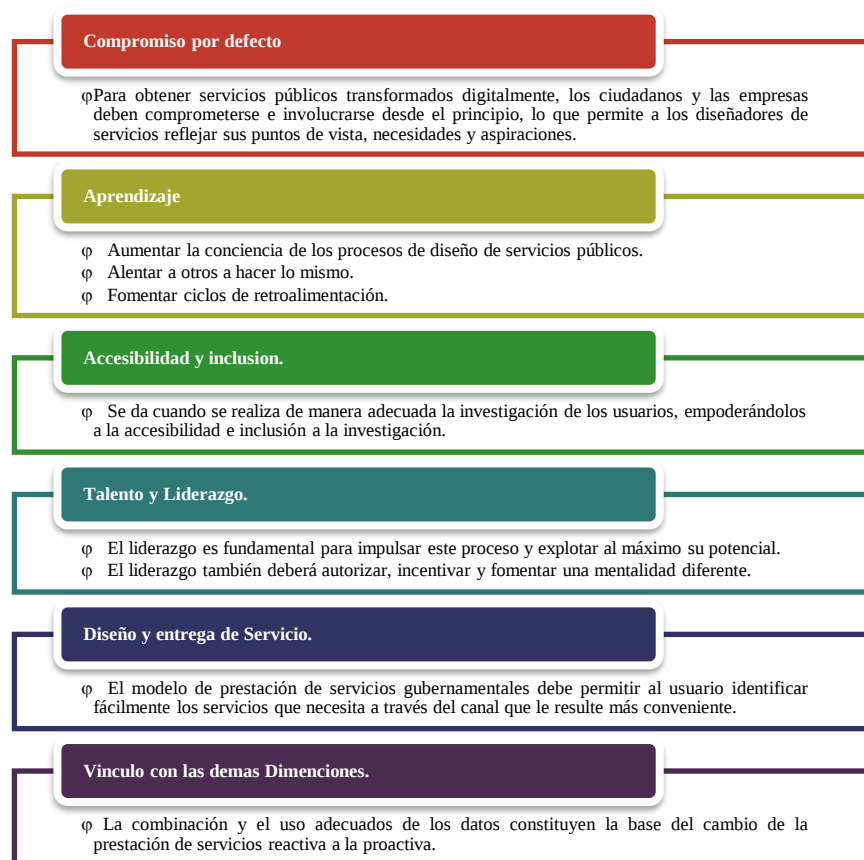
Un gobierno digital que está abierto por defecto puede ayudar a que las políticas y los servicios públicos sean más accesibles para todos al facilitar la participación de aquellos interesados en unir las decisiones gubernamentales y brindar nuevas perspectivas a la vida de las políticas y los ciclos de prestación de servicios públicos. Además, ayudar a democratizar la toma de decisiones y permitir que se escuchen una multitud de voces, haciendo que los procesos gubernamentales centrales sean más inclusivos, ágiles y también afecta la forma en que los funcionarios públicos interactúan más allá de su propia esfera (OCDE, 2020).

La implementación de un gobierno abierto por defecto se da con el objetivo de transparentar la gestión pública, acabar con el secreto gubernamental, la asimetría de información y un gobierno sin papel. El uso de las tecnologías y las redes sociales permite crear mayor proporción de nuevas plataformas digitales para reducir la brecha digital con los ciudadanos.

- e) **Impulsado por el usuario.** - Desde el punto de vista de la OCDE y SGP Perú (2021), la dimensión impulsado por el usuario es cuando “los gobiernos colocan a los usuarios y ciudadanos en el centro de la toma de decisiones y los procesos de diseño y entrega de servicios, y establecen mecanismos inclusivos para que esto suceda” (p.51). De manera que el gobierno se centra y se orienta en las necesidades de las personas al momento de diseñar procesos de transformación digital para mejorar la calidad de resultados y crear un mayor valor al público por lo que estos deben ser adaptables a los diferentes perfiles del usuario. Por consiguiente, este enfoque describe un rol más activo e integrado que se justifica según la OCDE (2021) por: plataformas gubernamentales y mecanismos de participación que invitan a flujos de comunicación bidireccionales y colaboración entre servidores, ciudadanos y empresas, los ciudadanos y las empresas sean más abiertos y activos posibles en la comunicación con el gobierno y un gobierno que brinda servicios que son simples, menos burocráticos.

Figura 10 Elementos clave la dimensión impulsado por el usuario.

Elementos clave de la dimensión impulsado por el usuario.



Nota. Extracto de los elementos de la dimensión impulsado por el usuario del Marco de Políticas de Gobierno Digital.

La OCDE (2023) afirma que impulsado por el usuario es la “capacidad de los gobiernos para colocar las necesidades de los usuarios en el centro de sus acciones el diseño y la prestación de políticas y servicios públicos” (p.8). Asimismo, resalta que en esta dimensión se valora los datos como un activo estratégico y establece los mecanismos de gobernanza, acceso, intercambio y reutilización para mejorar la toma de decisiones y la prestación de servicios.

- f) **Proactividad.** – En base a la OCDE (2020) menciona que, la proactividad es la capacidad de anticipar las necesidades de las personas, por parte de los funcionarios públicos y de los gobiernos dando una respuesta eficiente y oportuna, a las necesidades, de tal manera que los usuarios no tengan que involucrarse en el embarazoso

proceso de entrega de servicios y datos. Esta dimensión prácticamente se encarga de recopilar información en tiempo real, de las necesidades y preferencias de los usuarios y luego tratarlas la información obtenidas en información que deben ser fáciles de concurrir para facilitar el acceso de los ciudadanos a información en tiempo real a través de aplicaciones, páginas web entre otras; pero a la vez esto depende en gran medida de la capacidad organizacional de las entidades. Por consiguiente, el objetivo que tiene esta dimensión, es ofrecer a los ciudadanos una experiencia de prestación de servicios cómoda y sin inconvenientes, adaptada a sus necesidades, preferencias, circunstancias y ubicación, sobre la base de que los gobiernos están equipados para anticipar y abordar los problemas de principio a fin.

Figura 11

Proactividad vehículo para aumentar la confianza pública.



Nota. Resumen de un gobierno proactivo según el Manual de Gobierno Electrónico de Colombia (Constaín et al, 2018).

La OCDE (2020), afirma que un “enfoque *basado en datos* puede generar el nivel de personalización necesario para respaldar una *proactividad* significativo, lo que permite el compromiso con diferentes segmentos de usuarios de diferentes maneras, para abordar concretamente sus necesidades exclusivas y específicas” (p.36). Para ello las autoridades públicas requieren grandes cantidades de datos de calidad y herramientas necesarias para procesarlas y utilizarlos para su

propio beneficio por consiguiente suponer y basarse en la experiencia previa del conocimiento de las necesidades y preferencias de los usuarios no produce los mismos niveles de satisfacción que se pueden obtener con una mayor proactividad y enfoques orientados al usuario para el diseño y la prestación de servicios.

3.2.1.4. Seguridad Digital.

El Decreto Legislativo N° 1412 (2018) hace referencia que, la seguridad digital es el estado de confianza en el ambiente digital que se da por el efecto de una buena gestión y aplicación de un conjunto de medidas reactivas y proactivas frente a los riesgos que afectan la seguridad de las personas, la prosperidad social y económica. Esto se da gracias al trabajo en conjunto de los actores del sector público, sector privado y otros quienes apoyan en la implementación de controles, acciones y medidas asimismo la seguridad digital del estado Peruano se articula con el Ministerio de Defensa (MINDEF), Dirección Nacional de Inteligencia(DNI), el marco de seguridad digital del estado peruano se constituye en el conjunto de normas, principios, políticas, procesos, modelos, roles, tecnología y estándares mínimos que permitan preservar la integridad, confidencialidad, y disponibilidad de la información en el entorno digital administrado por las entidades de la gestión pública, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS), Ministerio del Interior (MININTER), Policía Nacional del Perú (PNP), Ministerio Público y el Poder Judicial (PJ) y finalmente con el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) (DL N° 1412, 2018).

Así mismo el D.L. N° 1412, en su Artículo 33 establece que la seguridad de la información se orienta en la información, de manera independiente de su formato y soporte, en cambio la seguridad digital se ocupa de las medidas de la seguridad de la información procesada, transmitida, almacenada o contenida en el entorno digital, procurando generar confianza, gestionando los riesgos que afecten la seguridad de las personas y la prosperidad económica y social en dicho entorno.

3.2.2. Gestión Pública.

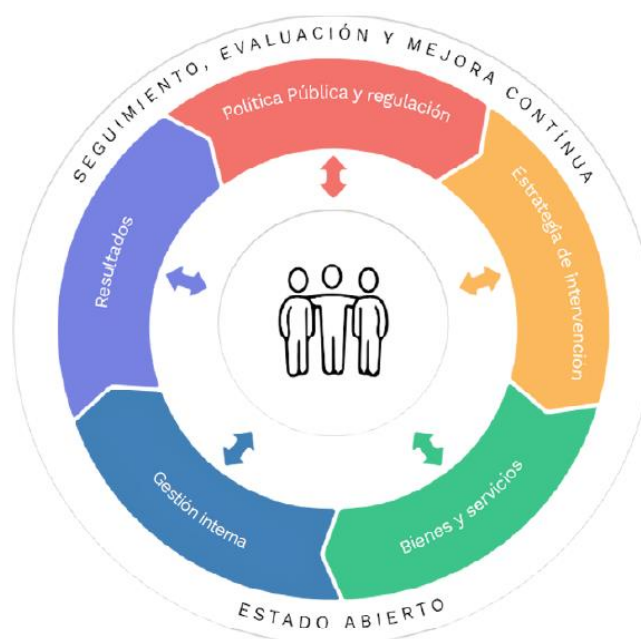
La gestión pública es un conjunto de procesos y actividades a cargo de los funcionarios, cuyo propósito es alcanzar metas institucionales, fomentando el bienestar colectivo, satisfacción de las necesidades de la población y el buen uso de los recursos (Chávez y Heredia, 2024).

3.2.2.1. Modelo de la PNMGP al 2030.

Según la Política del Gobierno Digital (PDG, 2020), un gobierno se considera abierto por defecto cuando facilita el acceso público a sus datos y a los procesos de formulación de políticas incluyendo los algoritmos utilizados, respetando los marcos legales vigentes y equilibrando el interés público y nacional (p. 24). En este contexto, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 propone avanzar hacia un modelo de gobernanza enfocado en la co-creación de bienes, servicios y normativas, tomando como base las necesidades y expectativas de la ciudadanía, con el objetivo de reducir brechas y generar valor público (PNMGP, 2022).

Figura 12

Modelo de Política Nacional de Modernización Gestión Pública al 2030.



Nota. En la ilustración se muestra el modelo de la PNMGP al 2030 (SGP, 2022).

3.2.2. 2. Componentes del modelo de la PNMGP al 2030.

a) Política pública y regulación. - Según el Sistema de Gestión Pública, uno de los componentes fundamentales del modelo conceptual propuesto por la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública requiere la formulación de normativas y el diseño de políticas públicas como punto de partida para abordar los problemas públicos (SGP, 2022).

- **Formulación de normas.** - Basadas en el análisis de impacto regulatorio. Como política pública, debe comprenderse a las políticas nacionales, las normas de creación de una entidad y cualquier otro mecanismo o instrumento que determine una decisión pública orientada a solucionar un problema público identificado.
- **Diseño de políticas públicas.** - Con criterios de priorización, basadas en evidencia que sustente la toma de decisiones y que establezcan las entidades que deben participar para la solución del problema público identificado.

b) Estrategia de intervención. - La Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2022) considera que el segundo componente del modelo está orientado a establecer estrategia de intervención para lograr los objetivos de política pública “a través de una óptima gobernanza sectorial, intersectorial e intergubernamental, en donde las entidades de los 3 niveles de gobierno tengan claridad sobre sus roles, competencias, y funciones para la ejecución de las intervenciones públicas con enfoque territorial” (p.10). El componente estrategia comprende el alcance de objetivos y metas estratégicas sobre la base del conocimiento de las necesidades de los ciudadanos para la toma de decisiones, la formulación de políticas públicas territoriales y asumir procesos de transformación social a distintos periodos de tiempo (Tamayo y Fernandez, 2016)

- c) **Bienes y servicios.** - En este componente se diseñan y definen los servicios y bienes que serán entregados a los ciudadanos para dar atención a sus necesidades y cerrar las brechas, para ello se debe considerar la diversidad cultural, geografía, el nivel socioeconómico, género y la sostenibilidad medio ambiental, por consiguiente, la SGP (2022) incide que los: los bienes y servicios definidos deben responder a los criterios de priorización establecidos en las políticas públicas y regulaciones; sus atributos y cantidad deben estar basados en la evidencia de necesidades y de brechas a cubrir según el territorio; también se deben considerar los recursos disponibles por sector y nivel de gobierno a ser destinados bajo un enfoque de eficiencia, eficacia y de sostenibilidad ambiental que significa contemplar en el diseño de servicios el uso racional y sostenible de los recursos naturales, por cada región (p.165).
- d) **Gestión interna.** - En este componente se toma en cuenta la capacidad de gestión interna de las entidades públicas, como es el funcionamiento articulado de todos los sistemas administrativos para el abastecimiento de bienes, servicios y regulaciones de calidad, esto comprende la ejecución de todas las actividades y procesos tanto estratégicos, de apoyo como los operativos o misionales de las entidades (SGP, 2022). Por medio de este componente, se realizan las “decisiones adoptadas en los componentes de políticas públicas y regulación, estrategia y de bienes y servicios; para lo cual se asignan los recursos necesarios para la generación de bienes y servicios según lo planificado y se ejecutan los procesos” (D.S N° 103, 2022, p. 9).
- e) **Resultados.** - Este componente está orientado a medir los resultados e impactos logrados a través de la entrega de bienes, servicios y regulaciones, comprende la evaluación de todos los componentes: gestión interna, políticas públicas y regulación, estrategia de intervención y bienes y servicios.



Figura 13

Elementos de evaluación de los resultados de la PNMGP al 2030.



Nota. Elementos con las que se pueden medir los resultados de la PNMGP al 2030 (D.S N° 103, 2022).

3.2.2.3. Componentes transversales.

a) Seguimiento, evaluación y mejora continua. - El componente de seguimiento, evaluación y mejora continua tiene un carácter permanente y transversal, y su objetivo es asegurar que estas acciones se implementen en todos los elementos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. Estas acciones deben integrarse como parte esencial de la gestión regular, de modo que la información generada en cada componente sirva como base para su evaluación y mejora constante (D.S. N.º 103, 2022 y PCM, 2022).

b) Estado abierto.- La SGP (2022) afirma que un componente transversal a la gestión de los componentes de políticas públicas y regulación, de los cuatro componentes de la PNMGP al 2030, se agrega ante la necesidad de apertura del estado hacia las personas, con el fin de que proporcionar información a través de las TIC'S, para la disposición de todas las entidades públicas, así como los mecanismo que promuevan la participación de las personas en el ciclo de vida de las intervenciones públicas; y a su vez ampliar el alcance de los mecanismos de integridad pública y rendición de cuentas de las entidades.

3.3. Marco conceptual.

- a) **Gobierno digital.** - Consiste en el uso estratégico de tecnologías digitales y datos para generar valor público. Este proceso involucra un ecosistema de actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes colaboran en la implementación de iniciativas y acciones relacionadas con el diseño, desarrollo de contenidos y creación de servicios digitales (PGD, 2021).
- b) **Transformación digital.** - Se trata de un proceso permanente, transformador y estratégico que implica un cambio cultural, basado en el uso intensivo de tecnologías digitales, así como en la sistematización y análisis de datos, con el fin de generar impactos económicos, sociales y de valor para la ciudadanía (Decreto de Urgencia N.º 006-2020, 2020, p. 4).
- c) **Digital por diseño.** – Se refiere al uso y gestión estratégica de tecnologías digitales para reestructurar los procesos internos de la administración pública, con el propósito de simplificar procedimientos, modernizar los servicios estatales y habilitar diversos canales de comunicación y participación con los sectores público y privado (MPGD, 2022).
- d) **Sector público basado en dato.** – Un sector público orientado por datos es aquel que reconoce su valor estratégico para generar valor público, gestionándolos adecuadamente e incorporándolos en la planificación, implementación y monitoreo de políticas públicas, bajo principios éticos que aseguren su reutilización de forma segura y confiable (OCDE, 2021).
- e) **Gobierno como plataforma.** – Un gobierno funciona como una plataforma orientada a las necesidades de los usuarios cuando ofrece de manera clara y transparente directrices, herramientas, datos y software que permiten a los equipos brindar servicios públicos de forma coherente, transparente, proactiva, integrada e intersectorial (OCDE, 2020, p. 21).
- f) **Abierto por defecto.** – Un gobierno se considera abierto por defecto cuando facilita el acceso público a los datos gubernamentales y a los procesos de formulación de políticas incluyendo los algoritmos utilizados, respetando los marcos legales vigentes

y manteniendo un equilibrio entre el interés nacional y el interés público (PDG, 2020, p. 24).

- g) **Impulsado por el usuario.** – Se entiende como un enfoque en el que los gobiernos sitúan a los ciudadanos y usuarios en el centro de la formulación de decisiones, así como en el diseño y provisión de servicios, implementando mecanismos inclusivos que faciliten su participación activa (OCDE & SGP, 2021, p. 51).
- h) **Proactivo.** – Según la OCDE (2024), la proactividad se refiere a la habilidad de los gobiernos y funcionarios públicos para adelantarse a las necesidades de la ciudadanía, ofreciendo respuestas eficaces y oportunas que eviten que los usuarios deban pasar por procesos complejos o engorrosos para acceder a servicios y proporcionar información.
- i) **Seguridad digital.** – El marco de seguridad digital del estado peruano se define como un sistema conformado por normas, principios, políticas, procesos, modelos, funciones, tecnologías y estándares mínimos, cuyo propósito es garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en los entornos digitales gestionados por las entidades públicas (OCDE, 2024).
- j) **Gobierno abierto.** – Se trata de un enfoque de gobernanza que impulsa la transparencia, el acceso a la información, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la integridad, con el objetivo de incorporar las demandas y expectativas de la población en la toma de decisiones públicas, el diseño e implementación de políticas, así como en la mejora de la calidad de bienes, servicios y regulaciones, contribuyendo al fortalecimiento de la democracia, la legitimidad del accionar estatal y el bienestar común (SGP, 2020).
- k) **Gestión pública.** – La gestión pública comprende una serie de procesos y acciones llevadas a cabo por los funcionarios del estado, orientadas al logro de los objetivos institucionales, la mejora del bienestar común, la atención a las necesidades ciudadanas y la utilización eficiente de los recursos disponibles (Chávez & Heredia, 2024).
- l) **Políticas públicas.** – Las políticas públicas constituyen un conjunto de herramientas que el estado utiliza para responder a diversas necesidades ya sean económicas, políticas, sociales, ambientales o culturales mediante la implementación de medidas

correctivas elaboradas con la participación activa de los grupos afectados por dichos problemas (Arroyave, 2010, p. 96).

- m) **Estrategia de intervención.** – Con el fin de alcanzar los objetivos de política pública, se plantea una gobernanza eficiente a nivel sectorial, intersectorial e intergubernamental, en la que las entidades de los tres niveles de gobierno comprendan claramente sus roles, competencias y funciones para implementar intervenciones públicas con un enfoque territorial (Decreto Supremo N.º 103-2022-PCM, 2022, p. 10).
- n) **Brecha digital.** – La brecha digital se refiere a las diferencias en el acceso a las tecnologías entre distintos grupos sociales, las cuales pueden estar determinadas por factores como el nivel educativo, la ubicación geográfica o la edad, siendo estas desigualdades tan marcadas dentro de un mismo país como entre distintos países (Consultoría Apoyo, 2022).
- o) **Valor público.** – Se entiende como el cambio que acontece en las variables sociales, por lo tanto, el valor público se crea cuando a) las intervenciones públicas, que adoptan la forma de bienes, servicios o regulaciones, satisfacen las necesidades y expectativas de las personas, generando beneficios a la sociedad y, b) se optimiza la gestión interna a través de un uso más eficiente y productivo de los recursos públicos (PCM, 2018).
- p) **Modernización.** – La modernización de la gestión pública implica un proceso continuo de cambio orientado a optimizar las funciones de las entidades estatales y a generar valor para la ciudadanía (PCM, 2019).



CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA.

4.1. Tipo y nivel de investigación.

De acuerdo con la naturaleza de su hipótesis, objetivo y problema de estudio, esta investigación es de tipo básica, ya que se enmarca dentro de los fundamentos teóricos y del análisis del problema sin contemplar una aplicación inmediata. No obstante, se reconoce que, a partir de los resultados y hallazgos obtenidos, es posible ampliar, comprender o profundizar el conocimiento existente sobre el objeto de estudio (Baena, 2017).

En cuanto al enfoque metodológico, esta investigación es de carácter cuantitativo, dado que se empleará la recolección de datos cuantificables con el fin de comprobar la hipótesis mediante mediciones numéricas y análisis estadístico. Asimismo, se considera de nivel correlacional, ya que se pretende identificar y analizar la relación entre la variable "gobierno digital" y la variable "gestión pública" dentro de un contexto específico. Este nivel de investigación permite medir el grado de asociación entre ambas variables. Inicialmente, se describen y cuantifican por separado en términos estadísticos, para posteriormente analizar su asociación con el propósito de establecer patrones de comportamiento y contribuir a la validación de teorías (Sampieri & Mendoza, 2019).

4.2. Diseño de investigación

Este estudio se caracteriza por adoptar un diseño no experimental, ya que el estudio se desarrolla sin manipular intencionadamente las variables. En este tipo de investigación, los fenómenos se observan en su ambiente natural para ser analizados, es decir, no se modifican deliberadamente las variables con el fin de examinar su efecto sobre otras (Sampieri y Mendoza, 2019). Asimismo, en función de su dimensión temporal, esta investigación es de tipo transeccional (o transversal), dado que la recolección de datos se realizará en un solo momento y en un tiempo único, permitiendo obtener una visión puntual del fenómeno estudiado.



4.3. Descripción ética de la investigación.

En relación con los aspectos éticos, la presente investigación titulada “*Gobierno digital como factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cotabambas, 2025*”, ha sido elaborada conforme a principios y normas éticas que promueven el respeto a los derechos de autor y garantizan una práctica investigativa justa, transparente y responsable (Mager & Galandini, 2020). En ese sentido, se ha adoptado el uso del estilo de citación APA en su séptima edición, el cual proporciona directrices claras para la adecuada atribución de las fuentes consultadas a lo largo del trabajo académico.

4.4. Población y muestra.

La investigación se centró en una población conformada por 60 trabajadores que laboran en la UGEL Cotabambas, pertenecientes a distintos regímenes laborales, tales como el Decreto Legislativo N.º 276 (nombrados y contratados), el Decreto Legislativo N.º 1057 (Contratación Administrativa de Servicios - CAS), la Ley N.º 29944 de la Reforma Magisterial y la modalidad de contratación civil bajo la figura de locación de servicios, según se detalla en la tabla 2. Cabe señalar que, debido al tamaño reducido de la población, el instrumento de recolección de datos fue aplicado a la totalidad de los trabajadores, lo que permitió un análisis más exhaustivo y representativo de la realidad investigada.

Tabla 2

Población en estudio.

Régimen laboral	Descripción	Cantidad
D.L N° 276	Funcionario, profesional, técnico y auxiliar (nombrado y contratado).	20
D.L N°1057 – CAS.	Programa de Redes Educativas Rurales (RER), programa de convivencia escolar y personal administrativo de la sede administrativo.	15
Ley N° 29944 de la Reforma Magisterial.	Designado y encargado: Directivo y especialista de educación inicial, primaria, secundaria, EBA, CEBE	14
Locación de servicio.	Auxiliar y asistente administrativo entre otros.	11
TOTAL		60

Nota. Distribución del personal que labora bajo los diferentes regímenes laborales.



4.5. Procedimiento.

En cuanto al procedimiento de investigación, este se inició con la selección del tema, seguida de una revisión bibliográfica exhaustiva que permitió fundamentar teóricamente el estudio y formular el problema de investigación, así como diseñar el enfoque metodológico correspondiente. Para la recolección de datos, se empleó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue validado mediante los criterios de validez de contenido y validez de constructo. Una vez aplicada la encuesta, los datos obtenidos fueron procesados utilizando los programas estadísticos IBM SPSS Statistics y Microsoft Excel. Posteriormente, mediante el uso de herramientas estadísticas y técnicas de análisis cuantitativo, se procedió a la interpretación de los resultados, con el objetivo de dar respuesta al problema, los objetivos y las hipótesis de investigación. Finalmente, se elaboraron las conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos obtenidos.

4.6. Técnicas e instrumentos.

La técnica empleada en el presente estudio fue la encuesta, orientada al análisis del factor de asociación entre las variables de investigación. Esta técnica permite estandarizar procedimientos mediante los cuales se recopila y examina un conjunto de datos obtenidos en contextos representativos de una población más amplia que la directamente investigada (Casas et al., 2002). La encuesta se aplicó a través de su instrumento: el cuestionario, que consistió en un conjunto de preguntas estructuradas elaboradas en función de las variables de investigación, con el objetivo de obtener información veraz, amplia y pertinente.

4.6.1. Validez de instrumento de evaluación.

La validez del cuestionario utilizado en este estudio se estableció a través del juicio de tres expertos con experiencia en el ámbito educativo y metodológico. Para dicha valoración, se consideraron criterios técnicos que garantizan la calidad del instrumento, entre ellos: metodología, coherencia, suficiencia, consistencia, objetividad, oportunidad, claridad, actualidad, organización y calidad. Cada experto evaluó el cuestionario de acuerdo con estos indicadores, emitiendo su valoración en función de la pertinencia y adecuación de los ítems respecto a los objetivos e indicadores de la investigación. Esta evaluación permitió determinar el nivel de validez de cada variable y asegurar la precisión del instrumento antes de su aplicación.



En la Tabla 3 se presentan los nombres de los expertos participantes, así como el porcentaje de validación correspondiente a cada variable, evidenciando el rigor aplicado en la validación del cuestionario.

Tabla 3

Validación de instrumento por 3 expertos.

Nº	Experto	V1:	V2:
		Gobierno digital	Gestión pública
		% validación	% validación
1	Dr. Silvia Soledad López Ibáñez.	80%	82%
2	Mgt. Hermenegildo Chaccara Huachaca.	86%	86%
3	Mgt. David Barrial Acosta.	82%	82%
Total		82.67%	83.33

Nota. Elaboración personal mediante tabulación en el software Microsoft Excel.

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 3, y considerando los resultados del proceso de validación del instrumento realizado por tres expertos en la materia, se obtuvo un promedio de concordancia del 82.67 % para los ítems correspondientes a la variable gobierno digital y un 83.33 % para la variable gestión pública. Estos valores reflejan un alto nivel de acuerdo entre los evaluadores, lo cual permite clasificar la validez de contenido del instrumento como excelente, conforme a los criterios metodológicos establecidos para este tipo de evaluación.

4.6.2. Estadística de fiabilidad de instrumento.

Se utilizó el alfa de Cronbach para valorar la confiabilidad o consistencia interna del instrumento de recolección de datos. Debido a que este coeficiente mide el nivel en que un instrumento genera resultados consistentes y coherentes en la muestra o casos de estudio; en donde el coeficientes de fiabilidad oscilan entre cero y uno donde; el 0 significa nula fiabilidad y 1 máxima fiabilidad (Hernandez et al.,2019). A continuación se presenta el nivel de confiabilidad de la variable gobierno digital y gestion pública, procesadas en el programa estadístico SPSS.



a) Estadística de fiabilidad de la variable 1: Gobierno digital.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad de la variable gobierno digital.

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,924	13

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Según la tabla 4, basándose en los resultados de procesamiento de los 13 ítems en el programa IBM SPSS Statistics aplicado a los 60 trabajadores de la UGEL Cotabambas, se aprecia que el coeficiente alfa de Cronbach es de 0.924, lo que indica una fiabilidad "excelente". Por lo tanto, la valoración de esta variable evidencia un nivel de fiabilidad considerablemente alto.

b) Estadística de fiabilidad de la variable 2: Gestión pública.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de la variable gestión pública.

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,918	11

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Según la tabla 5, basándose en los resultados de procesamiento de los 11 ítems en el programa IBM SPSS Statistics aplicado a los 60 trabajadores de la UGEL Cotabambas, se aprecia que el coeficiente alfa de Cronbach es de 0.918, lo que indica una fiabilidad "excelente". Por lo tanto, la valoración de esta variable evidencia un nivel de fiabilidad considerablemente alto.

4.7. Análisis estadístico.

En esta investigación, se empleó la estadística inferencial para analizar los datos recopilados, con el fin de comprobar las hipótesis de la investigación evaluar la correlación entre las variables del gobierno digital y gestión pública, determinando si las asociaciones observadas eran estadísticamente significativas o producto del azar. Según Sampieri et al. (2019), la estadística inferencial permite estimar y tomar decisiones basadas en los datos obtenidos, facilitando la identificación de patrones y la medición de la fuerza y dirección de las relaciones entre variables. En este estudio, cuyo diseño fue de tipo censal, se aplicó



el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) para verificar la hipótesis vinculada al factor de asociación entre la variable gobierno digital y la variable gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas.

Asimismo, se empleó la estadística descriptiva para organizar y resumir la información recolectada, con el fin de facilitar su interpretación. Mediante la elaboración de tablas, gráficos y el cálculo de medidas como la media, mediana, varianza y desviación estándar, fue posible presentar los datos de forma clara y ordenada, lo que permitió identificar tendencias, patrones y variaciones en las variables estudiadas. De acuerdo con Sampieri et al. (2019), la estadística descriptiva permite sintetizar los datos para facilitar su comprensión y análisis; en este estudio, cumplió un papel fundamental como base para profundizar en el análisis de los resultados. Para el procesamiento de los datos, se elaboró inicialmente una matriz en Microsoft Excel, que posteriormente fue importada al software estadístico IBM SPSS Statistics, donde se efectuó el análisis correspondiente para evaluar la asociación entre las variables objeto de estudio.



CAPÍTULO V. RESULTADO Y DISCUSIONES

5.1. Análisis de resultados.

5.1.1. Análisis e interpretación de resultado de la información general.

Tabla 6

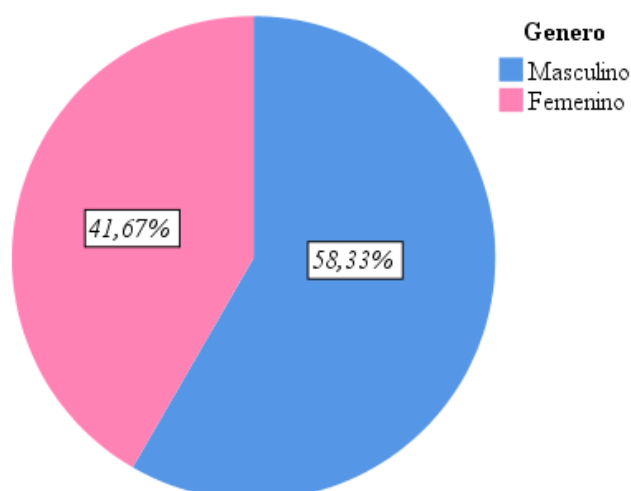
Frecuencia y porcentaje según género de los trabajadores de la UGEL.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	35	58,3
Femenino	25	41,7
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 14

Distribución porcentual según género de los trabajadores de la UGEL.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

De acuerdo a la tabla 6 y figura 14 se observa que, según el instrumento aplicado a los 60 trabajadores en la UGEL Cotabambas, se identifica que el 58,33% (35) de los encuestados corresponde al sexo masculino y un 41.67% (25) corresponde al sexo femenino. Esta distribución evidencia una mayor representación de

trabajadores varones frente a las mujeres en los diferentes puestos laborales dentro de la entidad, lo que podría indicar que hay cierta desigualdad entre la cantidad de hombres y mujeres que trabajan en la institución.

Tabla 7

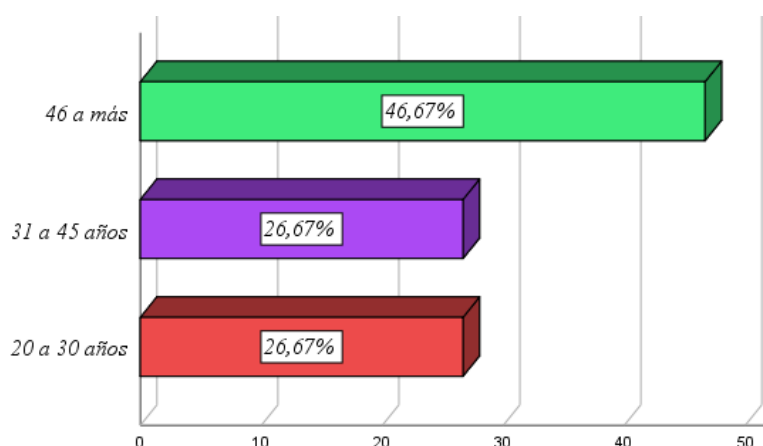
Frecuencia y porcentaje según edad de los trabajadores de la UGEL.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 a 30 años	16	26,7
31 a 45 años	16	26,7
46 a más	28	46,7
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 15

Distribución porcentual según edad de los trabajadores de la UGEL.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

De acuerdo con la información consignada en la tabla 7 y la figura 15, y con base en los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento a los 60 trabajadores en la UGEL Cotabambas, se observa que el 26,67 % (16) de los trabajadores se encuentra en el rango etario de 20 a 30 años, otro 26,67 % (16) en el rango de 31 a 45 años, y el 46,67 % (28) en el grupo de 46 años a más. Esta distribución evidencia una mayor concentración de trabajadores en el grupo de edad de 46 años en adelante, lo cual indica una tendencia hacia una fuerza laboral predominantemente adulta, con posibles implicancias en términos de experiencia, permanencia institucional y políticas de gestión del talento humano.

Tabla 8

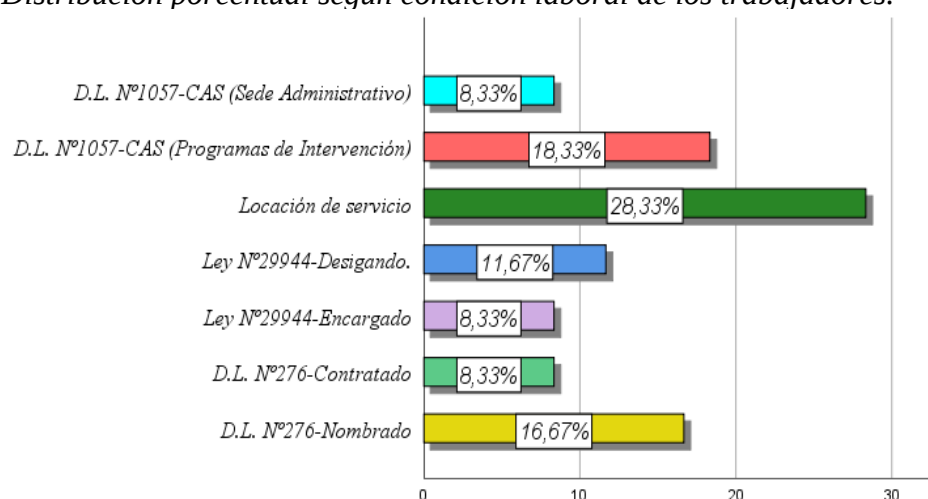
Frecuencia y porcentaje según condición laboral de los trabajadores.

Condición Laboral	Frecuencia	Porcentaje
D.L. N°276-Nombrado	10	16,7
D.L. N°276-Contratado	5	8,3
Ley N°29944-Encargado	5	8,3
Ley N°29944-Desigando.	7	11,7
Locación de servicio	17	28,3
D.L. N°1057-CAS (Programas de Intervención)	11	18,3
D.L. N°1057-CAS (Sede Administrativo)	5	8,3
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 16

Distribución porcentual según condición laboral de los trabajadores.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

De acuerdo a la tabla 8 y figura 16 se observa que, según el instrumento aplicado a los 60 trabajadores en la UGEL Cotabambas, se observa que el 16,67%(10) son trabajadores nombrados bajo el régimen laboral del D.L N°276, el 8,33%(5) son trabajadores contratado bajo el régimen laboral del D.L N°276, el 8,33%(5) son especialista encargados bajo el régimen laboral de la Ley N°29944, el 11,67%(7) son especialista designados bajo el régimen laboral de la Ley N°29944, el 28,33%(17) son trabajadores contratados bajo la modalidad de locación de servicio, el 18,33%(11) son trabajadores contratados bajo el régimen laboral del D.L

Nº1057-CAS para programas de intervención y por último el 8.33%(5) son trabajadores contratados bajo el régimen laboral del D.L Nº1057-CAS para la Sede Administrativo. Por lo tanto, se puede evidenciar que, en la mayoría los trabajadores son contratados bajo la modalidad de locación de servicios(terceros) en las diferentes oficinas de la entidad.

Tabla 9

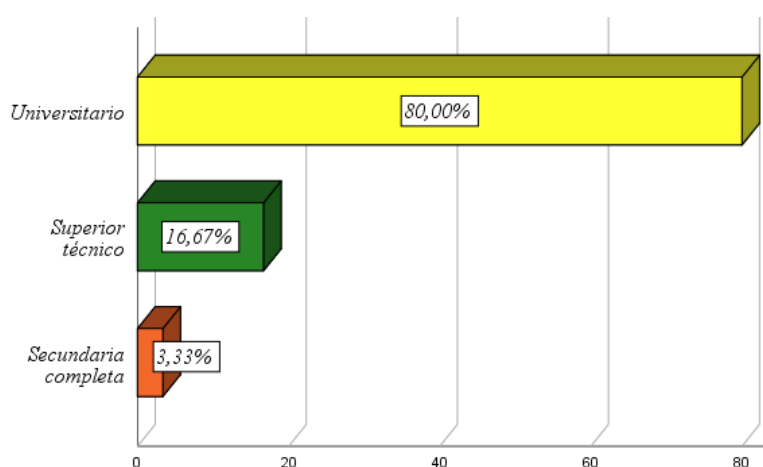
Frecuencia y porcentaje según grado de instrucción de los trabajadores.

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	2	3,3
Superior técnico	10	16,7
Universitario	48	80,0
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 17

Distribución porcentual según grado instrucción de los trabajadores.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

De acuerdo a la tabla 9 y figura 17 se observa que, el instrumento aplicado a los 60 trabajadores en la UGEL Cotabambas, se observa que el 3.33% (2) tienen la formación de secundaria completa asimismo el 16,67% (10) tienen el grado de instrucción de educación superior técnica y por último el 80.00% (48) tienen el grado de instrucción de educación universitaria. Por lo tanto, se puede evidenciar que la mayoría de los trabajadores que desempeñan sus funciones en las diferentes oficinas de la institución, en su gran mayoría tienen una formación universitaria.

5.1.2. Análisis e interpretación de las 6 dimensiones de la variable gobierno digital.

a) Análisis e interpretación dimensión 1: digital por diseño.

Tabla 10

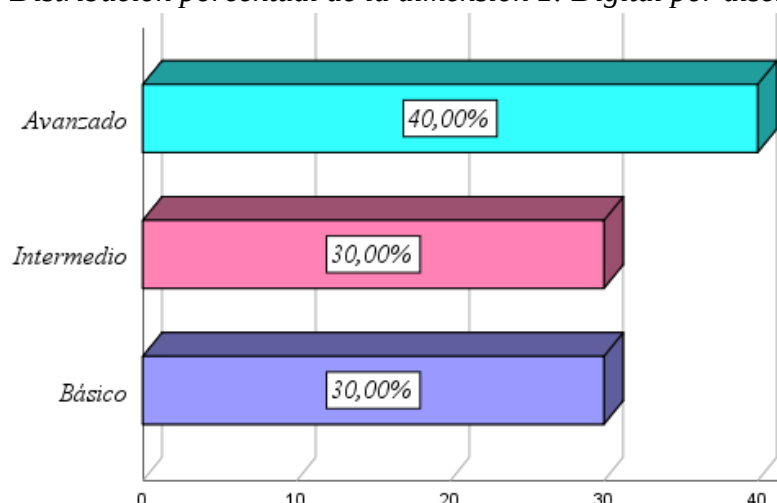
Frecuencia y porcentaje de la dimensión 1: Digital por diseño.

Digital por diseño	Frecuencia	Porcentaje
Básico	18	30,0
Intermedio	18	30,0
Avanzado	24	40,0
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 18

Distribución porcentual de la dimensión 1: Digital por diseño.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 10 y la figura 18, se observa que el 40% (24) de los trabajadores de la UGEL Cotabambas consideran que existe un avanzado grado de la dimensión digital por diseño, asimismo se observa un empate entre el nivel intermedio y básico en un 30% (18) ambas categorías. Por lo tanto, el porcentaje con mayor valor, posiblemente se debe a que los trabajadores ven positivamente esta dimensión, ya que perciben que los líderes de la institución están dispuestos a incorporar tecnología digital en la prestación de servicios con el objetivo de rediseñar, simplificar los procesos administrativos y generar nuevos medios de comunicación para la participación de los usuarios. Además, señalan los trabajadores que suelen emplear aplicaciones digitales para optimizar sus labores cotidianas. Por otro lado, el porcentaje de nivel intermedio y básico posiblemente

se debe a que los trabajadores de la UGEL Cotabambas consideran que existe muy poco o poco interés de los líderes en la implementación de tecnología digital en las oficinas donde trabajan esto posiblemente a la falta o restricción presupuestal en los clasificadores de gasto. De igual forma, podría ser resultado de que no se respondieron las solicitudes de demandas de bienes o de servicios para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios en la institución.

b) Análisis e interpretación dimensión 2: Basada en datos.

Tabla 11

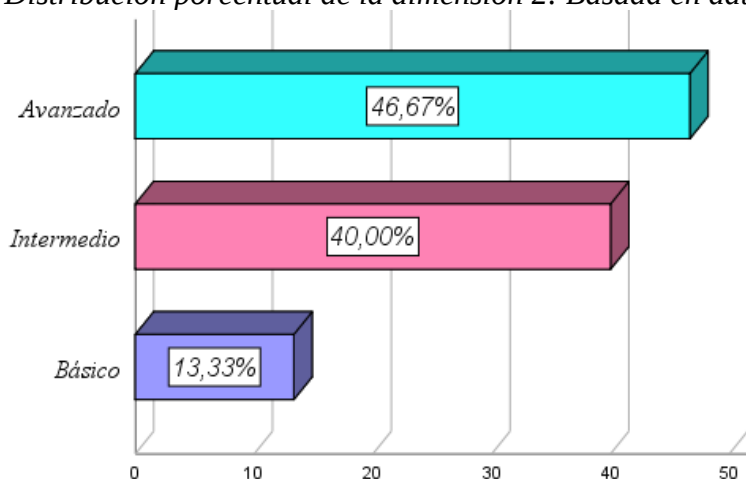
Frecuencia y porcentaje de la dimensión 2: Basada en datos.

Basada en datos	Frecuencia	Porcentaje
Básico	8	13,3
Intermedio	24	40,0
Avanzado	28	46,7
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 19

Distribución porcentual de la dimensión 2: Basada en datos.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 11 y la figura 19, se observa que el 46.67% (28) de los trabajadores de la UGEL Cotabambas, consideran que existe un nivel avanzado de gobernanza basado en datos, asimismo el 40% (20) consideran en un nivel intermedio y por último el 13,33% (8) consideran en un nivel básico. Por lo tanto, el porcentaje con mayor valor posiblemente se debe a que los a que los trabajadores utilizan los datos para crear valor público y aumentar la confianza de los usuarios, también emplean

información como estrategia para planificar sus labores y prever las necesidades futuras de los usuarios y finalmente utilizan plataformas de gestión de datos para generar, recopilar, almacenar y procesar datos para tomar decisiones acertadas. Por otro lado, el porcentaje de nivel intermedio posiblemente se debe a que los trabajadores consideran el desinterés y la falta de actualización en el uso de tecnologías digitales debido a la limitada cantidad de datos que gestionan en su trabajo cotidiano.

c) Análisis e interpretación dimensión 3: Gobierno como plataforma.

Tabla 12

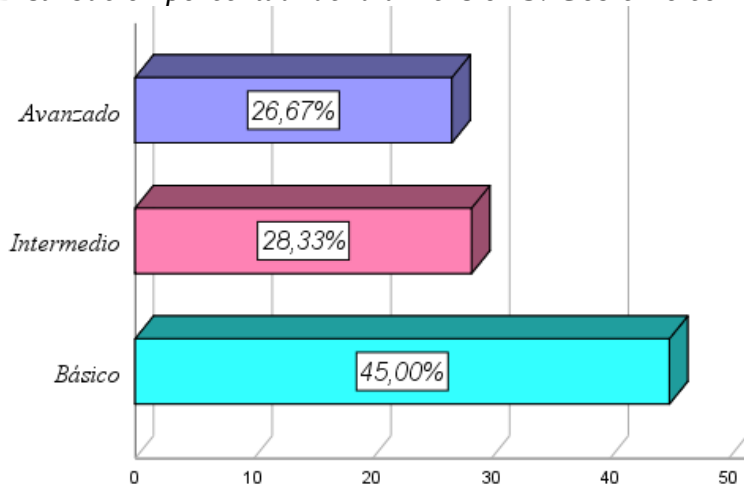
Frecuencia y porcentaje de la dimensión 3: Gobierno como plataforma.

Gobierno como platafo	Frecuencia	Porcentaje
Básico	27	45,0
Intermedio	17	28,3
Avanzado	16	26,7
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 20

Distribución porcentual de la dimensión 3: Gobierno como plataforma.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 12 y la figura 20, se observa que el 45% (27) de los trabajadores de la UGEL Cotabambas consideran en un nivel básico la dimensión gobernanza como plataforma, asimismo el 28,33% (17) consideran en un nivel intermedio y por último el 26,67% (16) consideran en un nivel básico. Por lo tanto, el porcentaje con mayor valor posiblemente se debe a que los a que los trabajadores no disponen de

herramientas tecnológicas (software y hardware) actualizadas para realizar su trabajo de forma eficaz. De igual forma, la entidad probablemente no realiza capacitaciones a la mayoría de los trabajadores para que se desempeñen de forma eficaz en la prestación de servicios. Por otro lado, el porcentaje de nivel intermedio posiblemente se debe a que en los puestos que laboran los trabajadores manejan en su gran mayoría sistemas de administrativos para la ejecución del gasto presupuestal. Por lo tanto, para llevar a cabo estos trabajos se requieren herramientas tecnológicas adecuadas, asimismo es probable que el personal reciba capacitación por parte de las entidades competentes de las que depende administrativamente la UGEL Cotabambas.

d) Análisis e interpretación dimensión 4: Abierto por defecto.

Tabla 13

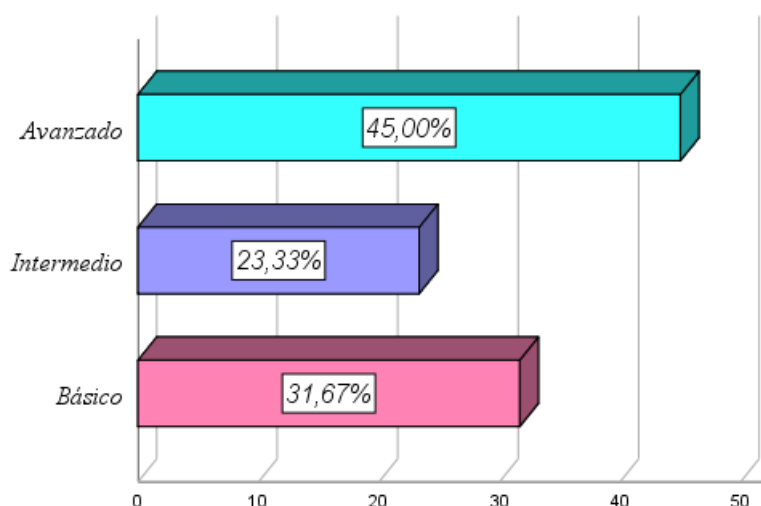
Frecuencia y porcentaje de la dimensión 4: Abierto por defecto.

Abierto por defecto	Frecuencia	Porcentaje
Básico	19	31,7
Intermedio	14	23,3
Avanzado	27	45,0
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 21

Distribución porcentual de la dimensión 4: Abierto por defecto.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 13 y la figura 21, se observa que el 45% (27) de los trabajadores de la UGEL Cotabambas consideran, un nivel avanzado la dimensión abierto por

defecto, asimismo el 31,67%(19) consideran en un nivel intermedio y por último el 23,33%(14) consideran en un nivel básico. Por lo tanto, el porcentaje con mayor valor posiblemente se debe a que los a que los trabajadores y los líderes de la entidad se esfuercen por promover el uso de tecnologías y datos para comunicarse e interactuar con los diferentes actores. Asimismo, los datos que está en custodia de los trabajadores, se difunden dentro de los términos de la normatividad de transparencia de la gestión pública y protección de datos. Por otro lado, el porcentaje de nivel básico posiblemente se debe a que los trabajadores consideran que, la información que se encuentra en la entidad está disponible para aquellos que lo requieran de acuerdo al procedimiento administrativo, lo que implica un proceso burocrático que lleva la solicitud de oficina en oficina y días tras días, lo que afecta a los usuarios que necesitan la información de forma inmediata.

e) Análisis e interpretación dimensión 5: Impulsado por el usuario.

Tabla 14

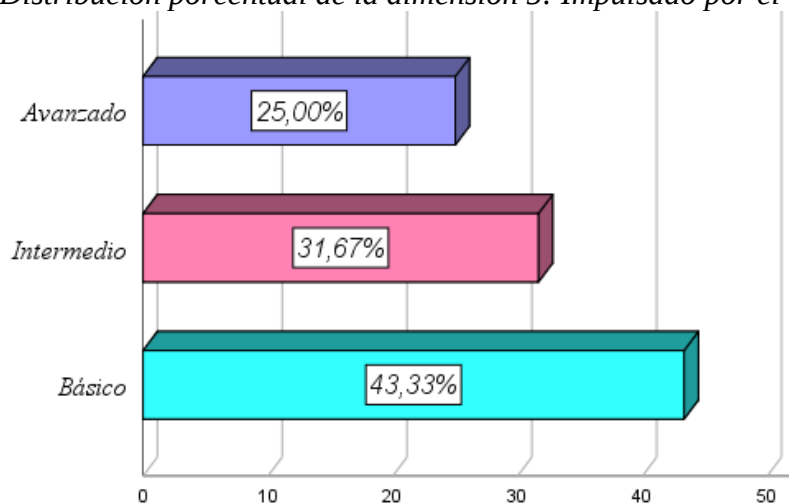
Frecuencia y porcentaje de la dimensión 5: Impulsado por el usuario.

Impulsado por el usuario	Frecuencia	Porcentaje
Básico	26	43,3
Intermedio	19	31,7
Avanzado	15	25,0
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 22

Distribución porcentual de la dimensión 5: Impulsado por el usuario.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 14 y la figura 22, se observa que el 43.33% (26) de los trabajadores de la UGEL Cotabambas, consideran en un nivel básico la dimensión impulsado por el usuario, asimismo el 31,67% (19) consideran en un nivel intermedio y por último el 25% (15) consideran en un nivel avanzado. Por lo tanto, el porcentaje con mayor valor probablemente se debe a que, la entidad no concede las necesidades y conveniencia de los usuarios en el centro del diseño servicios asimismo no adopta mecanismos inclusivos para brindar el servicio a los usuarios. Por otro lado, el porcentaje de nivel intermedio posiblemente se debe a que los trabajadores consideran que la entidad muy pocas veces ofrece a los usuarios canales de atención digitales para que puedan expresar sus necesidades, informarse de manera oportuna e interactuar en tiempo real en la absolución de diferentes consultas con las distintas oficinas de la entidad.

f) Análisis e interpretación de la dimensión 6: Proactividad.

Tabla 15

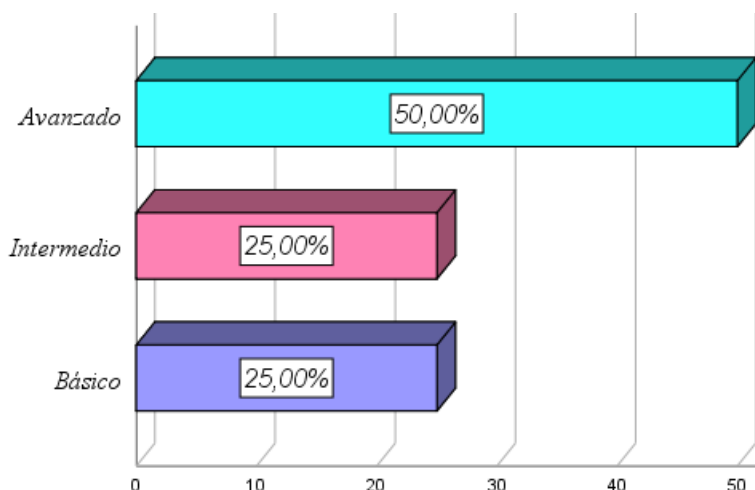
Frecuencia y porcentaje de la dimensión 6: Proactividad.

Proactividad	Frecuencia	Porcentaje
Básico	15	25,0
Intermedio	15	25,0
Avanzado	30	50,0
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 23

Distribución porcentual de la dimensión 6: Proactividad.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 15 y la figura 23, se puede observar que el 50% (30) de los trabajadores de la UGEL Cotabambas consideran que la dimensión de proactividad tiene un nivel avanzado, así como el 25% (15) de los trabajadores consideran en un nivel intermedio y, por último, el 25% (15) restante considera que esta dimensión tiene un nivel básico. Por lo tanto, el mayor porcentaje obtenido probablemente se deba a que los trabajadores de la entidad carecen de la capacidad para anticipar de manera proactiva las necesidades de los usuarios y proveedores de bienes y servicios, lo que dificultaría la simplificación de la interacción con los usuarios y la eliminación de procesos burocráticos y engorrosos.

5.1.3. Análisis e interpretación de las 5 dimensiones de la variable gestión pública.

a) Análisis e interpretación dimensión 1: Política pública y regulación.

Tabla 16

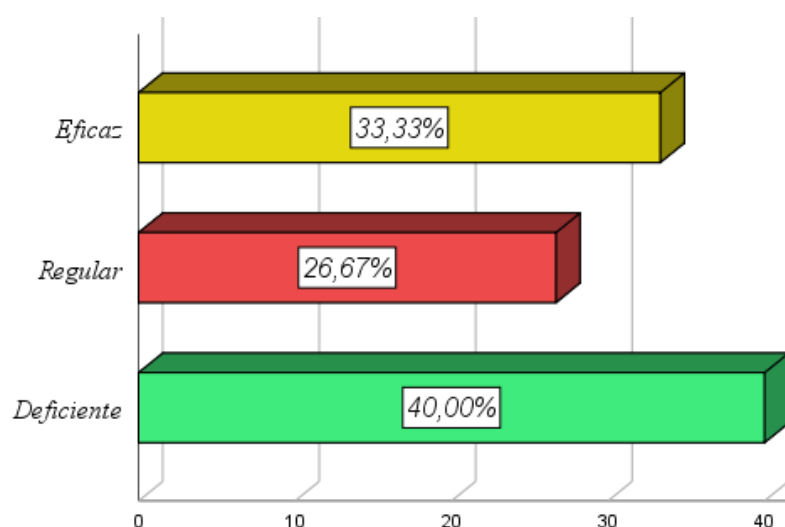
Frecuencia y porcentaje de la dimensión 1: Política pública y regulación.

Política pública y regulación	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	24	40,0
Regular	16	26,7
Eficaz	20	33,3
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 24

Distribución porcentual de la dimensión 1: Política pública y regulación.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 16 y la figura 24, se observa que el 40% (24) de los trabajadores

consideran un nivel deficiente en términos de política pública y regulación, asimismo el 33.33%(20) consideran un nivel eficaz y, por último, el 26.67% (16) restante consideran que esta dimensión es regular. Por lo tanto, el porcentaje con mayor valor, posiblemente se debe a que los trabajadores sostienen que las políticas públicas del sector educación no están diseñadas para solucionar los problemas de la educación. Además, sostienen que las Leyes en el sector educación no se formulan en base a evidencias y datos reales que respalden la toma de decisiones y que determinen qué la entidad debe participar para la solución del problema público identificado. Por otro lado, el porcentaje del nivel eficaz se debe a que los trabajadores consideran que muy pocas veces dan resultado la implementación del diseño de las políticas públicas en la educación.

g) Análisis e interpretación dimensión 2: Estrategia de intervención.

Tabla 17

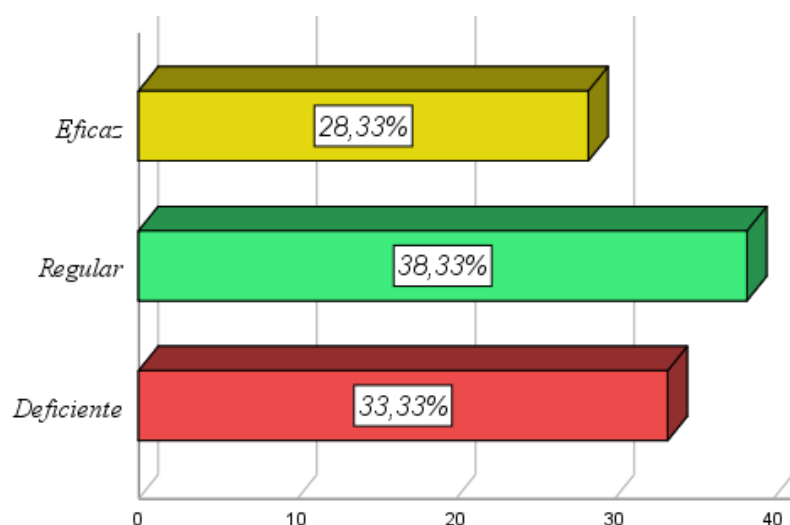
Frecuencia y porcentaje de la dimensión 2: Estrategia de intervención.

Estrategia de intervención	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	20	33,3
Regular	23	38,3
Eficaz	17	28,3
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 25

Distribución porcentual de la dimensión 2: Estrategia de intervención.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 17 y la figura 25, se observa que el 38.33% (23) de los trabajadores de la UGEL Cotabambas, consideran en un nivel regular en términos de estrategia de intervención, asimismo el 33.33% (20) consideran deficiente y, por último, el 28.33% (17) consideran que esta dimensión eficaz. Por lo tanto, el porcentaje más alto posiblemente se debe a que los trabajadores argumentan que muy pocas veces tienen en claridad sobre sus roles, competencia y sus funciones a la falta de inducción y socialización de los documentos de gestión de la entidad. Por otro lado, el porcentaje de nivel deficiente se debe a que los trabajadores sostienen que no son adecuadas las estrategias hechas por el Ministerio de Educación para implementar los programas de intervención en la entidad por lo que no genera resultados o cambios significativos en la mejora de la educación.

h) Análisis e interpretación dimensión 3: Bienes y servicio.

Tabla 18

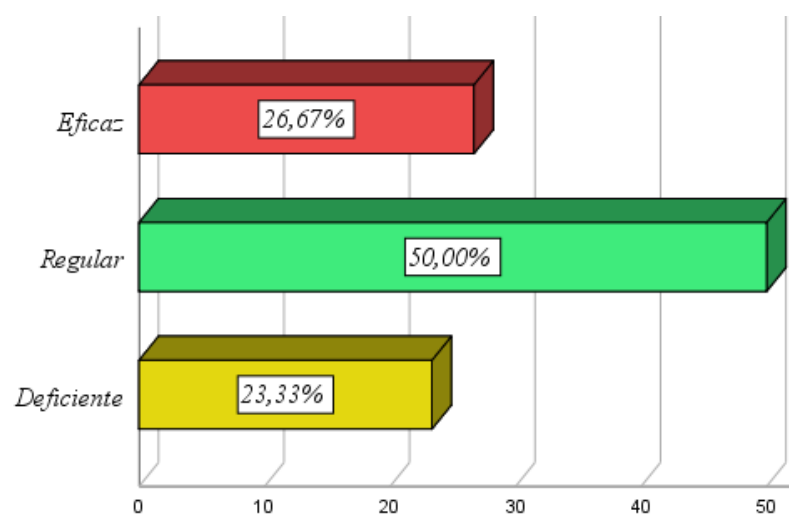
Frecuencia y porcentaje de la dimensión 3: Bienes y servicio.

Bienes y Servicio	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	14	23,3
Regular	30	50,0
Eficaz	16	26,7
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 26

Distribución porcentual de la dimensión 3: Bienes y servicio.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 18 y la figura 26, se observa que el 50% (30) de los trabajadores de la UGEL Cotabambas consideran un nivel regular de la dimensión de bienes y servicio, asimismo el 26,67% (16) consideran un nivel eficaz y, por último, el 23.33% (14) restante consideran que esta dimensión es deficiente. Por lo tanto, el porcentaje más alto posiblemente se debe a que los trabajadores consideran que las áreas usuarias realizan muy pocas veces el requerimiento de bienes y servicios teniendo en consideración la geografía, diversidad cultural, sostenibilidad ambiental y el marco de las prioridades establecidas en la política pública del Ministerio de Educación. Por otro lado, el porcentaje de nivel eficaz, se debe a que los trabajadores sostienen que los bienes y servicios requeridos satisfacen las necesidades y cierran brechas en la educación.

i) Análisis e interpretación dimensión 4: Gestión interna.

Tabla 19

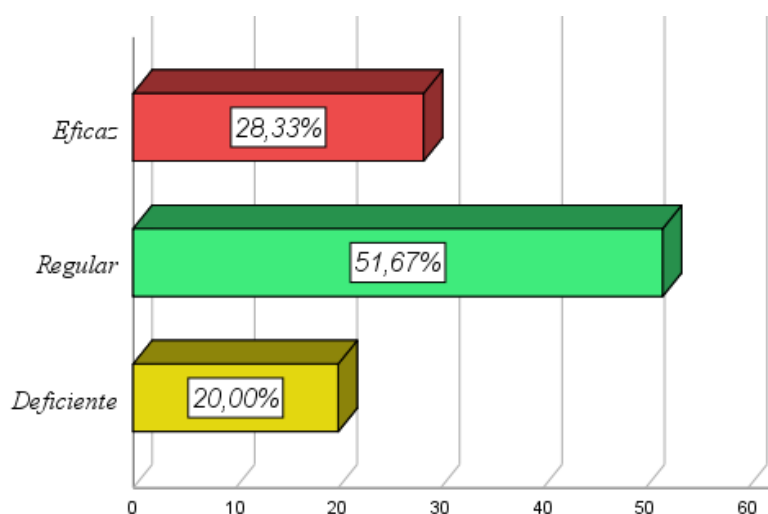
Frecuencia y porcentaje de la dimensión 4: Gestión interna.

Gestión interna	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	20,0
Regular	31	51,7
Eficaz	17	28,3
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 27

Distribución porcentual de la dimensión 4: Gestión interna.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 19 y la figura 27, se observa que el 51.67% (31) de los trabajadores de la UGEL Cotabambas consideran un nivel regular la dimensión de gestión interna, asimismo el 28,33% (17) consideran un nivel eficaz y, por último, el 20% (12) restante consideran que esta dimensión es deficiente. Por lo tanto, el porcentaje más alto posiblemente se debe a que los trabajadores consideran que ocasionalmente la gestión interna de la entidad es ágil, eficaz, eficiente y oportuna en la organización de los recursos y la articulación de los sistemas administrativos para la compra de bienes y contratación de servicios de calidad. Por otro lado, el porcentaje de nivel eficaz, probablemente se debe a que los sistemas administrativos que manejan los trabajadores les ayudan a organizar sus actividades cotidianas y a tomar decisiones acertadas y oportunas.

j) Análisis e interpretación dimensión 5: Resultado.

Tabla 20

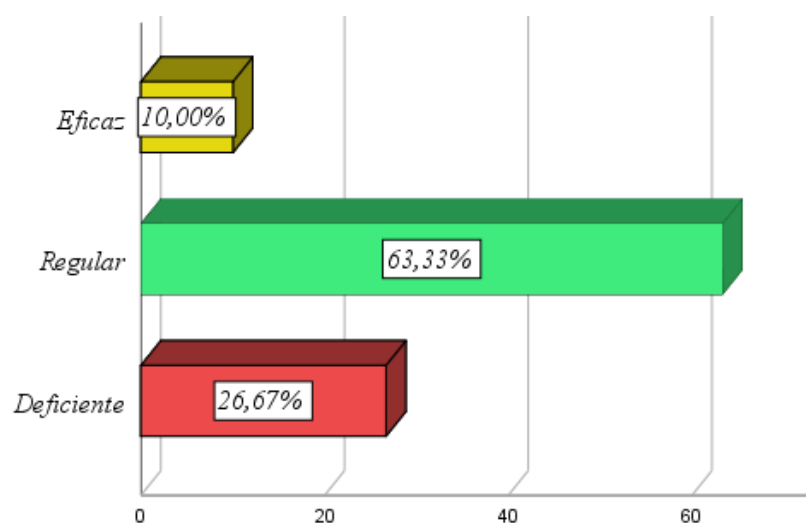
Frecuencia y porcentaje de la dimensión 5: Resultado.

Resultado	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16	26,7
Regular	38	63,3
Eficaz	6	10,0
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 28

Distribución porcentual de la dimensión 5: Resultado.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 20 y la figura 28, se observa que el 63,33% (38) de los trabajadores de la UGEL Cotabambas consideran un nivel regular la dimensión resultados, así como el 26,67% (16) de los trabajadores considera esta dimensión en un nivel deficiente y, por último, el 10% (6) restante considera que esta dimensión es eficaz. Por lo tanto, se puede deducir que el resultado con mayor porcentaje es debido a que los trabajadores consideran que muy pocas veces reflejan los resultados esperados las intervenciones realizadas por la UGEL Cotabambas en la provisión de bienes y servicios en atención de la educación de niños y niñas del ámbito de la provincia de Cotabambas.

5.1.4. Análisis e interpretación de la variable gobierno digital.

Tabla 21

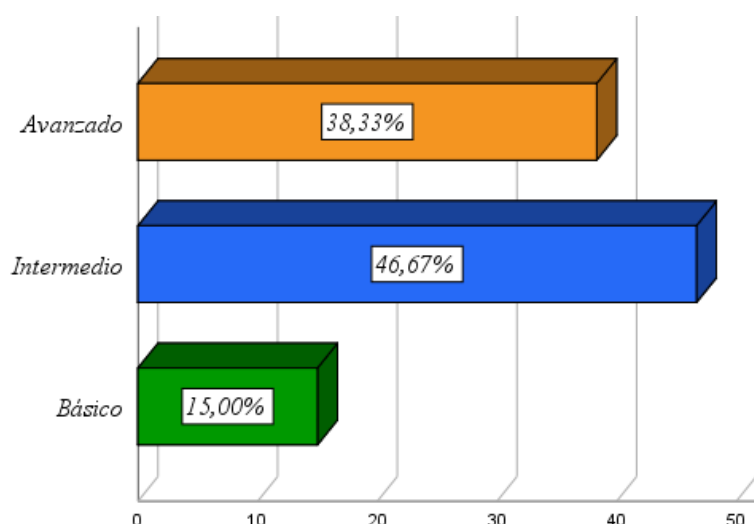
Frecuencia y porcentaje de la variable gobierno digital.

Gobierno digital	Frecuencia	Porcentaje
Básico	9	15,0
Intermedio	28	46,7
Avanzado	23	38,3
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 29

Distribución porcentual de la variable gobierno digital.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 21 y la figura 29, se observa que el 46,67% (28) de los trabajadores de la UGEL Cotabambas consideran el gobierno digital en un nivel intermedio,

asimismo el 38,33% (23) consideran en un nivel avanzado y por último el 15% (9) consideran en un nivel básico. El valor más alto posiblemente se debe a que los trabajadores consideran que muy pocas veces en la entidad se realiza el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la administración pública para crear valor público. Por otro lado, el 38.33% (23) de los trabajadores consideran que esta variable tiene un nivel avanzado. Esto puede deberse a la implementación de sistemas administrativos por parte del gobierno nacional en cumplimiento de la Ley de gobierno digital, con el objetivo de lograr transparencia presupuestal y administrativa del gasto público.

5.1.5. Análisis e interpretación de la variable gestión pública.

Tabla 22

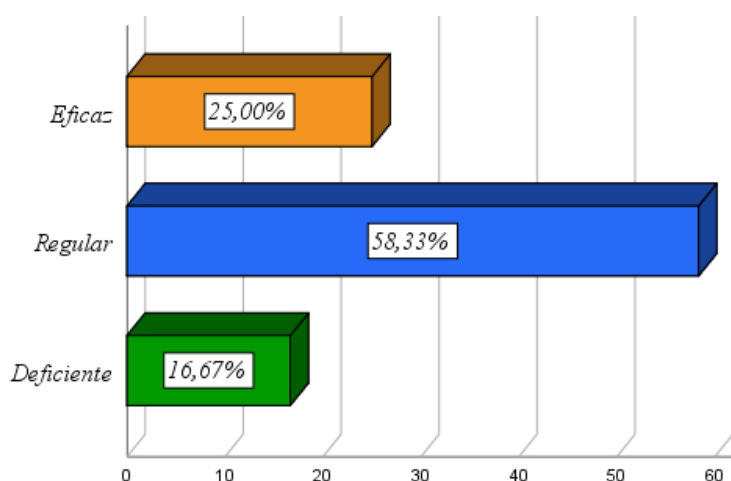
Frecuencia y porcentaje de la variable gestión pública.

Gestión pública	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	16,7
Regular	35	58,3
Eficaz	15	25,0
Total	60	100,0

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 30

Distribución porcentual de la variable gestión pública.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 22 y la figura 30, se observa que el 58,33% (35) de los trabajadores de la UGEL Cotabambas consideran un nivel regular la gestión pública, seguida de 25% (15) que consideran eficaz y por último el 16,67% (10) consideran deficiente

la gestión pública. Por lo tanto, en gran medida, este resultado puede deberse a que los objetivos institucionales rara vez se cumplen y las necesidades y expectativas de los usuarios no se satisfacen en razón de que las políticas públicas no se diseñan basándose en evidencias y datos reales, lo que dificulta su correcta implementación por parte de los trabajadores de la entidad. Asimismo, muy pocas veces se reflejan los resultados esperados por las intervenciones realizadas por la entidad en la provisión de bienes y servicios.

5.1.6. Análisis e interpretación de tabla cruzada de variables y dimensiones.

a) Tabla cruzada de la variable gobierno digital y gestión pública.

Tabla 23

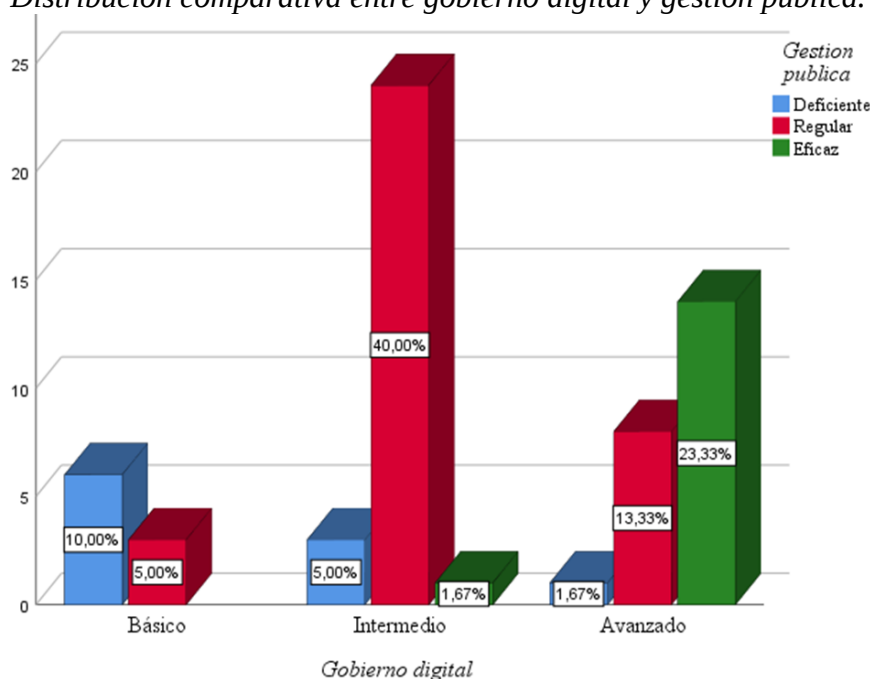
Matriz de contingencia entre gobierno digital y gestión pública.

		Gestión pública			Total
		Deficiente	Regular	Eficaz	
Gobierno digital	Básico	10,0%	5,0%	0,00%	15,0%
	Intermedio	5,0%	40,0%	1,7%	46,7%
	Avanzado	1,7%	13,3%	23,3%	38,3%
	Total	16,7%	58,3%	25,0%	100,0%

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 31

Distribución comparativa entre gobierno digital y gestión pública.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 23 y la figura 31, se puede observar que, de un total de 60 trabajadores encuestados en la UGEL Cotabambas, el 10% de trabajadores consideran el gobierno digital en un nivel básico y una gestión pública deficiente, asimismo el 40% de los trabajadores consideran el gobierno digital y la gestión pública en un nivel intermedio y por último el 23.3% de los trabajadores consideran el gobierno digital en un nivel avanzado y una gestión pública eficiente. De acuerdo al porcentaje más alto del resultado de tabulación de datos, se infiere que los trabajadores hacen uso estratégico de las tecnologías digital y datos a un nivel de intermedio, lo que este se ve reflejado en la prestación de servicio a un nivel regular en la entidad. Por lo tanto, es importante destacar que la incorporación de herramientas tecnológicas en la entidad y el fortalecimiento del uso estratégico de las tecnologías digital en la labor diaria de los trabajadores, para ver un aumento eficaz en la prestación de servicio en la UGEL Cotabambas.

b) Tabla cruzada de la dimensión digital por diseño y gestión pública.

A continuación, se muestra el análisis e interpretación de las tablas cruzadas entre las dimensiones de la variable gobierno digital y la variable gestión pública. Para empezar, es importante entender cómo está organizada la tabla: en una de las direcciones (filas o columnas) se presentan las distintas dimensiones del gobierno digital, y en la otra, las categorías de la gestión pública. Una vez comprendida esta estructura, se procede a examinar las frecuencias, es decir, cuántas veces se repite cada combinación y los porcentajes que representan dentro del total. Esto permite comparar entre categorías, identificar patrones y sacar conclusiones sobre cómo se relacionan ambas variables.

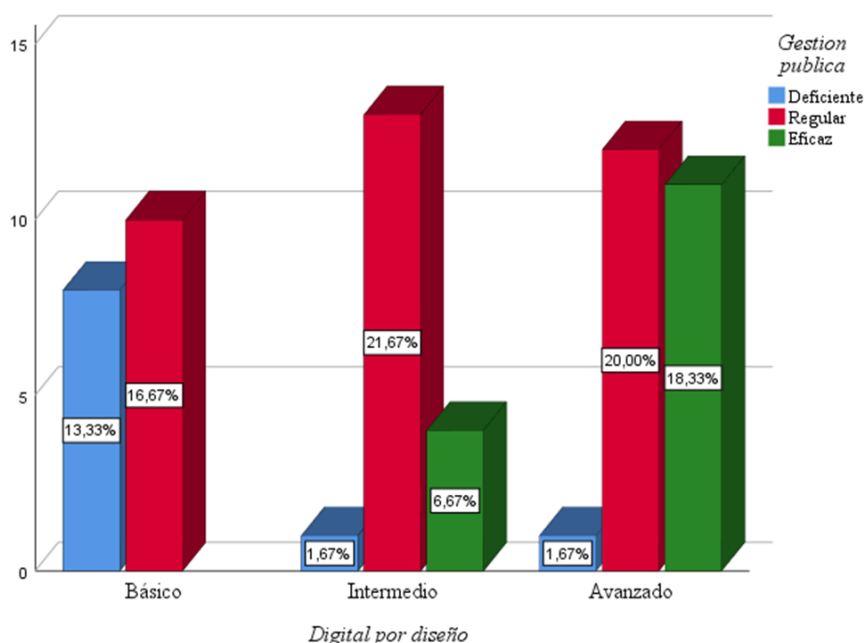
Tabla 24

Matriz de contingencia: dimensión digital por diseño y gestión pública.

		Gestión pública			Total
		Deficiente	Regular	Eficaz	
Digital por diseño	Básico	13,3%	16,7%	0,00%	30,0%
	Intermedio	1,7%	21,7%	6,7%	30,0%
	Avanzado	1,7%	20,0%	18,3%	40,0%
	Total	16,7%	16,7%	58,3%	25,0%

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.



Figura 32*Distribución comparativa entre digital por diseño y gestión pública*

Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 24 y la figura 32, se puede observar que, de un total de 60 trabajadores encuestados el 16.7% consideran la dimensión digital por diseño en un nivel básico y una gestión pública regular, asimismo el 21,7% consideran lo digital por diseño y la gestión pública en un nivel intermedio y por último el 20% de los trabajadores consideran la dimensión digital por diseño en un nivel avanzado y una gestión pública regular. De acuerdo al porcentaje más alto del resultado de tabulación de datos, se infiere que a un nivel intermedio los trabajadores emplean aplicaciones digitales y los líderes de la entidad están dispuestos a incorporar tecnología digital en la prestación de servicio, lo que este se ve reflejado en un nivel regular la gestión pública.

c) Tabla cruzada de la dimensión basado en datos y gestión pública.

Tabla 25

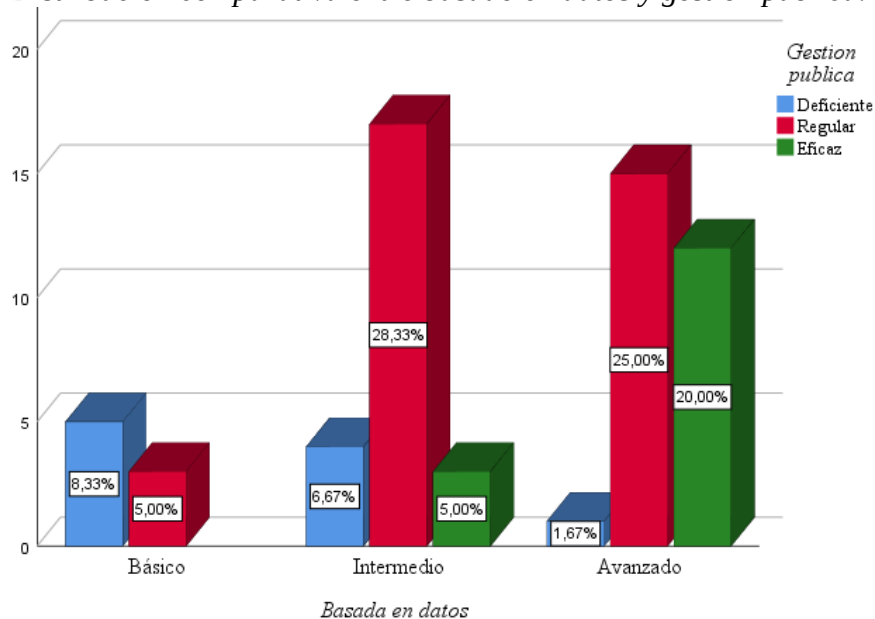
Matriz de contingencia: dimensión basado en datos y gestión pública.

		Gestión pública			Total
		Deficiente	Regular	Eficaz	
Basado en datos	Básico	8,3%	5,0%	0,00%	13,3%
	Intermedio	6,7%	28,3%	5,0%	40,0%
	Avanzado	1,7%	25,0%	20,0%	46,7%
	Total	16,7%	58,3%	25,0%	100,0%

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 33

Distribución comparativa entre basado en datos y gestión pública.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según los datos presentados en la Tabla 25 y la Figura 33, se puede apreciar que, de un total de 60 trabajadores encuestados en la UGEL Cotabambas, el 8.3% percibe que la gobernanza basada en datos se encuentra en un nivel básico, lo que se asocia con una gestión pública deficiente. Por otro lado, el 28.3% de los encuestados considera que tanto la gobernanza basada en datos como la gestión pública se sitúan en un nivel intermedio. Finalmente, un 25% opina que la gobernanza basada en datos está en un nivel avanzado, aunque la gestión pública solo alcanza un nivel regular. Estos resultados sugieren que, en el nivel intermedio que representa el porcentaje más alto, los trabajadores están empezando a integrar el uso de datos en sus labores. Esto implica que utilizan la información como una herramienta estratégica para planificar, y se apoyan en plataformas digitales que les permiten generar, recopilar, almacenar y procesar datos de forma más eficiente. Esta práctica, aunque positiva, aún no se traduce en una gestión pública plenamente eficiente, pero sí marca un avance hacia una toma de decisiones más informada y estructurada dentro de la entidad.

d) Tabla cruzada de dimensión gobierno como plataforma y gestión pública.

A continuación, se muestra el análisis e interpretación de la tabla cruzada entre la dimensión gobierno como plataforma y la variable gestión pública.

Tabla 26

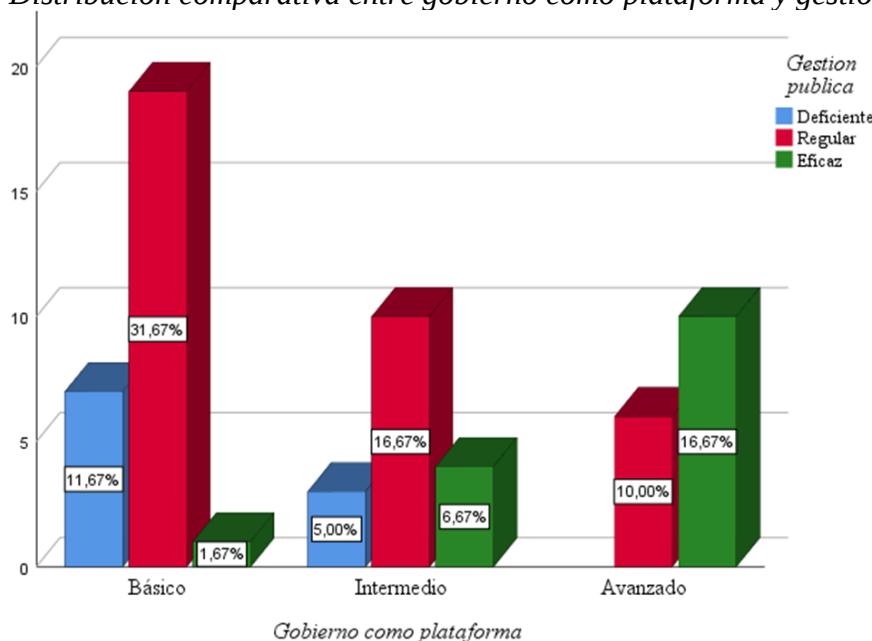
Matriz de contingencia: dimensión gobierno como plataforma y gestión pública.

		Gestión pública			Total
		Deficiente	Regular	Eficaz	
Gobierno como plataforma	Básico	11,7%	31,7%	1,7%	45,0%
	Intermedio	5,0%	16,7%	6,7%	28,3%
	Avanzado	0,00%	10,0%	16,7%	26,7%
Total		16,7%	58,3%	25,0%	100,0%

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 34

Distribución comparativa entre gobierno como plataforma y gestión pública.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 26 y la figura 34, se puede observar que, de un total de 60 trabajadores encuestados en la UGEL Cotabambas, el 31.7% de trabajadores consideran la gobernanza como plataforma, en un nivel básico y una gestión pública regular, asimismo el 16.7% de los trabajadores consideran la gobernanza como plataforma y la gestión pública en un nivel regular y por último el 16.7% de los trabajadores consideran la gobernanza como plataforma en un nivel avanzado y una gestión pública eficaz. De acuerdo al porcentaje más alto del resultado de tabulación de datos, se infiere que los trabajadores disponen con herramientas tecnológicas (software y hardware) básicas que no están implementadas acorde a la actualidad y además la entidad no realiza capacitaciones. Por consiguiente, todo ello, se ve reflejado la prestación de servicio en un nivel regular la gestión pública en la entidad.

e) Tabla cruzada de la dimensión abierto por defecto y gestión pública.

Tabla 27

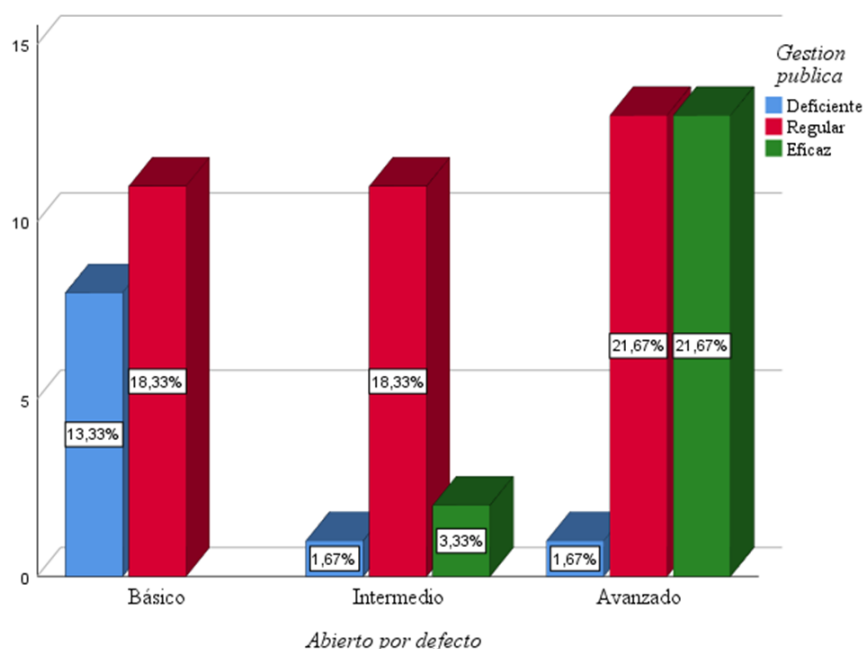
Matriz de contingencia: dimensión abierto por defecto y gestión pública.

		Gestión pública			Total
		Deficiente	Regular	Eficaz	
Abierto por defecto	Básico	13,3%	18,3%	0,00%	31,7%
	Intermedio	1,7%	18,3%	3,3%	23,3%
	Avanzado	1,7%	21,7%	21,7%	45,0%
	Total	16,7%	58,3%	25,0%	100,0%

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 35

Distribución comparativa entre abierto por defecto y gestión pública.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 27 y la figura 35, se puede observar que, de un total de 60 trabajadores encuestados, el 18.3% de trabajadores consideran el gobierno abierto por defecto, en un nivel básico y una gestión pública regular, asimismo el 18.3% de los trabajadores consideran el gobierno abierto por defecto y la gestión pública en un nivel medio y por último el 21.7% de los trabajadores consideran el gobierno abierto por defecto en un nivel avanzado y una gestión pública regular y eficaz. De acuerdo al porcentaje más alto del resultado de tabulación de datos, se infiere que los trabajadores y los líderes de la entidad se esfuerzan en un nivel alto por promover el uso de tecnologías

y datos para comunicarse e interactuar con los diferentes actores asimismo la información que está en custodia de los trabajadores se difunde dentro de los términos de la normatividad de transparencia y protección de datos. Por consiguiente, todo ello, se ve reflejado en el manejo eficiente de la gestión pública en la entidad.

f) Tabla cruzada de la dimensión impulsado por el usuario y gestión pública.

Tabla 28

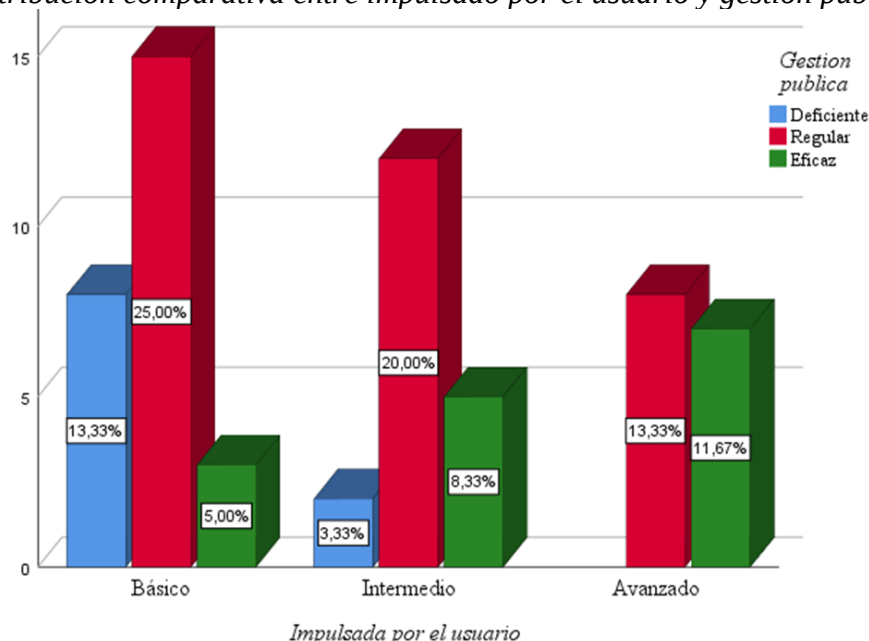
Matriz de contingencia: dimensión impulsado por el usuario y gestión pública.

		Gestión pública			Total
		Deficiente	Regular	Eficaz	
Impulsado por el usuario	Básico	13,3%	25,0%	5,0%	43,3%
	Intermedio	3,3%	20,0%	8,3%	31,7%
	Avanzado	0,00	13,3%	11,7%	25,0%
	Total	16,7%	58,3%	25,0%	100,0%

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 36

Distribución comparativa entre impulsado por el usuario y gestión pública.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 28 y la figura 36, se puede observar que, de un total de 60 trabajadores encuestados en la UGEL Cotabambas, el 25% de trabajadores consideran la dimensión impulsado por el usuario en un nivel básico y una gestión pública regular, asimismo el 20% de los trabajadores consideran la dimensión

impulsado por el usuario y la gestión pública en un nivel medio y por último el 13.3% de los trabajadores consideran la dimensión impulsado por el usuario en un nivel avanzado y una gestión pública regular. De acuerdo al porcentaje más alto del resultado de tabulación de datos, se infiere que la entidad no concede las necesidades y conveniencia de los usuarios en el centro del diseño servicios y políticas y muy pocas veces ofrece a los usuarios canales de atención digitales para que puedan expresar sus necesidades, informarse de manera oportuna e interactuar en tiempo real. Por consiguiente, todo ello, se ve reflejado en el manejo regular de la gestión pública en la entidad.

g) Tabla cruzada de la dimensión proactividad y gestión pública.

Tabla 29

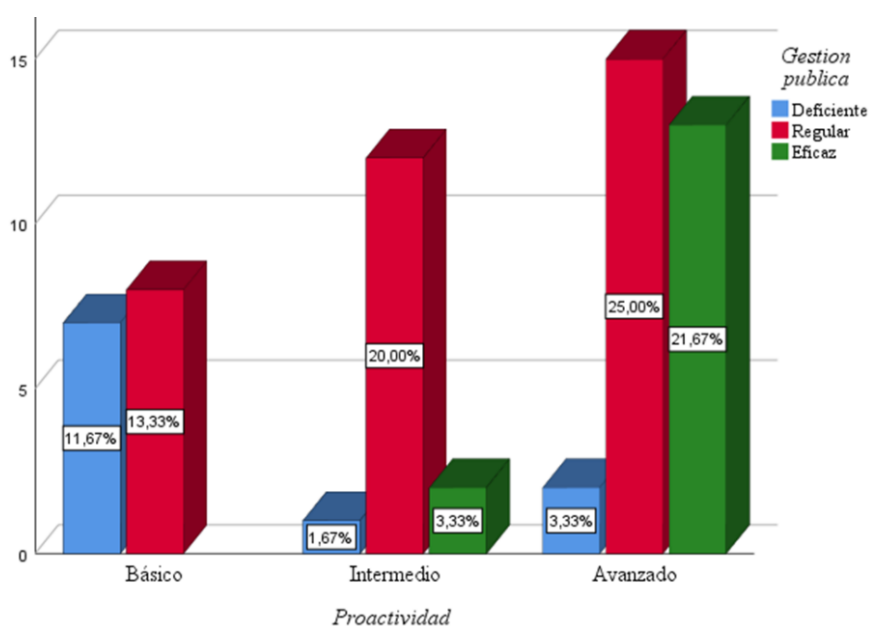
Matriz de contingencia: dimensión proactividad y gestión pública.

		Gestión pública			Total
		Deficiente	Regular	Eficaz	
Proactividad	Básico	11,7%	13,3%	0,00%	25,0%
	Intermedio	1,7%	20,0%	3,3%	25,0%
	Avanzado	3,3%	25,0%	21,7%	50,0%
	Total	16,7%	58,3%	25,0%	100,0%

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 37

Distribución comparativa entre proactividad y gestión pública.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

Según la tabla 29 y la figura 37, se puede observar que, de un total de 60 trabajadores encuestados en la UGEL Cotabambas, el 13,3% de trabajadores consideran la dimensión proactividad, en un nivel básico y una gestión pública regular, asimismo el 20% de los trabajadores consideran la dimensión proactividad y la gestión pública en un nivel regular y por último el 25% de los trabajadores consideran la dimensión proactividad en un nivel avanzado y una gestión pública regular. Con base en el porcentaje más alto obtenido en la tabulación de datos, se infiere que, en el nivel avanzado de gobernanza basada en datos, los trabajadores de la UGEL Cotabambas demuestran una capacidad destacada para anticiparse a las necesidades tanto de los usuarios como de los proveedores de bienes y servicios. Esta proactividad se manifiesta en la implementación de mecanismos que simplifican la interacción con los ciudadanos, reduciendo significativamente la dependencia de trámites burocráticos y procedimientos complejos. Sin embargo, a pesar de estas competencias avanzadas en el uso de datos, los resultados muestran que la gestión pública aún se percibe como regular. Esto sugiere que, si bien existen avances importantes en cuanto a la cultura de datos y el enfoque estratégico en la toma de decisiones, aún persisten limitaciones estructurales o de implementación que impiden alcanzar una gestión pública altamente eficiente y efectiva en la entidad

5.2. Contrastación de hipótesis.

5.2.2. Prueba de normalidad de las variables en contraste.

Para llevar a cabo el análisis inferencial estadístico de prueba de hipótesis, al inicio se procesaron los datos recogidos y categorizados en el programa SPSS empleando el procedimiento estadístico de prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a debido a que el número de población en estudio es mayor a 50 observaciones.

Tabla 30

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	,248	60	,000
Gestión pública	,301	60	,000

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.



Según los resultados de la tabla 30, se observa que la significancia de la variable gobierno digital y gestión pública es inferior a 0.05, lo que indica que el conjunto de datos en análisis no cumple una distribución normal. Por lo tanto, se empleará una prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman para establecer la correlación entre las variables.

5.2.3. Hipótesis estadística.

Tabla 31

Criterios a tener en cuenta para la comparación de las hipótesis del estudio.

Hipótesis a contrastar	Estadístico	Nivel de significancia	Región crítica o regla de decisión:
(Hipótesis nula) $H_0: r_s = 0$ (Hipótesis alterna) $H_1: r_s \neq 0$	Rho Spearman.	$\alpha = 0,05$	Si $p > 0,05$ entonces se acepta la H_0 Si $p \leq 0,05$ entonces se acepta la H_1

Nota. Adaptado de Metodología de Investigación de Sampieri et al. (2019).

Se estableció un nivel de significación estadística (α) de 0.05, equivalente al 5%, con el fin de contrastar las hipótesis planteadas. Asimismo, para evaluar el grado de correlación entre las variables y sus respectivas dimensiones, se aplicará el coeficiente Rho de Spearman, conforme a los criterios interpretativos de relación.

Tabla 32

Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Rango	Relación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.19	Correlación positiva muy baja
+0.2 a +0.39	Correlación positiva baja
+0.4 a +0.69	Correlación positiva moderada
+0.7 a +0.89	Correlación positiva alta
+0.9 a +0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Metodología de Investigación de Hernández Sampieri et al. (2019).



5.2.4. Contrastación de hipótesis general de la investigación.

a) Hipótesis estadística (hipótesis general).

H₀: No existe factor de asociación directa entre el gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

H₁: Existe un factor de asociación directa entre el gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

b) Tabla estadística.

Tabla 33

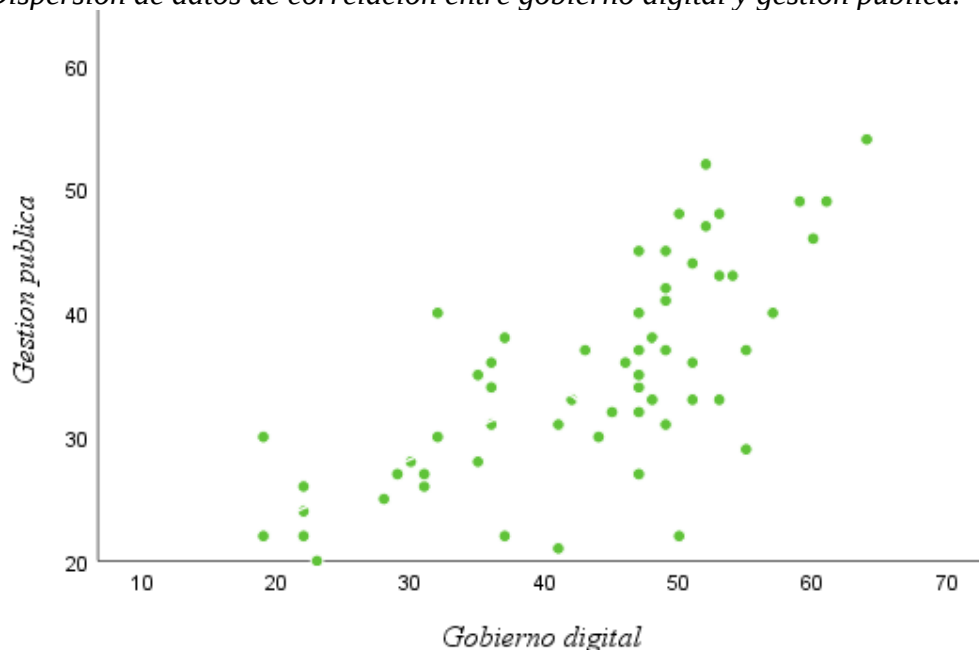
Coefficiente de correlación entre la variable de gobierno digital y gestión pública.

			Gobierno digital	Gestión pública
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	1,000	,673**
		p valor	.	,000
		N	60	60
	Gestión pública	Coefficiente de correlación	,673**	1,000
		p valor	,000	.
		N	60	60

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 38

Dispersión de datos de correlación entre gobierno digital y gestión pública.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

c) Región crítica o decisión.

Según los resultados de la tabla 33 y figura 38, se observa que el p valor calculado es de 0,000 que es inferior al valor de alfa 0.05(5%), lo que indica que el coeficiente de correlación es significativo en el nivel de 0.05. Esto significa que hay una confianza del 95% de correlación entre la variable de gobierno digital y gestión pública y un 5% de posibilidad de que se produzca un error. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula(H_0) y se acepta la hipótesis alterna(H_1) de la investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman calculado es de 0.673, lo que indica una correlación positiva moderada y la dispersión de datos tiene una tendencia ascendente entre las dos variables. Esto implica que, si se potencia el gobierno digital en la UGEL Cotabambas, la gestión pública sería más dinámica, transparente, eficiente y cercana a los usuarios.

5.2.5. Contrastación de las hipótesis específicas de la investigación.

A. Análisis e interpretación de contrastación de hipótesis específica 1.

a) Hipótesis estadística.

H_0 : No existe un factor de asociación directa entre lo digital por diseño y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

H_1 : Existe un factor de asociación directa entre lo digital por diseño y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

b) Tabla estadística.

Tabla 34

Coeficiente de correlación: digital por diseño y gestión pública.

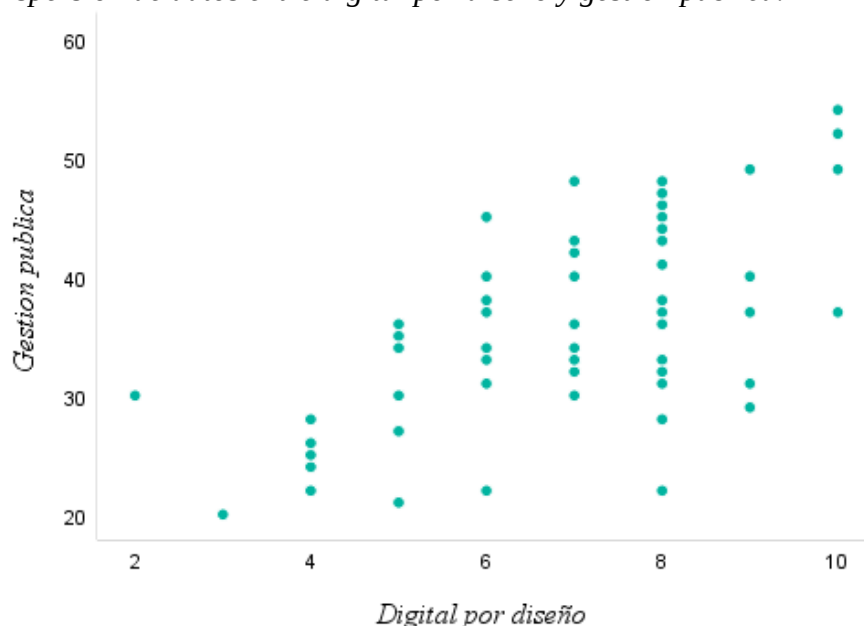
			Digital por diseño	Gestión pública
Rho de Spearman	Digital por diseño	Coeficiente de correlación	1,000	,542**
		p valor	.	,000
		N	60	60
	Gestión pública	Coeficiente de correlación	,542**	1,000
		p valor	,000	.
		N	60	60

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.



Figura 39

Dispersión de datos entre digital por diseño y gestión pública.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

c) Región crítica o decisión.

Según los resultados de la tabla 34 y figura 39, se observa que el p valor calculado es de 0,000 que es inferior al valor de alfa 0.05(5%), lo que indica que el coeficiente de correlación es significativo en el nivel de 0.05. Esto significa que hay una confianza del 95% de correlación entre la dimensión digital por diseño del gobierno digital y gestión pública, y un 5% de posibilidad de que se produzca un error. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula(H_0) y se acepta la hipótesis alterna(H_1) de la investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman calculado es de 0.542, lo que indica una correlación positiva moderada y el diagrama de dispersión de datos tiene una tendencia ascendente entre la dimensión digital por diseño y la gestión pública. Esto implica que, si los líderes de la institución incorporan tecnología digital en la prestación de servicios y los trabajadores emplean aplicaciones digitales para optimizar sus labores cotidianas, la gestión pública se reestructuraría, simplificaría los procesos administrativos y se generaría nuevos medios de comunicación para la participación de los usuarios.

B. Análisis e interpretación de contrastación de hipótesis específica 2.

a) Hipótesis estadística.

H_0 : No existe un factor de asociación directa entre gobernanza basado en datos del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas.

H₁: Existe un factor de asociación directa entre gobernanza basado en datos del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

b) Tabla estadística.

Tabla 35

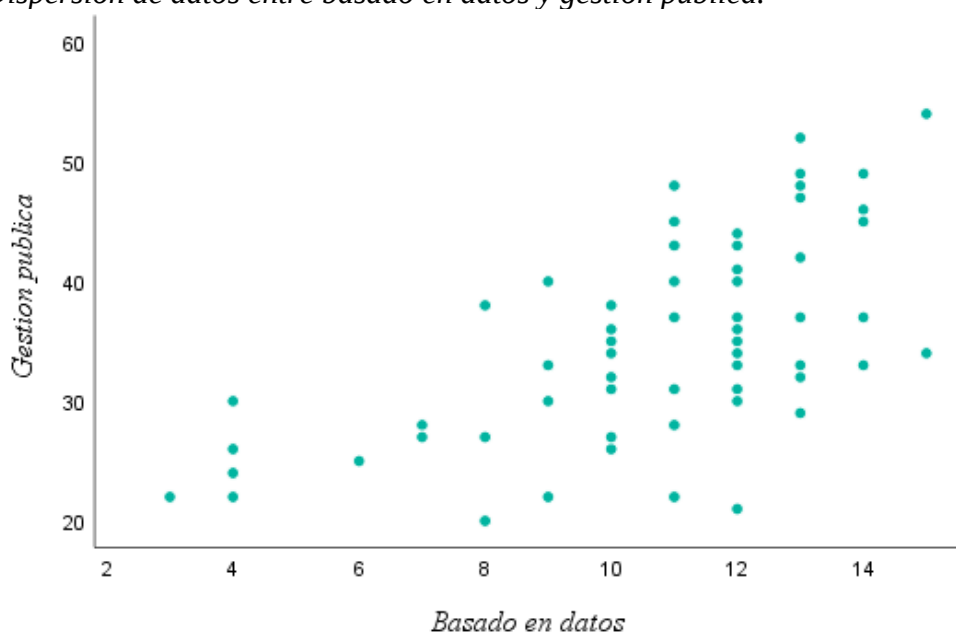
Coefficiente de correlación: basado en datos y gestión pública.

			Basado en datos	Gestión pública
Rho de Spearman	Basado en datos	Coefficiente de correlación	1,000	,518**
		p valor	.	,000
		N	60	60
	Gestión pública	Coefficiente de correlación	,518**	1,000
		p valor	,000	.
		N	60	60

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 40

Dispersión de datos entre basado en datos y gestión pública.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

c) Región crítica o decisión.

Según los resultados de la tabla 35 y figura 40, se observa que el p valor calculado es de 0,000 que es inferior al valor de alfa 0.05(5%), lo que indica que el

coeficiente de correlación es significativo en el nivel de 0.05. Esto significa que hay una confianza del 95% de correlación de gobernanza basada en datos del gobierno digital y gestión pública, y un 5% de posibilidad de que se produzca un error. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula(H_0) y se acepta la hipótesis alterna(H_1) de la investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman calculado es de 0.518, lo que indica una correlación positiva moderada y el diagrama de dispersión de datos tiene una tendencia ascendente entre gobernanza basada en datos y la gestión pública. Esto implica que, si los trabajadores emplearan datos, información y plataformas de gestión de datos para producir, recolectar, guardar y manejar datos, se vería en la gestión pública un incremento en la confianza de los usuarios y los líderes tomarían de decisiones acertadas.

C. Análisis e interpretación de contrastación de hipótesis específica 3.

a) Hipótesis estadística.

H_0 : No existe un factor de asociación directa entre la gobernanza como plataforma del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

H_1 : Existe un factor de asociación directa entre la gobernanza como plataforma del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

b) Tabla estadística.

Tabla 36

Coeficiente de correlación: gobierno como plataforma y gestión pública.

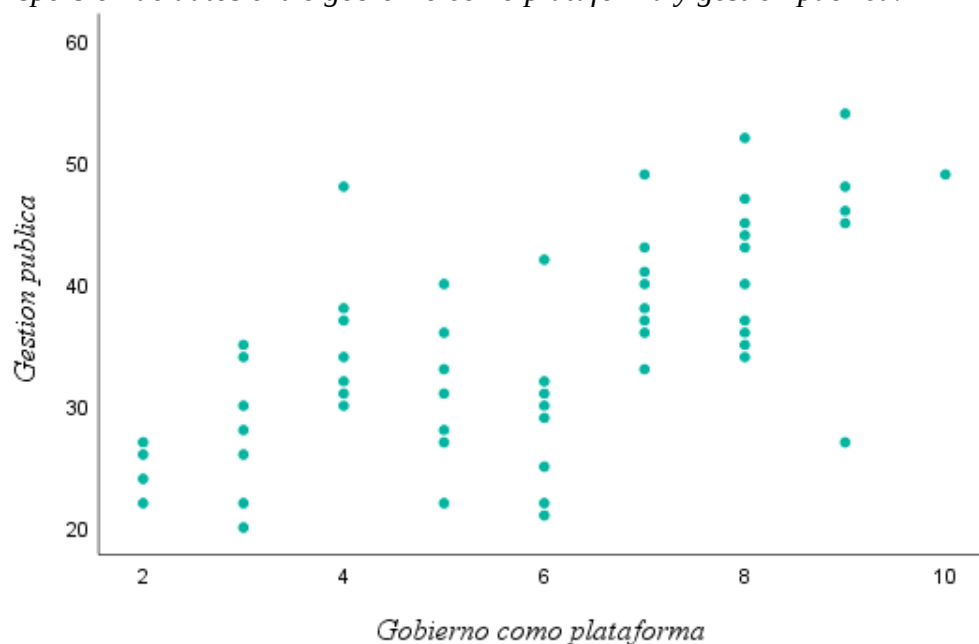
			Gobierno como plataforma	Gestión pública
Rho de Spearman	Gobierno como plataforma	Coeficiente de correlación	1,000	,531**
		p valor	.	,000
		N	60	60
	Gestión pública	Coeficiente de correlación	,531**	1,000
		p valor	,000	.
		N	60	60

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.



Figura 41

Dispersión de datos entre gobierno como plataforma y gestión pública.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

c) Región crítica o decisión.

Según los resultados de la tabla 36 y figura 41, se observa que el p valor calculado es de 0,000 que es inferior al valor de alfa 0.05(5%), lo que indica que el coeficiente de correlación es significativo en el nivel de 0.05. Esto significa que hay una confianza del 95% de correlación entre gobernanza como plataforma del gobierno digital y gestión pública, y un 5% de posibilidad de que se produzca un error. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula(H_0) y se acepta la hipótesis alterna(H_1) de la investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman calculado es de 0.531, lo que indica una correlación positiva moderada y el diagrama de dispersión de datos tiene una tendencia ascendente entre la dimensión de gobernanza como plataforma del gobierno digital y la gestión pública. Esto implica que, si se implementara con herramientas tecnológicas (software y hardware) acorde a la situación actual y se proporcionaran capacitación a los trabajadores en la en la entidad, se observaría en la gestión pública un aumento en la eficiencia en la entrega de servicios a los usuarios.

D. Análisis e interpretación de contrastación de hipótesis específica 4.

a) Hipótesis estadística.

H_0 : No existe un factor de asociación directa entre la dimensión de abierto por defecto del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

H₁: Existe un factor de asociación directa entre la dimensión de abierto por defecto del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

b) Tabla estadística. -

Tabla 37

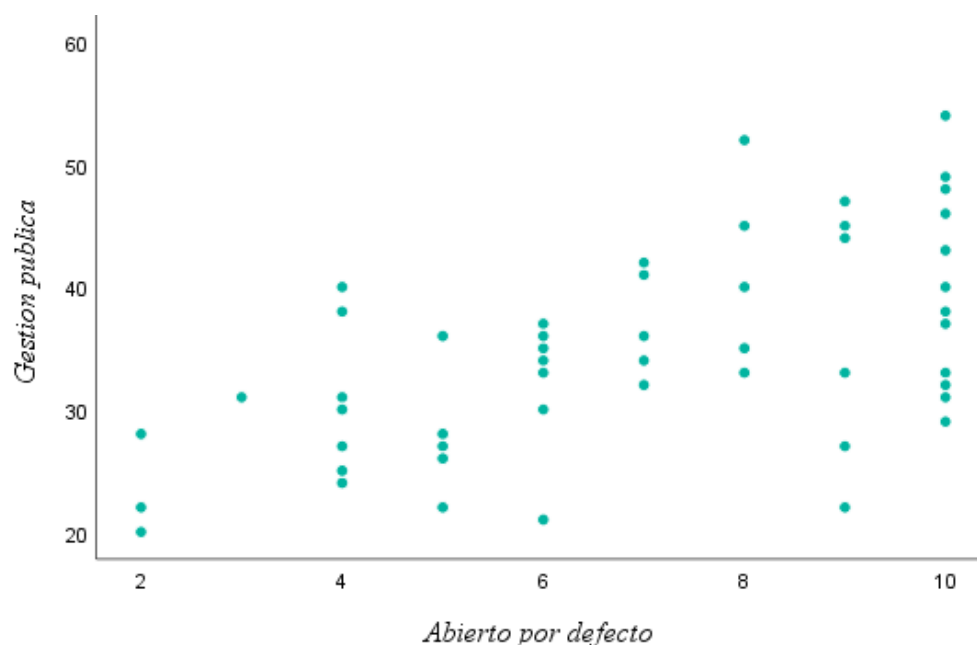
Coeficiente de correlación: dimensión abierto por defecto y gestión pública.

		Abierto por defecto	Gestión pública
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,579**
	p valor	.	,000
	N	60	60
Gestión pública	Coeficiente de correlación	,579**	1,000
	p valor	,000	.
	N	60	60

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 42

Dispersión de datos entre la dimensión abierto por defecto y gestión pública.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

c) Región crítica o decisión.

Según los resultados de la tabla 37 y figura 42, se observa que el p valor calculado es de 0,000 que es inferior al valor de alfa 0.05(5%), lo que indica que el coeficiente de



correlación es significativo en el nivel de 0.05. Esto significa que hay una confianza del 95% de correlación entre la dimensión de abierto por defecto del gobierno digital y gestión pública, y un 5% de posibilidad de que se produzca un error. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula(H_0) y se acepta la hipótesis alterna(H_1) de la investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman calculado es de 0.579, lo que indica una correlación positiva moderada y el diagrama de dispersión de datos tiene una tendencia ascendente entre la dimensión abierto por defecto y la variable gestión pública. Esto implica que, si los trabajadores y los directivos de la organización se empeñan en fomentar la utilización de tecnologías y datos para interactuar y comunicarse con los distintos participantes, se observaría un aumento en la eficiencia, transparencia y cercanía en la provisión de servicios a los usuarios de la gestión pública.

E. Análisis e interpretación de contrastación de hipótesis específica 5.

a) Hipótesis estadística.

H_0 : No existe un factor de asociación directa entre la dimensión impulsado por el usuario del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

H_1 : Existe un factor de asociación directa entre la dimensión impulsado por el usuario del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

b) Tabla estadística.

Tabla 38

Coeficiente de correlación: impulsado por el usuario y gestión pública.

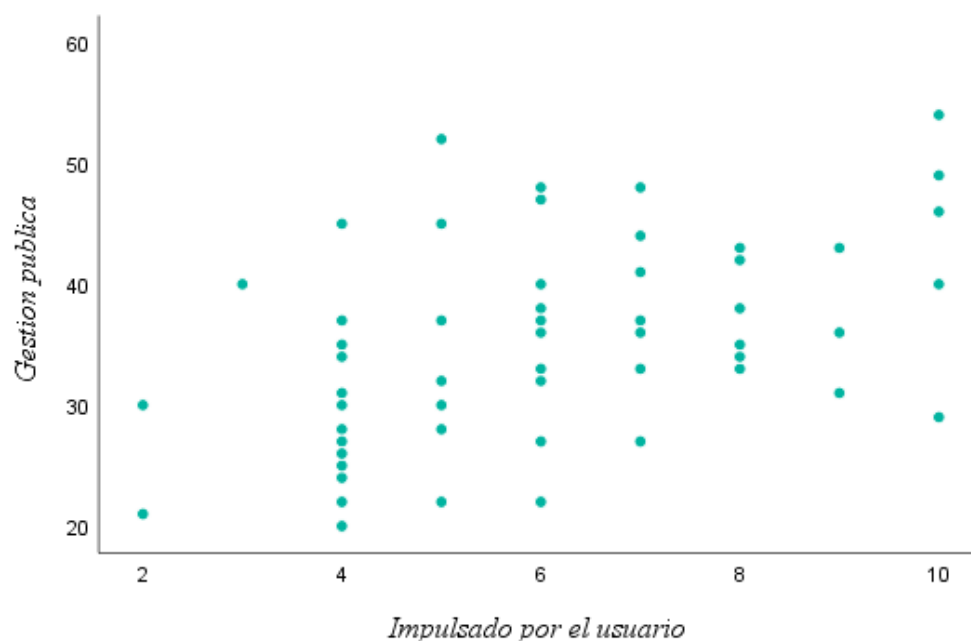
			Impulsado por el usuario	Gestión pública
Rho de Spearman	Impulsado por el usuario.	Coeficiente de correl.	1,000	,415**
		p valor	.	,001
		N	60	60
	Gestión pública	Coeficiente de correl.	,415**	1,000
		p valor	,001	.
		N	60	60

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.



Figura 43

Dispersión de datos entre impulsado por el usuario y gestión pública.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

c) Región crítica o decisión.

Según los resultados de la tabla 38 y figura 43, se observa que el p valor calculado es de 0,001 que es inferior al valor de alfa 0.05(5%), lo que indica que el coeficiente de correlación es significativo en el nivel de 0.05. Esto significa que hay una confianza del 95% de correlación entre la dimensión impulsado por el usuario del gobierno digital y gestión pública, y un 5% de posibilidad de que se produzca un error. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula(H_0) y se acepta la hipótesis alterna(H_1) de la investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman calculado es de 0.415, lo que indica una correlación positiva moderada y el diagrama de dispersión de datos tiene una tendencia ascendente entre la dimensión impulsado por el usuario y la variable gestión pública. Esto implica que, si la entidad considerara las necesidades y conveniencia de los usuarios en el centro del diseño servicios y políticas y ofreciera a los usuarios canales de atención digitales para que puedan expresar sus necesidades, informarse de manera oportuna e interactuar en tiempo real se observaría un aumento en la eficiencia, transparencia y cercanía en la provisión de servicios a los usuarios de la entidad.

F. Análisis e interpretación de contrastación de hipótesis específica 6.

a) Hipótesis estadística.

H_0 : No existe un factor de asociación directa entre la proactividad del gobierno

digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

H₁: Existe un factor de asociación directa entre la proactividad del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

b) Tabla estadística.

Seguidamente, se muestra tabla de coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 39

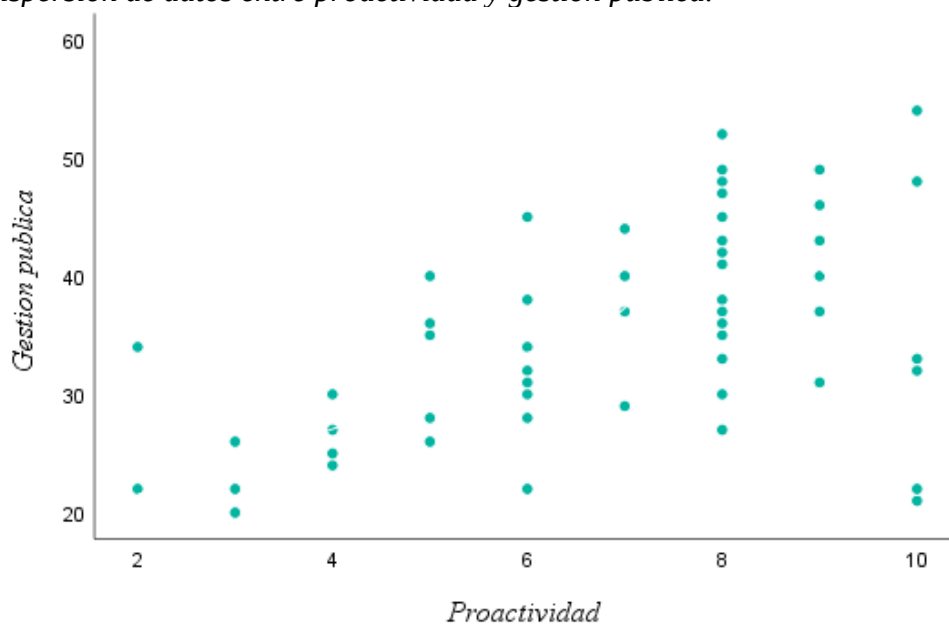
Coeficiente de correlación: proactividad y gestión pública.

		Proactividad	Gestión pública
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,516**
	p valor	.	,001
	N	60	60
	Coeficiente de correlación	,516**	1,000
	p valor	,001	.
		N	60

Nota. Elaboración personal mediante tabulación de datos en el software SPSS.

Figura 44

Dispersión de datos entre proactividad y gestión pública.



Nota. Elaboración personal mediante el análisis de datos en el programa SPSS.

c) Región crítica o decisión.

Según los resultados de la tabla 39 y figura 44, se observa que el p valor calculado es de 0,001 que es inferior al valor de alfa 0.05(5%), lo que indica que el coeficiente de correlación es significativo en el nivel de 0.05. Esto significa que hay una confianza del 95% de correlación entre la dimensión de proactividad del gobierno digital y gestión pública, y un 5% de posibilidad de que se produzca un error. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula(H_0) y se acepta la hipótesis alterna(H_1) de la investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman calculado es de 0.516, lo que indica una correlación positiva moderada y el diagrama de dispersión de datos tiene una tendencia ascendente entre la dimensión proactividad y la variable gestión pública. Esto implica que, si los trabajadores anticiparan a las necesidades de los usuarios de forma proactiva y simplificarían los procesos burocráticos y engorrosos, se observaría un aumento en la eficiencia, transparencia y cercanía en la provisión de servicios a los usuarios.

5.3. Discusión.

A continuación, se procede con la discusión, con los diversos autores mencionados el marco teórico referencial, los cuales fueron alineados al objetivo de la investigación, esto, con la finalidad de cumplir con la triangulación de la investigación y resaltar la importancia de este estudio. Por ende, en el presente estudio, al conocer el factor de asociación del gobierno digital y gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025, se obtuvo a través del procedimiento estadístico de prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a, que existe un nivel de significancia de 0,000 entre la variable gobierno digital y gestión pública, lo cual es inferior al nivel de significancia de 0.05, lo que significa que el conjunto de datos en análisis no cumple una distribución normal. Además, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman se calculó el valor de (p calculado = 0,000) < (p tabular = 0.05), lo que indica que existe una correlación de confianza del 95% entre la variable del gobierno digital y gestión pública, así como un 5% de probabilidad de error. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman calculado es de 0.673, lo que señala una correlación positiva moderada con una dispersión de datos que muestra una tendencia ascendente entre las dos variables. Esto quiere decir que, el uso estratégico de tecnologías digitales, datos, normativas, procedimientos, herramientas, así como la anticipación y la consideración de las necesidades de los usuarios por los trabajadores de la UGEL Cotabambas suelen ser un factor de asociado en la mejora de la prestación de servicios en la gestión pública agilizando



la entrega oportuna, transparente y eficaz de las demandas de bienes y servicios en base a los criterios de priorización y necesidades establecidos en la política públicas asimismo se fomenta el bienestar colectivo y genera el uso eficiente de los recursos públicos. Ante lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, donde refiere que existe un factor de asociación directa entre el gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025. Estos resultados concuerdan con Ccente (2024), quien en su estudio de tesis, determinó que, se relaciona el gobierno digital y gobierno abierto en la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021, con un nivel de correlación positiva, con un valor de coeficiente de Rho de Spearman de 0,336 y el nivel de significancia bilateral de (p calculado = 0,007) < (p tabular = 0.05) concluyendo que, si se aplica e implementa el gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021, se logrará que el Gobierno Abierto sea aplicada e implementada de forma adecuada y tendrán un mejor resultado en la prestación de servicios por parte de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021. De igual modo los resultados hallados, concuerdan con Barreto(2024) quien en su estudio de tesis, comprobó la existencia de modo significativo la relación entre gobierno digital y gestión de compras en la Municipalidad Distrital de Gregorio Albarracín Lanchipa, 2023, con un nivel de correlación positiva, con un valor de coeficiente de Rho de Spearman de 0,866 y el nivel de significancia bilateral de (p calculado = 0,000) < (p tabular = 0.05) concluyendo que, al buen gobierno digital acontece un efectivo mejora en la operatividad de la gestión de compras. Asimismo, los resultados de esta investigación, guardan relación con el estudio llevado a cabo por Cardenas (2023), en dicha investigación determinó la relación que existe entre el gobierno digital y los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022, con un nivel de correlación positiva moderada, con un valor de coeficiente de Rho de Spearman de 0,402 y el nivel de significancia bilateral de (p calculado = 0,000) < (p tabular = 0.05), concluyendo que, si hay mejora en la implementación del Gobierno Digital en la Municipalidad, este mejorará los procesos administrativos que desarrolla sobre la base de políticas y lineamientos que regulan los diferentes sistemas administrativos establecidos a nivel de la administración pública. Existe otro estudio relacionado con esta investigación llevado a cabo por Toro et al (2020), en dicha investigación se concluyó que el gobierno digital es de gran relevancia en la administración pública, porque permite obtener grandes resultados en asuntos de productividad, inclusión, confiabilidad y transparencia, debido a que es un conjunto de diversas tecnologías dirigidas a un mismo centro asimismo resalta que en todos los continentes hay casos de países que lo han implementado con resultados positivos,



aunque en los países desarrollados desde hace años han podido ver su impacto y los países en vía de desarrollo tienen la responsabilidad de buscar la gestión equitativa y transparente de sus gobiernos a través de su activación. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras mejor sea el uso estratégico de tecnologías digitales (datos, normativas, procedimientos, herramientas, previsión y atención a las necesidades de los usuarios) y que además satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios, este será un factor asociado en la mejora de prestación de servicio de calidad que los trabajadores de la UGEL Cotabambas brindan en la gestión pública.

Asimismo, al determinar el factor de asociación entre lo digital por diseño y gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025, a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo una correlación positiva moderada de 0.542, siendo significativo con un $(p \text{ calculado} = 0,000) < (p \text{ tabular} = 0.05)$. Ante lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1 planteada en la investigación, donde refiere que existe un factor de asociación directa entre lo digital por diseño y gestión pública. Este resultado coincide con los hallazgos que, Ccente (2024) alcanzó en su investigación, quien determinó que, existe una correlación entre la digitalización basada en diseño y el gobierno abierto en la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021. Esto se debe a que, mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, obtuvo una correlación moderadamente positiva de 0.308, siendo significativo con un $(p \text{ calculado} = 0,014) < (p \text{ tabular} = 0.05)$, lo que indica que, si se fomenta la digitalización basada en diseño, el gobierno abierto sería más efectiva.

Por otro lado, al establecer el factor de asociación entre gobernanza basado en datos del gobierno digital y gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025, a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo una correlación positiva moderada de 0.518, siendo significativo con un $(p \text{ calculado} = 0,000) < (p \text{ tabular} = 0.05)$. Ante lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2 planteada en la investigación, donde refiere que existe un factor de asociación directa entre gobernanza basado en datos del gobierno digital y gestión pública. El resultado de esta investigación, guarda relación con el estudio llevado a cabo por Lopez (2022), quien determinó que, existe una correlación entre la gobernanza de datos y el desempeño laboral de los trabajadores del gobierno local de Apurímac, 2022. Esto se debe a que, mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, obtuvo una correlación positiva alta de 0.706, siendo significativo con un $(p$

calculado = 0,000) < (p tabular = 0.05), lo que significa que, a mayor alineación del gobierno local con una estructura organizacional, reglamentada, y con el manejo de datos siguiendo las pautas del plan de política gubernamental, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del gobierno local de Apurímac.

Del mismo modo, al determinar el factor de asociación entre gobernanza como plataforma del gobierno digital y gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025, a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo una correlación positiva moderada de 0.531, siendo significativo con un (p calculado = 0,000) < (p tabular = 0.05). Ante lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3 planteada en la investigación, donde refiere que existe un factor de asociación directa entre gobernanza como plataforma del gobierno digital y gestión pública. Lo hallado contradice los resultados obtenidos con los hallazgos efectuados por Ccente(2024) quien sostiene en su investigación que no existe una correlación entre la dimensión actúa como plataforma del gobierno digital y gobierno abierto en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021. Esto se debe a que, mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, obtuvo una correlación positiva baja de 0.227, con un (p calculado = 0,074) > (p tabular = 0.05), lo que significa que, al 95% de confianza que, no existe relación significativa entre la dimensión actúa como plataforma y gobierno abierto en la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

Igualmente, al establecer el factor de asociación entre la dimensión abierto por defecto del gobierno digital y gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025, a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo una correlación positiva moderada de 0.579, siendo significativo con un (p calculado = 0,000) < (p tabular = 0.05). Ante lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4 planteada en la investigación, donde refiere que existe un factor de asociación directa entre la dimensión abierto por defecto del gobierno digital y gestión pública. Se puede afirmar que los resultados mencionados líneas anteriores, se asemejan a los obtenidos por Barreto(2024), quien señala que, a través de la prueba estadística de Rho de Spearman, obtuvo una correlación positiva alta de 0.748, con un (p calculado = 0,000) < (p tabular = 0.05), dando a entender que, con una adecuada protección y confidencialidad de la información, junto con la implementación de normativas vigentes en la entrega de documentos, acontece una mejora efectiva en la operatividad de la gestión de compras en la Municipalidad Distrital de Gregorio Albarracín Lanchipa.



De la misma manera, al determinar el factor de asociación entre la dimensión impulsado por el usuario del gobierno digital y gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025, a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo una correlación positiva moderada de 0.415, siendo significativo con un $(p \text{ calculado} = 0,001) < (p \text{ tabular} = 0.05)$. Ante lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5 planteada en la investigación, donde refiere que existe un factor de asociación directa entre la dimensión impulsado por el usuario del gobierno digital y gestión pública. Lo hallado contradice los resultados obtenidos con los hallazgos efectuados por Ccente(2024) quien sostiene en su investigación que no existe una correlación entre dirigido por el usuario del gobierno digital y gobierno abierto en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021. Esto se debe a que, mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, obtuvo una correlación positiva baja de 0.218, con un $(p \text{ calculado} = 0,087) > (p \text{ tabular} = 0.05)$, lo que significa que, al 95% de confianza que, no existe relación significativa, y afirma, que, al no aplicarse adecuadamente el gobierno digital en su dimensión dirigido por usuario, tampoco se contara con un gobierno abierto apropiado en la Municipalidad Provincial de Huancavelica - 2021.

Por último, al establecer el factor de asociación entre la proactividad del gobierno digital y gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025, a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo una correlación positiva moderada de 0.516, siendo significativo con un $(p \text{ calculado} = 0,001) < (p \text{ tabular} = 0.05)$. Ante lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 6 planteada en la investigación, donde refiere que existe un factor de asociación directa entre la proactividad del gobierno digital y gestión pública. Estos resultados presentan similitudes con lo hallado por Tenorio(2024), quien señala en su investigación que, existe una correlación entre el gobierno digital y simplificación administrativa en la gerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital de Santiago de Surco, porque a través de la prueba estadística de Rho de Spearman, obtuvo una correlación positiva alta de 0.713, con un $(p \text{ calculado} = 0,003) < (p \text{ tabular} = 0.05)$, dando a entender que, el gobierno digital facilita el acceso y la gestión de información de manera más eficiente, esto nos permitiría simplificar los procedimientos administrativos al eliminar trámites innecesarios, reducir la necesidad de documentos físicos y agilizar la obtención de permisos y licencias.



CAPÍTULO VI.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones.

En base a los hallazgos de esta investigación y en concordancia con el objetivo, hipótesis y problema planteado al comienzo de esta investigación, se llegó básicamente a la siguiente conclusión.

Primero: Se conoce que existe un factor de asociación directa entre las variables de gobierno digital y gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman positiva moderada de 0.673, siendo significativo con un $(p \text{ calculado} = 0,000) < (p \text{ tabular} = 0.05)$. Esto supone que, es fundamental fortalecer las capacidades institucionales de la UGEL Cotabambas, promoviendo el uso estratégico de tecnologías digitales, datos, normativas, procedimientos y herramientas que respondan a las necesidades de los usuarios y puedan anticiparse a los cambios del entorno educativo. Asimismo, es necesario mejorar la infraestructura tecnológica y fomentar una cultura organizacional que valore y utilice eficazmente las herramientas digitales, con el fin de avanzar hacia una gestión pública más moderna, eficiente, transparente, dinámica, participativa y enfocada en brindar un servicio educativo de calidad.

Segundo: Se determina que existe un factor de asociación directa entre lo digital por diseño y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman positiva moderada de 0.542, siendo significativo con un $(p \text{ calculado} = 0,000) < (p \text{ tabular} = 0.05)$. Esto implica que, si los líderes de la entidad incorporaran tecnología digital para repensar y rediseñar los servicios públicos, y los trabajadores emplearan aplicaciones digitales para optimizar sus labores cotidianas, la gestión pública en la UGEL Cotabambas se reestructuraría, simplificaría los procesos administrativos internos y generaría nuevos canales de comunicación para la participación de los usuarios.



Tercero: Se establece que existe un factor de asociación directa entre gobernanza basada en datos del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman positiva moderada de 0.518, siendo significativo con un $(p \text{ calculado} = 0,000) < (p \text{ tabular} = 0.05)$. En tal sentido se puede afirmar que, si los trabajadores valoraran los datos como un activo estratégico y utilizaran plataformas de gestión de datos para recopilar, organizar, analizar y compartir información, se fortalecería la gestión pública de la UGEL Cotabambas, permitiendo tomar de decisiones acertadas basada en datos, optimizando el uso tiempo y los recursos públicos.

Cuarto: Se determina que existe un factor de asociación directa entre gobernanza como plataforma del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman positiva moderada de 0.531, siendo significativo con un $(p \text{ calculado} = 0,000) < (p \text{ tabular} = 0.05)$. Esto significa que, si a los trabajadores de la UGEL Cotabambas se les proporcionaran herramientas tecnológicas (software y hardware), normas, documentos de gestión y el conocimiento necesarios para la prestación de servicios digitales, se fortalecería la gestión pública de la UGEL Cotabambas en la atención a los usuarios disminuyendo gastos, promoviendo el conocimiento abierto y simplificando el acceso a la información, asegurando procesos y procedimientos más eficientes y centrados en el ciudadano.

Quinto: Se establece que existe un factor de asociación directa entre la dimensión abierto por defecto del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman positiva moderada de 0.579, siendo significativo con un $(p \text{ calculado} = 0,000) < (p \text{ tabular} = 0.05)$. Por lo tanto, se deduce que, el uso proactivo de las tecnologías y datos por parte de los trabajadores para interactuar, comunicarse, informar, consultar y comprometerse con actores externos e internos, generará valor público, satisfará las necesidades de los usuarios y fortalecerá la relación entre la UGEL Cotabambas y los usuarios. Además, aumentará la participación ciudadanía, la gobernanza y la confianza en las instituciones públicas.

Sexto: Se determina que existe un factor de asociación directa entre la dimensión impulsado por el usuario del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman positiva moderada de 0.415, siendo significativo con un $(p \text{ calculado} = 0,001) < (p \text{ tabular} = 0.05)$. Esto implica que, si la UGEL Cotabambas diseñara servicios, procesos y políticas acordes



con las necesidades de los usuarios, adaptándolos a diferentes perfiles y garantizando su satisfacción, la entidad obtendría flujos de comunicación bidireccionales. Esto, a su vez, fomentaría ciclos de retroalimentación que proporcionarían más información de los usuarios, mejorando así el diseño y la entrega del servicio.

Séptimo: Se establece que existe un factor de asociación directa entre la proactividad del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman positiva moderada de 0.516, siendo significativo con un $(p \text{ calculado} = 0,001) < (p \text{ tabular} = 0.05)$. Esto implica que, si los trabajadores de la UGEL Cotabambas logran anticiparse y responder de manera proactiva a las necesidades de los usuarios, simplificando los trámites administrativos burocráticos y complejos, se mejorará significativamente la eficiencia, la transparencia y la cercanía en la prestación de servicios por parte de la entidad.

6.2. Recomendación.

Considerando la importancia de este estudio y a partir de los resultados obtenidos, se proponen una serie de recomendaciones dirigidas al director, jefes de línea y personal operativo de la UGEL Cotabambas, con el objetivo de que esta institución pueda consolidarse como un referente digital en el ámbito educativo.

Primero: A partir de los hallazgos de esta investigación, se recomienda que el director y los jefes de línea de la UGEL Cotabambas consideren la importancia de avanzar hacia un enfoque institucional de transformación digital. En ese sentido, sería pertinente evaluar la posibilidad de constituir un comité especializado en esta materia, cuya formalización podría darse mediante resolución directoral, con el fin de articular esfuerzos orientados al desarrollo digital de la entidad. Asimismo, se considera relevante reflexionar sobre la necesidad de contar con un plan estratégico para la incorporación progresiva de tecnologías digitales, que contemple metas claras, plazos definidos y responsables designados. Este plan debería basarse en un enfoque centrado en las necesidades de los usuarios y orientarse a fortalecer el uso eficiente de la información, los datos, las normas y los procedimientos. Finalmente, se plantea la conveniencia de integrar los objetivos de transformación digital dentro del Plan Estratégico Institucional (PEI), como parte de una visión de gestión pública más dinámica, transparente, proactiva, eficaz y participativa.



Segundo: En función de los resultados del estudio, se recomienda que los jefes de línea de la UGEL Cotabambas reflexionen sobre la importancia de incorporar tecnologías innovadoras como parte de una estrategia institucional orientada a mejorar, repensar y rediseñar los servicios públicos educativos. En ese marco, resultaría relevante considerar acciones dirigidas a fortalecer las competencias digitales del personal, especialmente en el uso de aplicaciones que optimicen las tareas cotidianas, así como en la digitalización de procesos administrativos y de gestión documentaria, con el propósito de agilizar la operatividad interna. De igual manera, se propone analizar la pertinencia de establecer plataformas de comunicación interactivas que promuevan la participación de los usuarios y contribuyan a una gestión más abierta y colaborativa. Finalmente, se plantea la necesidad de asegurar la sostenibilidad de estas acciones mediante la asignación adecuada de recursos y la actualización continua de las herramientas tecnológicas empleadas.

Tercero: A partir de los hallazgos obtenidos, se recomienda que el jefe del área de Administración, en coordinación con el responsable de la oficina de Personal de la UGEL Cotabambas, valore la posibilidad de incorporar herramientas que fortalezcan la gestión institucional mediante el uso estratégico de datos. En este sentido, sería conveniente analizar la viabilidad de implementar una plataforma que permita la recopilación, organización y análisis de información en tiempo real, como base para una toma de decisiones orientada por la evidencia. Asimismo, se considera relevante explorar estrategias de fortalecimiento de capacidades del personal en el uso de tecnologías como Dashboards interactivos y bases de datos centralizadas, con énfasis en la calidad, la integridad y la seguridad de la información. Finalmente, se recomienda reflexionar sobre la necesidad de establecer protocolos estandarizados para la gestión de datos, con el fin de optimizar los procesos administrativos, mejorar la eficiencia en el uso de recursos públicos y contribuir a la calidad de los servicios educativos.

Cuarto: Con base en los resultados del estudio, se recomienda que los jefes de línea y el responsable del área de Soporte e Informática de la UGEL Cotabambas consideren la importancia de generar condiciones institucionales que faciliten la provisión de servicios digitales de calidad. En este sentido, resultaría pertinente analizar la disponibilidad y suficiencia de herramientas tecnológicas (hardware y software), así como la existencia de normas claras, documentos de gestión actualizados y recursos de conocimiento que orienten adecuadamente el desempeño del personal. La reflexión en torno a estos aspectos podría

contribuir a identificar oportunidades para fortalecer la atención a los usuarios, optimizar recursos operativos, fomentar el conocimiento abierto y mejorar el acceso a la información. De igual forma, se considera relevante valorar la necesidad de revisar y adecuar procedimientos internos con un enfoque centrado en el ciudadano, como parte de una gestión pública moderna, transparente y orientada a resultados.

Quinto: Con base en los resultados del estudio, se recomienda que los jefes de línea de la UGEL Cotabambas reflexionen sobre la importancia de promover prácticas institucionales orientadas a la transparencia en la gestión pública. En ese marco, sería pertinente considerar la posibilidad de fortalecer los mecanismos de acceso a la información, mediante la difusión clara y oportuna de datos relacionados con actividades institucionales como contrataciones, asignación de plazas, procesos de evaluación, entre otros, siempre en concordancia con la normativa vigente en materia de protección de datos personales y resguardo del interés público. Esta apertura informativa podría contribuir a reforzar la confianza de la ciudadanía en la institución, consolidando una cultura organizacional basada en la rendición de cuentas, la legitimidad de las decisiones y la participación informada de la comunidad educativa.

Sexto: A partir de los resultados obtenidos, se recomienda que los jefes de línea de la UGEL Cotabambas consideren la importancia de orientar el diseño y la oferta de servicios desde una perspectiva centrada en el usuario. Para ello, sería recomendable reflexionar sobre la necesidad de identificar y comprender de manera sistemática las expectativas y necesidades de los diferentes grupos de usuarios (docentes, estudiantes, padres de familia, directivos, entre otros), mediante estrategias como encuestas, grupos focales o el análisis de información institucional disponible. Con base en esta comprensión, los funcionarios podrían evaluar opciones para mejorar la accesibilidad, eficiencia y pertinencia de los servicios prestados, incorporando mecanismos de retroalimentación continua que permitan recoger la percepción de los usuarios y utilizarla como insumo para la mejora de los procesos. Asimismo, resultaría conveniente analizar la viabilidad de implementar un sistema de monitoreo y evaluación que contribuya a valorar el impacto de las acciones desarrolladas y al fortalecimiento de una gestión educativa más orientada a resultados y a las necesidades reales de la comunidad.

Séptimo: Se recomienda que los jefes de línea y el responsable de la oficina de personal de la UGEL Cotabambas consideren los resultados de este estudio como una base para reflexionar sobre la necesidad de avanzar hacia la digitalización y simplificación de los



procesos administrativos. En ese sentido, sería pertinente explorar alternativas que permitan implementar gradualmente sistemas digitales que faciliten la gestión de trámites, reduzcan el uso de papel y minimicen las visitas presenciales, lo que podría contribuir a mejorar la eficiencia institucional. Asimismo, los hallazgos permiten identificar la importancia de fortalecer las capacidades del personal en el uso de herramientas digitales y en la atención al usuario. Por ello, se recomienda evaluar la viabilidad de desarrollar programas de formación interna orientados a mejorar dichas competencias, lo cual facilitaría una gestión más proactiva y alineada con las demandas de la ciudadanía. Finalmente, se plantea la conveniencia de establecer mecanismos que permitan recoger la percepción de los usuarios, tales como encuestas de satisfacción o canales de comunicación directa, a fin de generar insumos que orienten decisiones futuras y promuevan una cultura organizacional basada en la mejora continua, la transparencia y el compromiso con la comunidad educativa.

Octavo: Se recomienda a la comunidad científica profundizar en el estudio del impacto del gobierno digital en los procesos de gestión pública, especialmente en contextos descentralizados como las UGEL's. Los hallazgos de esta investigación recomiendan una asociación entre ambas variables, lo que abre la posibilidad de desarrollar modelos teóricos y metodológicos que integren la transformación digital como eje estratégico. Además, sería valioso replicar este tipo de estudios en otros entornos regionales para fortalecer la validez externa y generar evidencia comparativa a nivel nacional.



REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.

- Apoyo Consultoría. (2022). *Agenda digital para el Perú 2021 – 2026*.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.) Grupo Editoriaal Patria.
- Barreto Barreto, L. M. (2024). *Gobierno digital y gestión de compras en la Municipalidad Distrital de Gregorio Albarracín Lanchipa, 2023*.
- Benjamín , R., Reyes, A., & Santiso, C. (2018). *Fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. La Muralla.
- Ccente Quispe, H. (2024). *Gobierno digital y gobierno abierto en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2021*.
- Cárdenas Almanza , F. (2023). *Gobierno digital y su incidencia en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022*.
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2002). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. ElSevier.
- CEPLAN. (2020). *Lineamientos para la planificación estratégica territorial en el Perú*.
- Criado, J. I., & Gil-García, J. R. (2019). *Gobierno digital y transformación del sector público: avances, desafíos y propuestas*. Revista de Gestión Pública
- Chávez Rivas, P. I., & Heredia Llatas, F. D. (2024). *Modernización de la gestión pública en los diferentes niveles de gobierno, una revisión literaria*.
- Constaín Rengifo, S. C. (2018). *Manual de gobierno digital: Implementación de la política de gobierno digital*.
- Contraloría General de la República. (2021). *Informe de control concurrente sobre la gestión educativa en zonas rurales*.
- Contraloría General de la República. (2022). *Informe anual sobre la situación de los servicios públicos en gobiernos regionales y locales*.
- Decreto de Urgencia N.º 002-2020. (2020). *Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital*.
- DATUM. (2019). *Indice de satisfaccion de la calidad de atención*.
- Decreto Supremo N.º 122-2022-PCM. (2022). *Decreto supremo que aprueba la política nacional de modernización de la gestión pública al 2030*.
- Decreto Legislativo N.º 1412. (2018). *Ley de gobierno digital*.
- Gonzales Tamayo, E. (2020). *Gestión pública y transformación digital*.



- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2019). *Metodologia de la investigacion las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-Hill Interamerica Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Holger Benny , D. L. (2020). *Incidencia del gobierno digital en la reducción de la percepción de modernización*. Educacional de la Provincia de Granma.
- López Pacheco, J. (2022). *Gobierno digital y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Local de Apurímac*, 2022.
- Marquina, P., Avolio, B., Carpio Castro, L., Fajardo, V., & Calsina, J. (2022). *Resultados del ranking de competitividad mundial 2022: CENTRUM PUC*.
- MINEDU. (2022). *Informe sobre las brechas educativas en el ámbito rural peruano*.
- Monsalve , D., & Gómez Domíngu, J. G. (2020). *Transformación digital: La gestion pública de la nueva era*.
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: Una guia para su implementacion*.
- OCDE. (2020). *Digital transformation in the age of COVID-19: Building resilience and bridging divides, digital economy*.
- OCDE. (2020). *Perspectivas económicas de américa latina 2020: Transformacion digital para una mejor reconstrucción*.
- OCDE. (2021). *The E-Leaders Handbook on the Governance of Digital Government. Digital Government Studies*.
- OCDE. (2023). *Índice de gobierno digital de la OCDE 2023: Resultados y hallazgos clave*.
- OCDE, & SGP Perú. (2021). *Guia de la OCDE sobre gobierno abierto para funcionarios publicos peruanos*.
- OCDE, O. (2019). *Indice del gobierno digital OCDE: Resultados y mensajes claros*.
- OCDE. (2019). *Digital Government in Peru: Working Closely with Citizens*.
- OECD. (2020). *The OECD digital government policy framework: Six dimensions of a digital government*.
- ONU. (2020). *UN E-Government Knowledgebase*.
- OCDE. (2020). *Evaluación del gobierno digital en Perú: Hacia una transformación digital centrada en el ciudadano*.
- PCM. (2022). *Índice de datos abiertos en el Perú 2022*.
- PCM. (2023). *Informe de avance de gobierno digital en el Perú 2023*.



- Pimiento, J. (2017). *Fundación Ortega - Marañón*.
- PGD (2021). *Plan del gobierno digital 2021-2023 (Ministerio de Economía y Finanzas)*.
- Reymer Morales, D. B. (2023). *Gobierno digital y gestión de compras en la Municipalidad Distrital de Gregorio Albarracín Lanchipa, 2023*.
- Salvador Hernández, Y., Llanes Font, M., & Suárez Benítez, M. Á. (2020). *Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. IDICT (Instituto de Información Científica y Tecnológica)*.
- Saravia Salazar, J. I. (2018). *Gestión Pública - Perú en perspectiva histórica (Siglos XIX - XXI)*.
- SERVIR. (2021). *Encuesta Nacional a Servidores Públicos 2021*.
- Sheskin, D. J. (2011). *Handbook of parametric and nonparametric statistical procedures* (5th ed.). CRC Press.
- SGP, P. d. (2022). *Política nacional de modernización de la gestión pública (PNMGP) al 2030* (1ra Edición ed.).
- SGP, S. (2019). *Política de la modernización de la gestión pública al 2021*.
- SGP, S. (2022). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2030*.
- Tamayo Pineda, N., & Fernandez Estrada, J. A. (2016). *Administración pública: Conceptos y realidades*. (L. M. Tabares, Ed.).
- Tenorio Jorge, F. A. (2024). *Gobierno digital y la simplificación administrativa en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco*.
- Toro García, A. F., Gutiérrez Vargas, C. C., & Correa Ortiz, L. C. (2020). *Estrategia de gobierno digital para la construcción de estados más transparentes y proactivos* (Vol. 22). Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad.
- Torres, M. (2022). *Gobierno digital y calidad de la gestión pública en América Latina*. Revista de Administración Pública y Gobierno.
- Ubaldi, B., Le Fevre, E. M., Petrucci, E., Marchionni, P., & Biancalana, C. (2019). *State of the art in the use of emerging technologies in the public sector* (OECD Working Papers on Public Governance, No. 31).
- Villafuerte Ccasani, L. (2022). *Gestión pública y calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay - Apurímac, 2021*.



ANEXO



Anexo 1: Matriz de consistencia.

Gobierno digital como factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cotabambas, 2025.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	MÉTODO
Problema General.	Objetivo General	Hipótesis General	Gobierno Digital	1. Digital por Diseño.	1.1 Liderazgo. 1.2 Mejora.	Tipo de investigación: Investigación científica básica.
¿En qué medida el gobierno digital es un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025?	Conocer en qué medida el gobierno digital es un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.	Existe un factor de asociación directa entre el gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.		2. Basado en datos.	2.1 Estrategia. 2.2 Valor Publico 2.3 Decisión.	
Problema Específico.	Objetivo Específico.	Hipótesis Específico.		3. El gobierno como plataforma	3.1 Herramienta Tecnológica. 3.2 Capacitación.	Enfoque o ruta de la investigación: Cuantitativa
Pe.1. • ¿En qué medida lo digital por diseño constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025?	Oe.1. Determinar en qué medida lo digital por diseño constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.	He.1. Existe un factor de asociación directa entre lo digital por diseño y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.		4. Abierto por defecto.	4.1 Disponibilidad. 4.2 Difusión.	
Pe.2. ¿En qué medida la gobernanza basada en datos del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025?	Oe.2 Establecer en qué medida la gobernanza basada en datos del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.	He.2. Existe un factor de asociación directa entre la gobernanza basada en datos del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.		6. Impulsado por el usuario	5.1 Necesidades. 5.2 Diseño de servicios.	Nivel o alcance de investigación: Correlacional.
Pe.3. ¿En qué medida la gobernanza como plataforma del gobierno	Oe.3 Determinar en qué medida la gobernanza como plataforma del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública	He.3. Existe un factor de asociación directa entre la gobernanza como plataforma del gobierno digital y la gestión pública en los		6. Proactivo.	6.1 Anticipación. 6.2 Interacción.	
						Diseño de investigación: No experimental de carácter transversal

digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025? Pe.4. ¿En qué medida la dimensión abierta por defecto del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025? Pe.5. ¿En qué medida la dimensión impulsada por el usuario del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025? Pe.6. ¿En qué medida la proactividad del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025?	en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025, Oe.4 Establecer en qué medida la dimensión abierto por defecto del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025. Oe.5. Determinar en qué medida la dimensión impulsado por el usuario del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025. Oe.6. Establecer en qué medida la proactividad del gobierno digital constituye un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.	trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025. He.4. Existe un factor de asociación directa entre la dimensión abierto por defecto del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025. He.5. Existe un factor de asociación directa entre la dimensión impulsado por el usuario del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025. He.6. Existe un factor de asociación directa entre la proactividad del gobierno digital y la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.	Gestión Pública	<table><tr><td>1. Política pública y regulación.</td><td>1.1 Diseño de Políticas Públicas. 1.2. Evidencia</td></tr><tr><td>2. Estrategia de intervención</td><td>2.1 Estrategia aplicada. 2.2 Delimitación de funciones.</td></tr><tr><td>3. Bienes y servicios.</td><td>3.1 Priorización. 3.2 Satisfacción. 3.4 Consideración.</td></tr><tr><td>4. Gestión interna.</td><td>4.1 Articulación. 4.2 Toma de Decisión. 4.3 Organización de Actividad.</td></tr><tr><td>5. Resultados.</td><td>5.1 Resultados previstos.</td></tr></table>	1. Política pública y regulación.	1.1 Diseño de Políticas Públicas. 1.2. Evidencia	2. Estrategia de intervención	2.1 Estrategia aplicada. 2.2 Delimitación de funciones.	3. Bienes y servicios.	3.1 Priorización. 3.2 Satisfacción. 3.4 Consideración.	4. Gestión interna.	4.1 Articulación. 4.2 Toma de Decisión. 4.3 Organización de Actividad.	5. Resultados.	5.1 Resultados previstos.	Población: 60 trabajadores (Se aplicará el instrumento a toda la población) Técnicas: – Encuesta – Revisión documental Instrumento – Cuestionario – Fichaje documental Presupuesto S/. 9,415.00 Fuente de financiamiento Subvencionada con propios recursos.
1. Política pública y regulación.	1.1 Diseño de Políticas Públicas. 1.2. Evidencia														
2. Estrategia de intervención	2.1 Estrategia aplicada. 2.2 Delimitación de funciones.														
3. Bienes y servicios.	3.1 Priorización. 3.2 Satisfacción. 3.4 Consideración.														
4. Gestión interna.	4.1 Articulación. 4.2 Toma de Decisión. 4.3 Organización de Actividad.														
5. Resultados.	5.1 Resultados previstos.														

Anexo 2: Cuestionario.

Estimado(a) Participante:

El presente cuestionario es completamente confidencial y tiene como objetivo recopilar información para evaluar las variables de gobierno digital y gestión pública de la investigación titulada *“Gobierno digital como factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cotabambas, 2025”*. Por lo tanto, se le pide ser muy objetivo, honesto y sincero en sus respuestas, se le agradece de manera anticipadamente su valiosa colaboración, ya que los hallazgos de este estudio de investigación científica contribuirán con conocimientos y mejoras en el proceso de la administración pública de la UGEL Cotabambas.

I. Información General:

Género	Femenino	☐	Masculino	☐		
Edad:	20 a 30	☐	31 a 45	☐	46 a más	☐
Grado de Instrucción	Secundaria Completa	☐	Superior Técnico	☐	Universitario	☐

Otro Especifique:

Condición Laboral	1. D.L N°1057 – CAS.	☐
	2. D.L N°276.	
	2.2. Nombrado.	☐
	2.3. Contratado.	☐
	3. Ley N°29944.	☐
	4. Locación de Servicio.	☐

Otro Especifique:

Instrucciones:

El cuestionario consta de 24 ítems con cuatro opciones de respuesta. Lea con atención cada pregunta y las opciones de respuestas que le siguen y marque solo la respuesta que considere más cercana a su realidad en el recuadro con una (x).

Leyenda:

N: Nunca **MPV:** Muy Pocas Veces **AV:** Algunas Veces **CS:** Casi Siempre **S:** Siempre.

II. Interrogantes.

Ítems.	N (1)	MPV (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)
Variable 1: Gobierno Digital.					
Dimensión 1: Digital por diseño.					
1	¿Con qué frecuencia los líderes o funcionarios de la entidad promueven la mejora de las tecnologías digitales en la prestación de los servicios?				

Ítems		N (1)	MPV (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)
2	¿Con qué frecuencia utiliza usted aplicaciones digitales para mejorar o agilizar las tareas que realiza en su trabajo?					
Dimensión 2: Basado en datos.						
3	¿Con qué regularidad utiliza la información como estrategia para planificar su trabajo y anticiparse a las necesidades futuras de los usuarios?					
4	¿Con qué frecuencia utiliza datos para generar valor público y fortalecer la confianza de la ciudadanía?					
5	¿Con qué regularidad utiliza plataformas de gestión de datos para generar, recopilar, almacenar y procesar información que apoye la toma de decisiones en su trabajo?					
Dimensión 3: El gobierno como plataforma.						
6	¿Con qué frecuencia dispone de herramientas tecnológicas (software y hardware actualizados) que le permiten realizar su trabajo de manera eficiente?					
7	¿Con qué frecuencia la entidad le brinda capacitación para desempeñarse de manera eficiente en su puesto laboral?					
Dimensión 4: Abierto por defecto.						
8	¿Con qué frecuencia la información que se encuentra en la entidad se pone a disposición de quienes la solicitan?					
9	¿Con qué frecuencia los datos que están bajo su custodia se difunden dentro del marco normativo de protección de datos?					
Dimensión 5: Impulsado por el usuario.						
10	¿Con qué frecuencia la entidad dispone de canales digitales para que los usuarios canalicen sus necesidades o sugerencias?					
11	¿Con qué regularidad la entidad diseña sus servicios considerando las necesidades manifestadas por los usuarios?					
Dimensión 6: Proactivo.						
12	¿Con qué regularidad utiliza herramientas digitales para sistematizar información en tiempo real y anticiparse a las necesidades de los usuarios?					
13	¿Con qué regularidad usted simplifica la interacción con los usuarios evitando procedimientos burocráticos y engorrosos?					

Ítems.		N (1)	MPV (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)
Variable 2: Gestión Pública.						
Dimensión 1: Política Pública y Regulación.						
14	¿Qué tan efectivas son las políticas públicas del sector educación para solucionar los problemas educativos?					
15	¿Con qué frecuencia las leyes del sector educación se diseñan a partir de evidencias y datos reales que aseguran su adecuada implementación en la UGEL?					
Dimensión 2: Estrategia de intervención						
16	¿Con qué frecuencia considera que las estrategias diseñadas por el Ministerio de Educación son adecuadas para implementar los programas de intervención?					
17	¿Con qué frecuencia considera que sus funciones en la implementación de los programas de intervención están claramente definidas y delimitadas dentro de la entidad?					
Dimensión 3: Bienes y Servicios.						
18	¿Con qué frecuencia los requerimientos que realiza como área usuaria corresponden a las prioridades establecidas en la política pública del Ministerio de Educación?					
19	¿Con qué frecuencia los bienes o servicios que usted solicita satisfacen las necesidades públicas en el ámbito educativo?					
20	¿Con qué frecuencia considera la geografía, la diversidad cultural y la sostenibilidad ambiental al solicitar bienes y servicios?					
Dimensión 4: Gestión Interna.						
21	¿Con qué frecuencia los sistemas administrativos funcionan de manera articulada para garantizar la provisión de bienes y servicios de calidad?					
22	¿Con qué frecuencia los sistemas administrativos facilitan la toma de decisiones acertadas y oportunas?					
23	¿Con qué frecuencia los sistemas administrativos contribuyen a organizar las actividades cotidianas en la entidad?					
Dimensión 5: Resultados.						
24	¿Con qué frecuencia las intervenciones de la UGEL Cotabambas logran los resultados previstos en la provisión de bienes y servicios?					

¡Muchas gracias, por su valiosa colaboración!

Anexo 04: Fichas técnicas de validación de las variables operativas de la investigación.

ANEXO 1D

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto : Mg. David Barrial Acosta

Título de la Investigación : Gobierno digital como factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cotabambas, 2025.

Objetivo de la investigación : Conocer en qué medida el gobierno digital es un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

Unidad de análisis : Trabajadores de la UGEL Cotabambas.

Investigador (es) : Bach. Camila Utani Suel

Instrumento : Variable: Gobierno Digital

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de la variables	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (36+5) = 41/50 = 0.82$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 09 de enero 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA
BASTIDAS DE APURIMAC

Mg. David Barrial Acosta
DOCENTE

Firma y sello del experto

ANEXO 1D

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto : Mg. David Barrial Acosta.

Título de la Investigación : Gobierno digital como factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cotabambas, 2025.

Objetivo de la investigación : Conocer en qué medida el gobierno digital es un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

Unidad de análisis : Trabajadores de la UGEL Cotabambas.

Investigador (es) : Bach. Camila Utani Suel

Instrumento : Variable: Gestión publica

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de la variables	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (36+5) = 41/50 = 0.82$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 09 de enero 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA
BASTIDAS DE APURIMAC

Mg. David Barrial Acosta
DOCENTE

Firma y sello del experto

ANEXO 1D

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto : Dra. Silvia Seledad López Ibarra

Título de la Investigación : Gobierno digital como factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cotabambas, 2025.

Objetivo de la investigación : Conocer en qué medida el gobierno digital es un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

Unidad de análisis : Trabajadores de la UGEL Cotabambas.

Investigador (es) : Bach. Camila Utani Suel

Instrumento : Variable: Gobierno Digital

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de la variables	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia			X		
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización			X		
10	Calidad de instrucciones	Calidad					X
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (6+24+10) / 50 = 0.80$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 10 de Enero 2025



Firma y sello del experto

ANEXO 1D

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto : Dra. Selvia S. Lopez Shauer

Título de la Investigación : Gobierno digital como factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cotabambas, 2025.

Objetivo de la investigación : Conocer en qué medida el gobierno digital es un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

Unidad de análisis : Trabajadores de la UGEL Cotabambas.

Investigador (es) : Bach. Camila Utani Suel

Instrumento : Variable: Gestión publica

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de la variables	Metodología			x		
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				x	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				x	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					x
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				x	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				x	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				x	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				x	
09	Muestra una organización lógica	Organización				x	
10	Calidad de instrucciones	Calidad					x
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (3+2+8+10) / 50 = 0.82$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 10 de Enero 2025



Firma y sello del experto

ANEXO 1D

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto : Mgt. Hermenegildo Chaccara Huachaca.

Título de la Investigación : Gobierno digital como factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cotabambas, 2025.

Objetivo de la investigación : Conocer en qué medida el gobierno digital es un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

Unidad de análisis : Trabajadores de la UGEL Cotabambas.

Investigador (es) : Bach. Camila Utani Suel

Instrumento : Variable: Gobierno Digital

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de la variables	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = \frac{28+15}{50} = 43/50 = 0.86$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 09 de enero 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC

Mg. Hermenegildo Chaccara Huachaca
DOCENTE

Firma y sello del experto

ANEXO 1D

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto : Mgt. Hermenegildo Chaccara Huachaca.

Título de la Investigación : Gobierno digital como factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cotabambas, 2025.

Objetivo de la investigación : Conocer en qué medida el gobierno digital es un factor asociado a la gestión pública en los trabajadores de la UGEL Cotabambas, 2025.

Unidad de análisis : Trabajadores de la UGEL Cotabambas.

Investigador (es) : Bach. Camila Utani Suel

Instrumento : Variable: Gestión publica

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de la variables	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 28 + 15 = 43 / 50 = 0.86$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 09 de enero 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC

Mg. Hermenegildo Chaccara Huachaca
Firma y sello del experto

PRINCIPAL DATA DATA VALUE

Anexo 06: Evidencia de la base de datos utilizada en el proceso de análisis de los datos recolectados, mediante el software IBM SPSS Statistics.

Procesamiento dato.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Género	Númerico	8	0	Genero	{1, Masculin...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	Edad	Númerico	8	0	Edad	{1, 20 a 30 ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	Grado_Instr...	Númerico	8	0	Grado_Instrucci...	{1, Secunda...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Condición_L...	Númerico	8	0	Condición_Lab...	{1, D.L. Nº2...	Ninguno	15	Derecha	Nominal	Entrada
5	Item_1	Númerico	8	0	¿Los líderes de...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Item_2	Númerico	8	0	¿Utiliza aplicac...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Item_3	Númerico	8	0	¿Utiliza la infor...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Item_4	Númerico	8	0	¿Utiliza datos p...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Item_5	Númerico	8	0	¿Utiliza platafor...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Item_6	Númerico	8	0	¿Dispones de h...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Item_7	Númerico	8	0	¿La entidad bri...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Item_8	Númerico	8	0	¿La informació...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Item_9	Númerico	8	0	¿Los datos que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Item_10	Númerico	8	0	¿La entidad ofr...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Item_11	Númerico	8	0	¿Los servicios ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Item_12	Númerico	8	0	¿Para anticipar...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Item_13	Númerico	8	0	¿Simplifica la i...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Item_14	Númerico	8	0	¿Cree que las ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Item_15	Númerico	8	0	¿Crees que las ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Item_16	Númerico	8	0	¿Son adecuada...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Item_17	Númerico	8	0	¿Usted tiene d...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Item_18	Númerico	8	0	¿Las áreas usu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Item_19	Númerico	8	0	¿Los bienes o ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Item_20	Númerico	8	0	¿Tiene en cuen...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Procesamiento dato.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

13 : Item_8 2 Visible: 56 de 56 variables

	Género	Edad	Grado_Instrucción	Condición Laboral	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13
1	1	3	3	1	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
2	2	3	3	1	2	3	3	5	4	2	1	4	2	2	2	3	2
3	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4
4	2	3	3	4	2	5	5	5	4	4	1	5	4	3	3	5	5
5	2	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1
6	2	1	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3
7	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
8	1	2	3	6	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2
9	2	1	3	6	3	5	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4
10	2	2	3	6	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3
11	1	3	3	6	4	4	5	3	4	4	1	2	1	1	3	5	4
12	2	2	3	6	1	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1
13	1	2	3	6	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
14	1	2	2	6	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3
15	2	1	3	5	3	5	4	4	2	3	1	5	5	3	5	3	5
16	1	1	3	5	3	5	4	3	4	2	1	1	1	1	4	4	2
17	2	1	2	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
18	1	2	2	2	3	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4
19	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4
20	1	3	3	5	2	4	5	5	4	3	1	5	5	3	4	3	5
21	2	3	3	1	3	4	4	3	3	4	2	5	5	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

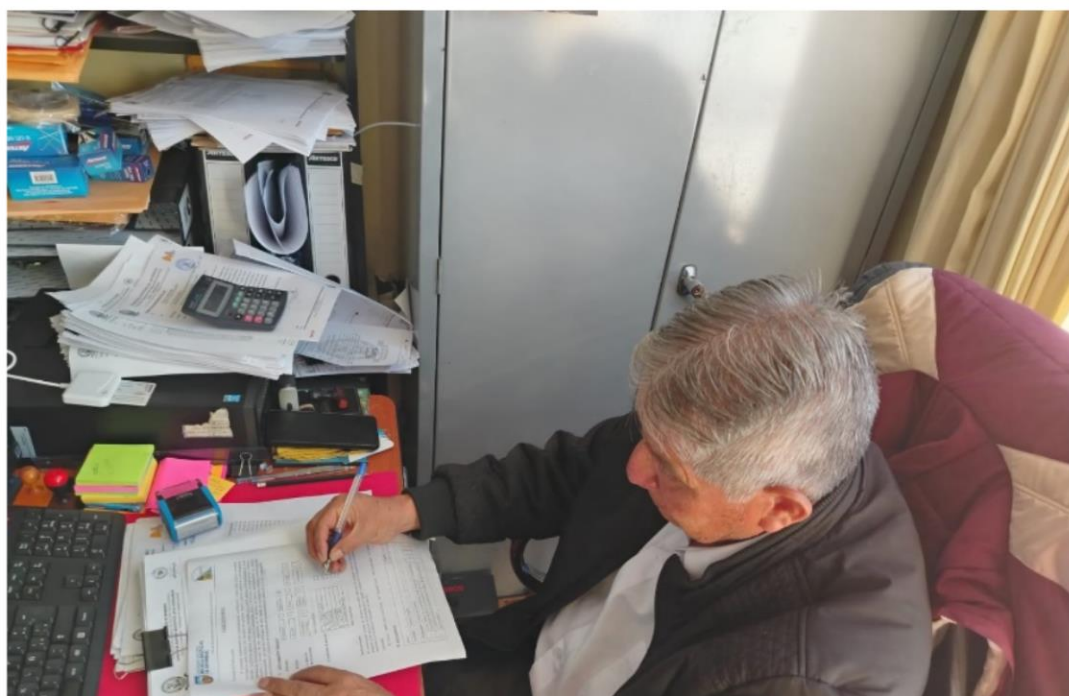
Anexo 07: Evidencia del proceso de aplicación de instrumentos de recolección de datos.



Fotografía 01: Evidencia del proceso de aplicación de instrumentos de recolección de datos al trabajador de la oficina de Personal.



Fotografía 02: Evidencia del proceso de aplicación de instrumentos de recolección de datos al responsable del manejo del Sistema de NEXUS.



Fotografía 03: Evidencia del proceso de aplicación de instrumentos de recolección de datos al jefe del área de Gestión Institucional.



Fotografía 04: Evidencia del proceso de aplicación de instrumentos de recolección de datos al trabajador de la oficina de Logística.