



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gobierno digital y procesos administrativos de los trabajadores de una  
Municipalidad distrital de Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Gomez Vila, Jose Luis (orcid.org/0000-0002-3049-641X)**

**ASESOR:**

**Mgtr. Fabian Rojas, Lenin Enrique (orcid.org/0000-0003-1949-6352)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Políticas Públicas**

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

**Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía**

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi familia, a mi madre y abuela Alejandrina, por su amor, inspiración y mostrarme el camino para lograr mis metas. A mi hija Antonella por su amor, apoyo y motivación para consolidar mi formación profesional.

### **Agradecimiento**

Agradezco a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

Al Dr. Fabián Rojas, Lenin Enrique, asesor de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

A al gerente de la Municipalidad por contar con su apoyo para aplicar las encuestas.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.	13
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Frecuencia vs porcentaje del gobierno digital</i>	18
Tabla 2 <i>Frecuencia vs porcentaje de los niveles de las dimensiones de gobierno digital</i>	19
Tabla 3 <i>Frecuencia vs porcentaje de los niveles con respecto a la variable proceso administración</i>	20
Tabla 4 <i>Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de proceso administrativo</i>	21
Tabla 5 Tabla cruzada del gobierno digital y proceso administrativo	22
Tabla 6 Tabla cruzada comunicación externa y proceso administrativo	23
Tabla 7 Tabla cruzada comunicación interna y proceso administrativo	23
Tabla 8 Tabla cruzada relacional y proceso administrativo	24
Tabla 9 Tabla cruzada promocional y proceso administrativo	24
Tabla 10 Pruebas de normalidad	25
Tabla 11 Relación de la variable entre gobierno digital y proceso administrativo	25
Tabla 12 Relación entre comunicación externa y proceso administrativo	26
Tabla 13 Relación entre la comunicación interna y proceso administrativo	27
Tabla 14 Relación entre dimensión relacional y proceso administrativo	28
Tabla 15 Relación entre la comunicación interna y proceso administrativo	28

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de gobierno digital	18
Figura 2 <i>Niveles de las dimensiones de la variable gobierno digital</i>	19
Figura 3 <i>Niveles de la proceso de la administración</i>	20
Figura 4 <i>Niveles de las dimensiones de proceso administrativo</i>	21

## Resumen

La presente investigación cuyo objetivo fue Determinar la relación entre el gobierno digital y los procesos administrativos de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, 2022. El tipo de investigación fue básica del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, corte transversal. Se consideró una población censal de 120 trabajadores de la institución mencionada. La técnica empleada para recaudar información fue una encuesta y los instrumentos de tipo cuestionarios las cuales fueron correctamente validados a través de juicios de expertos y estableciendo su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach que demuestra una alta confiabilidad de ambas variables. Se arribaron que el 46.7% de los encuestados manifiestan que el gobierno digital es regular y el 48.3% de los encuestados manifiestan que el proceso administrativo es regular. Concluyendo que existe relación significativa entre el gobierno digital y proceso administrativo, con una significancia de p valor de 0.00 y una relación positiva alta (Rho de Spearman de 0.843). Con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** Gobierno digital, comunicación interna, externa y proceso administrativo.

## **Abstract**

The present investigation whose objective was to determine the relationship between the digital government and the administrative processes of the workers of a Municipality district of Lima, 2022. The type of investigation was basic of the correlational descriptive level, with a quantitative approach; non-experimental design, cross section. A census population of 120 workers of the aforementioned institution was considered. The technique used to collect information was a survey and questionnaire-type instruments which were correctly validated through expert judgments and establishing their reliability through Cronbach's Alpha statistic, which demonstrates a high reliability of both variables. It was found that 46.7% of the respondents state that the digital government is regular and 48.3% of the respondents state that the administrative process is regular. Concluding that there is a significant relationship between digital government and administrative process, with a significance of p value of 0.00 and a high positive relationship (Spearman's Rho of 0.843). With which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

**Keywords:** Digital government, internal and external communication and administrative process.



## **I. INTRODUCCIÓN**

El cambio en las instituciones gubernamentales, para la inserción de la digitalización es una necesidad, también hay la obligatoriedad que los usuarios manejen estas herramientas para que puedan realizar las consultas necesarias sobre la administración pública (Vargas y Alonso, 2021). En el mundo las empresas han venido cambiando e implementando sistemas tecnológicos que hace la atención más rápida. De modo que la (OCDE), revisa de qué manera se emplean las tecnologías, con la intención de hacer más eficiente el servicio que ofrecen a los usuarios.

En América latina y el caribe, se suma a la transformación, donde las empresas de los estados también organizan sus gobiernos en base a canales de administrativos más rápidos, según Porrúa (2019) sostienen que el 30% puede contar con acceso al internet y solo un 7% usa los servicios ligados a estas tecnologías.

En México, hay muchas brechas, por lo que solo el 44.75% de las comunas son electrónicas (Toro, Gutiérrez y Correa, 2020). La importancia del gobierno electrónico nace en esencia de que es la manera de estar más cerca del ciudadano, ya que puede acceder a los servicios desde sus máquinas, desde la comodidad de su hogar (Lucas, 2020).

En el Perú se encuentra en el lugar 71° de los países que aplica las tecnologías para brindar servicios al ciudadano, esto refleja que hay mejora respecto a los datos del 2018 (Román, 2021). Nuestro país está con el 75% de atención online, con lo cual se puede mencionar que esta distancia entre el usuario y las comunas se reduce, el índice regional 58% y subregional 68%, el porcentaje de las ciudades que requiere de atención de este tipo será el 79% (La Cámara, 2020). Lavado (2021) sostienen que las TIC son esenciales para fomentar el cambio desde el trasfondo de la atención en tiempo real, donde el tiempo de espera se reduzca en un gran porcentaje.

En una Municipalidad distrital de Lima, muestran niveles de atención muy bajos, ya que se demoran mucho tiempo en dar respuesta a los usuarios. Además, que debido al COVID-19, por ello se requiere que las políticas en este sentido tengan mayor atención en cuanto a las actividades relacionadas con la

gestión. Como esta implementación demora tiempo y mayor inversión de recursos se han visto con algunas deficiencias, ya que el proceso de implementación llevara más tiempo para convertirse en políticas que cuiden la transparencia. El Decreto 1008 de 2018, menciona los procesos que deben ser insertos en los establecimientos estatales para mejorar el servicio.

Problema general: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y los procesos administrativos de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, 2022? Además, los problemas específicos hacen relación entre la comunicación externa, la comunicación interna, la dimensión relacional, promoción y los procesos administrativos de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, ¿2022?

La justificación social, el aporte se da con brindar una alternativa de solución a la dificultad que tienen los usuarios a través de plataformas en las que las empresas estatales puedan brindar un servicio más rápido a los pobladores, ya que con la tecnología el tiempo de demora sería más corto. Sobre lo teórico, el aporte se basa en la presentación de referencia que pueden servir como fuente de consulta para otros investigadores que desarrollen trabajos similares en favor de las empresas estatales y las atenciones que ofrecen a los usuarios. En tal sentido en la práctica, es darle solución a las dificultades de atención que han sufrido los usuarios a través de las plataformas digitales de la que pueden acceder en cualquier momento y lugar para realizar sus trámites.

Se consideró el objetivo general: identificando la relación entre el gobierno digital y los procesos administrativos de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, 2022. adicionalmente, se consideró los objetivos específicos: buscando la relación entre la comunicación externa, comunicación interna, la dimensión relacional, la dimensión promoción y los procesos administrativos de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, 2022.

Se planteó la hipótesis general: Existe relación entre el gobierno digital y los procesos administrativos de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, 2022. De la misma forma, se consideró las hipótesis específicas: Existe relación entre la comunicación externa, comunicación interna, la dimensión relacional, la dimensión promoción y los procesos administrativos de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se consideró el antecedente nacional según Alfaro (2022) estudio gobierno digital y su efecto en la gestión administrativa, desarrolló un estudio cuantitativo, y correlacional; aplicó sus instrumentos a 60 colaboradores, El resultado fue de un nivel regular, con un 63.3% y sobre la gestión regular con un 60%, se establece una alta correlación Rho Spearman = 0. 780. Se puede afirmar que cuando se aplica un gobierno digital se logra una mejor gestión, ya que el servicio brindado es eficiente, con lo que trae un beneficio en el nivel de atenciones brindados.

Moreno (2021) el objetivo fue determinar la importancia de un gobierno digital en la gestión, desarrollo un estudio básico, transversal, aplicó los instrumentos a 50 colaboradores. El resultado fue una alta correlación Rho Spearman = 0. 870. Concluyó que hay relación, ya que cuando se implementan las tecnologías en las comunas, se logra una mayor atención a los usuarios y con ello se cumplen las metas de atención concretadas.

Depaz (2021) estudia el gobierno digital y sus incidencias en la gestión, presenta un estudio cuantitativo, transeccional, con una muestra censal de 79 trabajadores para quienes utilizó una encuesta de tipo cuestionario. El resultado fue una correlación positiva moderada Rho Spearman = 0.629. determinando que existe una relación importante y directa, además se menciona que, si en la comuna se implementan las tecnologías, hace que estos sean más rápidos y que los usuarios realizan sus trámites desde su hogar para evitar las colas y acercamiento con las personas.

Vásquez (2021) estudio la gestión por procesos y su mejora en el gobierno digital de la comuna de Moyobamba, presento un estudio básico, correlacional, aplico los instrumentos a 40 personas que laboran en dicha comuna. identifiqué que el 60% de los trabajadores respondieron que la gestión de procesos mejora el gobierno digital y el 57% señalan que el gobierno digital es regular. El resultado fue una alta correlación Rho Spearman = 0. 852. finalizó que hay una relación importante y directa, además se menciona que los gobiernos digitales resultan muy eficientes cuando se plantean las metas de la gestión en cuanto al nivel de atenciones que brindan a los usuarios.

Ramos (2021) estudio el control interno y su incidencia y mejora en los procesos administrativos, desarrollo un estudio cuantitativo, correlacional, aplico los

instrumentos a 116 personas que laboran en la entidad. Se demostró que el 41,4% considera un nivel alto en el control interno y además el 53,4% nivel alto en procesos, cuya relación se da con un valor de  $r = 0.766$ , donde se asevera que los procesos aseguran que cada actividad que están dentro de los planes se cumpla de manera óptima, ya que la gestión garantiza que cada uno se ejecute de la manera correcta, únicamente verificando que suceda según las estrategias que se han planteado.

Asimismo, a nivel internacional se presenta a: Rodríguez (2021) en el artículo analiza al gobierno digital como una comparación entre los gobiernos de las comunas a nivel nacional. Presenta un estudio analítico, documental y de alto análisis bibliográfico. Se concluyó que el gobierno electrónico se está fortaleciendo en los últimos años, lo cual hace que se tome como modelo para las demás comunas, además que su aplicación garantiza un tiempo más óptimo en las atenciones y los usuarios queda más satisfecho, solo se busca que haya capacitaciones para que los usuarios hagan uso de las plataformas.

Clarke (2020) estudio los servicios digitales, las implicancias de los costos y su repercusión en las agendas con la finalidad de una modernización de los organismos estatales con la mira de la mejora de las atenciones de los usuarios. Desarrollo un estudio de enfoque mixto, documental, se aplicó los instrumentos a cinco trabajadores de las comunas. Concluyó que las tecnologías ayudan a la mejora de los servicios, pero su implementación es muy costosa con lo cual las implementaciones en las entidades se hacen lentamente, pero se tienen buena visión sobre ello, solo queda esperar los desembolsos de dinero para que se concreten estos cambios.

González, et al. (2020) estudió el gobierno electrónico y sus implicancias en las comunas de Chile. Analizo 188 municipios. Los resultados demuestran que para la implementación de gobiernos de este tipo se requiere de condiciones que muchas veces los pueblos que están alejados o en provincias no pueden acceder a estos sistemas, es por ello que hay mucha dependencia ante las actitudes de los gobiernos para realizar las implementaciones en cuanto a la mejora de la actividad de este cambio.

Suarez-Matamoros, et al. (2019) estudio el grado de aceptación por parte de los colaboradores, la implementación de un gobierno electrónico. Desarrollo un

estudio descriptivo, aplico los instrumentos a 80 personas que laboran en dicha entidad. Los resultados demostraron que el 54% está a favor del cambio y espera que de esta manera se mejore las gestiones y suelen ser los trabajadores más jóvenes los que están más abiertos al trabajo distinto, con lo cual se busca que las poblaciones puedan acceder a una mejor atención y con ello se conlleva a una mejor gestión.

Lizardo (2018) desarrollo un estudio no experimental, y analizó el comportamiento de 18 países que forman parte de América Latina, los resultados arrojaron que cuando se implementa un gobierno digitalizado, la mayor cantidad de usuarios se dan por satisfechos, ya que pueden realizar los trámites en tiempo real y sin estar esperando en espacios en los cuales a veces la burocracia hace lenta las atenciones. Además, se considera que un gobierno así es más transparente ya que muchos pueden realizar una revisión sobre las inversiones que se realizan a favor de las comunidades.

Se puntualiza la variable gobierno digital, Acenture (2014) considera tres aspectos: la confianza, transparencia de los procesos y el emprendimiento; se conceptualiza el bien común, reflejada en el servicio eficiente, el cual adquiere valor para el público, considerando las políticas y toma de decisiones eficientes. Además, menciona que el gobierno digital, optimiza los medios de comunicación, para elevar la satisfacción de los usuarios, quienes desean recibir una atención de calidad.

Definición de gobierno digital según Armas y Armas (2011) busca aplicar las tecnologías a todos los procesos administrativos, que enmarque los servicios que emplean las personas, por ejemplo, brindar datos a solicitud, realizar trámites en menor tiempo, optimizar los recursos, esta implementación se debe dar por etapas para verificar su funcionamiento. El gobierno del tipo digital, es la implementación de las TIC en los diversos procesos que desarrolla una entidad, ello con la intención de mejorar los servicios que brinda a los usuarios, logrando la eficacia y la eficiencia (Díaz y Delgado, 2021). El e-gobierno es la base de la implementación, ya que le brinda las pautas que debe seguir para la transformación de su trabajo. Es emplear las TIC a favor de mejorar la atención de las empresas del estado (Zamora et al., 2018). El gobierno electrónico en términos generales hace uso de las TIC para fomentar una atención en tiempos cortos y donde el ciudadano pueda acceder a los datos de manera rápida (Tellechea, 2018). Además, es un mecanismo que sirve

para mejorar los servicios de los procesos que brinda las entidades del estado a favor de las poblaciones quienes requieren de los servicios de manera eficiente, para los tramites que necesiten (Moreira y Hidalgo, 2020). El gobierno digital, es un mecanismo de comunicación entre las empresas diversas y para la ciudadanía, y donde las tecnologías ayudan a que esa comunicación sea más efectiva y en menor tiempo (Fernández y Díaz, 2018). De la misma forma, refiere que los gobiernos del tipo electrónicos, son temas importantes para cualquier empresa que busque mejorar los servicios que brinda, ya que podrán ahorrar tiempo y dinero y sobre todo brindar un mejor servicio a los ciudadanos (Vargas, 2017).

Dimensiones de control previo, primera dimensión: Comunicación externa, es un tipo de interacción con los usuarios y con otras empresas para realizar las actividades de servicios usando las TIC, la web, mensajería, foros, chats; informes, todo ello para poder lograr una gestión virtual más adecuada para que los datos se encuentren al alcance de los clientes (Armas y Armas, 2011). Comunicación del tipo externa es brindar servicios a los usuarios usando diversos canales de comunicación para cumplir con un buen servicio y el más recomendado es el uso de las TIC y los diversos programas que se emplean para hacerlo más eficiente (Salazar, 2021). También le brinda la posibilidad de estar enterado de las estrategias que emplean los competidores, ello es para mantener en el mercado según las pautas que los cambios exijan, todo ello basado en las leyes que los rigen (Yerovi, 2017). Además, estos aspectos externos, son las condiciones que la sociedad le brinda a una empresa para que pueda realizar sus operaciones, las que se debe buscar para aprovechar al máximo su uso (Gámez et al., 2018).

Segunda dimensión: Comunicación interna, se refiere al uso de las tecnologías para concretar el servicio que buscan cambiar los servicios, ya que se busca que la gestión sea más dinámica. Se hacen cambios en los procesos, con el apoyo de la tecnología, haciendo que los trabajadores públicos se adapten a los cambios para brindar un mejor servicio en beneficio de los usuarios, a través de estrategias considerando a los trabajadores y también a los usuarios, brindándoles un buen espacio para sus labores y garantizando un servicio adecuado (Armas y Armas, 2011). Al respecto, esta comunicación se da en base al uso de las TIC en los procesos que desarrollan dentro de la entidad con la intención de mantener una comunicación fluida con los miembros de la compañía para decisiones acertadas

(Salazar, 2021). Además, la comunicación dentro de la empresa debe ser sistematizada para que cada trabajador cuente con la información adecuada y pueda realizar sus responsabilidades de manera organizada y contando con los datos que requiere en el momento preciso y con ello se busca lograra una gestión eficiente (Yerovi, 2017). Sin embargo, se busca implementar los mejores medios de comunicación dentro de la empresa y con esa idea se aplican las TIC para lograr un proceso más adecuado y en tiempo real para sacar el beneficio a los datos que circulan dentro de las entidades (Alonso & Aguilar, 2019).

Tercera dimensión: Relacional, se refiere a la creación de redes para lograr el cambio de datos e incluso recursos para poder desarrollar un trabajo más completo en el ámbito de la gestión, con ello se busca brindar un servicio adecuado a los usuarios (Armas y Armas, 2011). Además, se refiere a que las empresas deben estar en la capacidad de poder crear redes de comunicación para intercambiar los datos que deben emplear para el desarrollo de sus intereses, empleando las TIC (Salazar, 2021). El impacto digital en las relaciones laborales pone de nuevo sobre la mesa problemas tradicionales, tanto a nivel doctrinal como jurisprudencial, en relación con la naturaleza jurídica que deba predicarse la atención mediante las plataformas (Colás, 2019).

Cuarta dimensión: Promoción, resalta el uso de las TIC para que sean aplicados en diversas entidades estatales, con la intención de mejorar los sistemas y los procesos en el ámbito administrativo. Se refiere que los procesos de la gestión se encuentren ligados al quehacer de la gestión, para comunicarse de manera más cercana a cada uno de los integrantes, buscan la mejor atención que se le brinde a los usuarios, con ello se pretende lograr una nueva forma de trabajando, adaptándose a los cambios que trae los nuevos mercados. (Armas y Armas, 2011). De la misma forma, incentiva que las empresas adapten sus procesos y las mejoren empleando las TIC, ello para hacer más rápidos los procesos y brindan una atención más adecuada a cada uno de los usuarios. Se inclina por la aplicación de las TIC y sus ventajas en la gestión, cuyo fin es brindar atención los usuarios en un menor tiempo (Salazar, 2021). Consiste en tener a la mano la información y poder usarla cuando sea necesario, ello se logra a través de la promoción entre los empleados para que hagan uso de las herramientas digitales para poder interactuar con otras empresas o trabajadores (Reyes, 2018).

Sobre la variable procesos administrativos según Munch (2016) son pautas consecutivas para aplicar la gestión. Adicionalmente, Alvarado et al. (2020) describe que son acciones sucesivas que se aplican en la administración para otorgar servicio a los usuarios, los cuales son de calidad. Además, Chuncho et al. (2020) describe la importancia de una empresa es cumplir los deseos de los clientes y ello a través de brindarles atención adecuada. También, Morán et al. (2021) son acciones que se concretan de manera coordinada desde el inicio para atender a las necesidades y requerimiento de los usuarios. Según Briones et al. (2019) son pautas que se deben seguir para que estos cumplan con las metas que se han trazado, en cuanto a las metas que se deben realizar. Además, Angulo et al. (2018) son pautas que se deben realizar para que estos puedan cumplirse en base a sus estrategias, con la intención de lograr beneficios para la empresa.

Roca et al. (2020) son las pautas que deben seguir para que se concreten las acciones dentro de una empresa con la intención de lograr una adecuada producción. Además, Ochoa et al. (2020) son pautas que se realizan en base a los análisis que se realizan para que un plan se pueda concretar de manera adecuada. Zambrano y Ormazá (2020) son acciones medulares que realiza los trabajadores en cuanto lo determine la gerencia para la concreción de las acciones en favor de las actividades. Mendoza, et al. (2020) son procesos que se han establecido en base a las actividades que enfoque las energías de los trabajadores para lograr las metas establecidas en favor de la institución. Chong et al. (2019) son alternativas que se plantean en pro de la empresa, para que de esa manera pueda lograr sus metas en beneficio de sí misma, en base a la comunicación entre los colaboradores para que se pueda gestionar de manera adecuada.

Además, Mendoza y Mendoza (2018) define como las acciones que realizan las empresas en base a una planificación, la cual determina sus actividades y las metas, considerando que se han planteado según los antecedentes. También, Angulo et al. (2018) las define como pautas administrativas que ayudan a encaminar a las empresas hacia las actividades que desarrolla, con el apoyo de sus miembros, los cuales se determinan en base a sus funciones.

La primera dimensión: Planificación según Munch (2016) consiste en realizar una proyección sobre el estudio y diagnóstico con los recursos, de los cuales dispone para realizar sus operaciones. El objetivo de las organizaciones es lograr



rentabilidad y para ello planifica sus actividades para que hagan frente a través de estrategias a las diversas actividades que estos han logrado. Se busca que el plan sirva como respaldo, para facilitar las actividades de la institución (Pastora y Fuentes, 2021). Las estrategias de gestión son utilizadas para manejar y controlar su entorno, incluyendo personas, elementos y circunstancias del contexto, con acceso a recursos que el entorno ofrece (Miná et al., 2021). Asimismo, la Misión y visión, las empresas sirven para poder realizar su estrategia, necesariamente tienen que establecer dos componentes vitales que son la misión y visión. Estas son una de las estrategias de crecimiento que utilizan las empresas cuando deciden expandirse (Morales et al., 2018).

Sobre la segunda dimensión: Organización explica Munch (2016) es la manera de ordenar las acciones que se van a desarrollar en una empresa. De modo que, Nicola y Weis (2020) describe que las empresas deben contar con un plan para poder realizar sus acciones, ya que de esta manera pueden plantearse objetivos claros en base a los cuales tengan la opción de lograr la concreción de las metas (López et al., 2017). Departamentalización es la agrupación en departamentos de actividades de trabajo similares y de las distintas partes de una organización para lograr los objetivos organizacionales (Betancourt, 2019). Diseño de cargos y tareas, estos diseños se han configurado como la base del desarrollo empresarial desde sus inicios, en consecuencia, estas son la base de todos los procesos empresariales, donde se han generado tantas necesidades, que los teóricos se han concentrado en el constante estudio de la dinámica del desarrollo humano (López, 2019). La centralización administrativa es simplificar, flexibilizar y hacer transparentes todos los procesos administrativos (Herrera & Villarreal, 2020).

Sobre, la tercera dimensión: Integración, el autor Munch (2016) define como el modo como se realiza la repartición de los recursos con los que cuenta la empresa para iniciar sus operaciones. Además, Ochoa et al. (2020), toman en cuenta a este mecanismo para lograr recopilar los materiales que necesitan para que puedan operar de manera planificada y respetando las estrategias que debe seguir según el plan (García et al., 2017). Asimismo, los estándares del desempeño, los estándares fueron articulados en cuatro dimensiones, liderazgo, conducción de la organización, creación de redes y vinculación con el medio. Además, la evaluación del desempeño, y el seguimiento que se le brinda sirven

para que las actividades se encaminen hacia las metas correctas (Rivero, 2019). En tal sentido, la medición de resultado, las organizaciones alrededor del mundo están siendo cada vez más conscientes de la necesidad de aplicar la responsabilidad social en sus operaciones (Santo & Saltos, 2019).

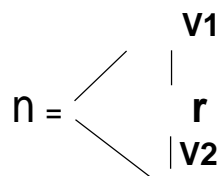
La cuarta dimensión: Dirección según Munch (2016) es el camino que debe guiar el accionar de los trabajadores para alcanzar las metas, pero se encamina según las actividades encomendadas. Adicionalmente, González et al. (2020) son acciones que se deben cumplir para implementar las actividades en la empresa. La dirección estratégica es una función medular de la gerencia en la que deben estar plasmados las necesidades y las metas que estas deben seguir para que se tomen en cuenta las actividades en la organización. Mediante ella se establecen el camino de las empresas, con las ideas para delimitar las metas (Pérez, 2017). La motivación es medular para que los trabajadores cumplan con sus funciones de manera eficiente en beneficio de la organización, también en beneficio de las empresas (Rivas & Perero, 2018). El liderazgo como virtud para las personas que deben estar dirigiendo las empresas para la concreción de las actividades planificadas (Armijos et al., 2018). La comunicación va ligada a las estrategias de comunicación que define la empresa, ello será en base a los objetivos que estos tengan (Hoyos & Lasso, 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** De tipo básica, según Sánchez y Reyes (2015) es una indagación que busca nuevos saberes para ahondar en la sapiencia, se basa en la recopilación de datos para compararlos y cotejar con las leyes.

**Diseño de investigación:** Se utilizó un diseño no experimental, porque no se usó las variables seguidamente se centró en la observación de las mismas para ver su relación. También fue de corte transversal ya que se mide una variable en un momento único (Hernández y Mendoza, 2018). La estructura que representa:



Descripción:

- n : Muestra de estudio
- V1 : Gobierno digital
- V2 : Procesos administrativos
- r : Correlación

#### **Enfoque de la investigación**

Hernández y Mendoza (2018) precisó que es cuantitativo ya que se desarrolló esta recopilación de datos y se muestra los resultados mediante la medición de datos cuantitativos o numéricos para ver el comportamiento de las variables y probar teorías.

#### **Método de la investigación**

Según, Bernal (2016) manifestó el método fue hipotético deductivo ya que se deriva en conclusiones a partir de las confrontaciones de la información que se realiza.

#### **Nivel de investigación**

Fue descriptivo correlacional, porque busca establecer la correlación entre variables (Sánchez y Reyes, 2016).

#### 3.2 Variables y operacionalización

De acuerdo a Gamarra, et al. (2016) indicaron que es una característica y

propiedades cuantitativas o cualitativas de un objeto que adquiere distintos valores y cuya variación es susceptible de observarse o medir.

### **Definición conceptual de gobierno digital**

Armas y Armas (2011) busca aplicar las tecnologías a todos los procesos administrativos, que enmarque los servicios que reciben de los clientes, por ejemplo, brindar datos a solicitud, realizar trámites en menor tiempo, optimizar los recursos, esta implementación se debe dar por etapas para verificar su funcionamiento.

### **Definición operacional de gobierno digital**

Se consideró cuatro dimensiones, cuatro indicadores, 25 ítems y se consideró la escala Likert dada por cinco valores.

Esta variable, de acuerdo a su definición se operacionaliza en 4 dimensiones y 4 indicadores para 25 ítems: asimismo la (1) Comunicación externa comprende 1 indicador y para 8 ítems luego tenemos a la (2) Comunicación Interna con 1 indicador y para 6 ítems, luego la (3) Relacional con 1 indicador para 7 ítems y finalmente la (4) Promoción con 1 indicador que corresponden a 4 ítems; 5 niveles en la escala Likert:

### **Definición conceptual de procesos administrativos**

Munch (2016) son pautas consecutivas en base a las cuales se aplica la gestión.

### **Definición operacional de procesos administrativos**

Su constitución comprende cuatro dimensiones, de las cuales 12 son indicadores y constan de 24 ítems; que sirvieron en el reforzamiento para el cuestionario del tipo Likert.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

Hernández y Mendoza (2018) conceptualiza de la siguiente manera que es un grupo de personas que establecen una cantidad mencionada. Por lo que, la población se consideró a un total de 120 trabajadores.

Muntaré (2010) expresó que considera que este estudio empleó una muestra del tipo censal. Tomó a 90 colaboradores de la Municipalidad referida.

### **Criterios de inclusión.**

Tomó en cuenta al personal de la Municipalidad

### **Criterios de exclusión.**

Se deja de lado a los trabajadores temporales, que no estén administrados por la comuna.

**Unidad de análisis:** Son aquellas personas que califican con los requisitos para ser incluidos en el estudio.

### **3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.**

**Técnica:** la encuesta realizada a cada trabajador mediante (Google Formularios) Valderrama (2015) son un conjunto de preguntas que sirven para recabar datos sobre el tema de estudio. Según Sánchez (2015) constituye que el instrumento es de tipo cuestionario que consiste una herramienta que se emplea para reunir información útil para el estudio.

**Validación:** Soto (2014) los instrumentos fueron sometidos a una evaluación por los expertos, quienes verificaron el cumplimiento de indicadores que demuestra la aplicabilidad de los instrumentos.

**Confiabilidad:** Se realizó previamente una prueba piloto, se tomó a 20 trabajadores de otra Municipalidad que tengan las cualidades similares, con el fin de establecer la confiabilidad del Alfa de Cronbach con un valor de alta confiabilidad (Sánchez y Reyes, 2016).

### **3.5 Procedimientos**

Se realizó el estudio, luego se adaptó los instrumentos para validar y se remitió un documento a la persona encargada de la comuna, para el permiso de su aplicación del instrumento a los trabajadores. Luego se obtuvo los datos y se procesó estadísticamente con el SPSS Statistics 25, se mostraron los resultados a través de barras e interpretaciones para comunicar los hallazgos.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para la ejecución del análisis de datos de las variables indicadas se usó el paquete estadístico SPSS v.26. Asimismo, se ejecutó el programa Excel, se aplicó los cálculos de frecuencia y porcentaje y la Prueba (Rho Spearman) para el análisis inferencial.

#### **Análisis descriptivo**

Sapsford y Jupp (2006), cumple con el rol de añadirle cualidades a las variables, según la data, se toma los datos en porcentajes para lograr la sistematización.

### Análisis inferencial

De acuerdo a Sapsford y Jupp (2006), se realiza la descripción de la variable, a través de las inferencias, con la intención de plantear rangos y comprobar de las hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

Esta investigación se desarrolló, de acuerdo a la Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación y Tesis para la Obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad César Vallejo emitido por el Vicerrectorado de Investigación, N° 0110-2022-VI-UCV hecho público el 05 de abril del 2022 posteriormente para garantizar la originalidad de la investigación, se aplicó el Software Turnitin. Asimismo, en el presente trabajo de investigación se ha hecho referencia a las bibliografías consultadas sobre las teorías y conceptos de los autores referente a los temas revisados.

## IV. RESULTADOS

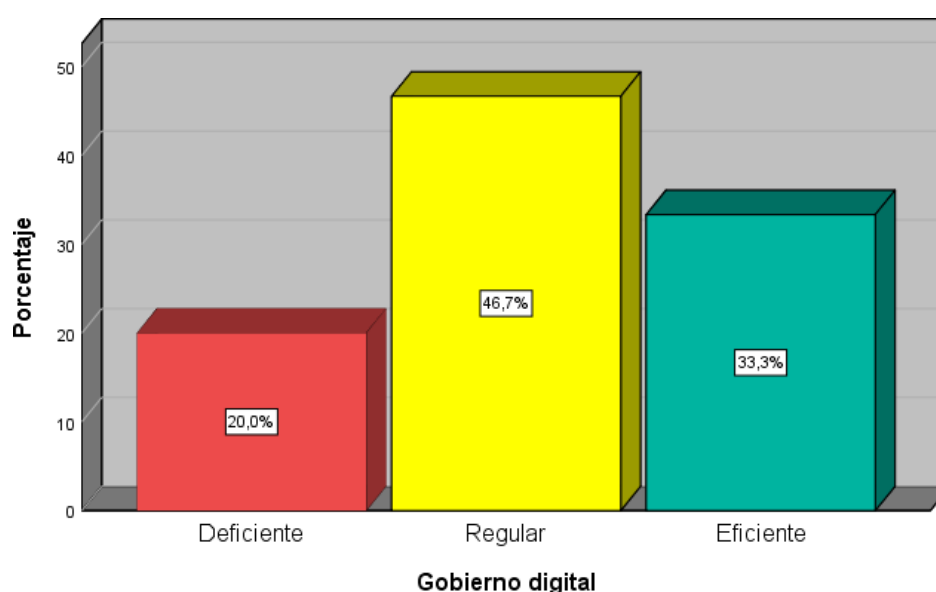
**Tabla 1**

*Frecuencia vs porcentaje del gobierno digital*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	24	20,0%
	Regular	56	46,7%
	Eficiente	40	33,3%
	Total	120	100%

**Figura 1**

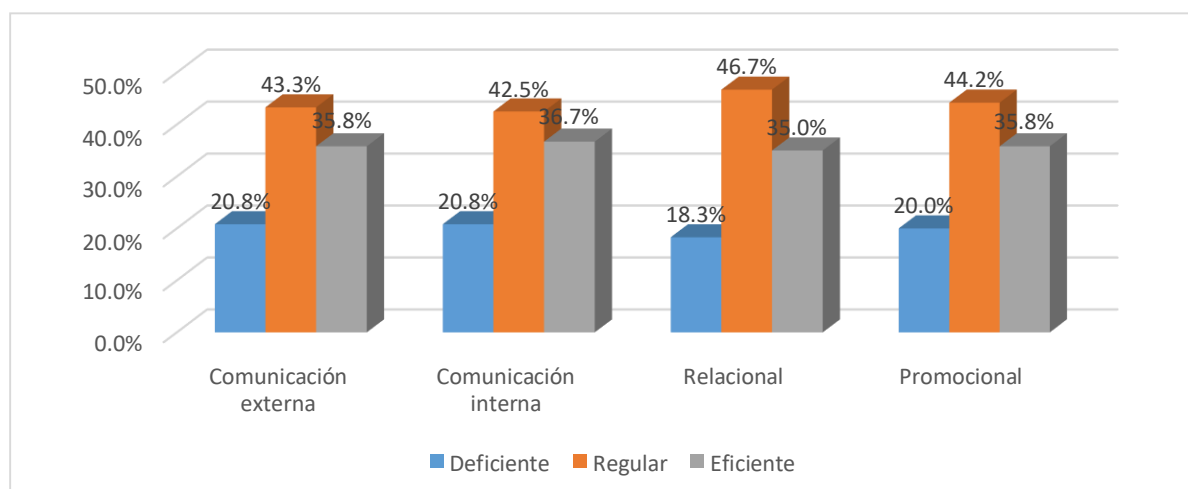
Niveles de gobierno digital



En la tabla 1 y figura 1, se aprecia un 46.7% en que los evaluados refieren que el gobierno digital es regular, asimismo el 33.3% de los evaluados señalan que el gobierno digital es eficiente y el 20% de los evaluados indican que el gobierno digital es deficiente. Arrojando que, la gran mayoría de los trabajadores no toman interés para establecer el proceso de gobernanza del gobierno digital que permita adecuar una mejor gestión de gobierno digital.

**Tabla 2***Frecuencia vs porcentaje de los niveles de las dimensiones de gobierno digital*

Niveles	Comunicación externa		Comunicación interna		Relacional		Promocional	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	25	20.8%	25	20.8%	22	18.3%	24	20%
Regular	52	43.3%	51	42.5%	56	46.7%	53	44.2%
Eficiente	43	35.8%	44	36.7%	42	35%	43	35.8%
Total	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%

**Figura 2***Niveles de las dimensiones de la variable gobierno digital*

En la tabla 2 y figura 2, se percibe que el 43.3% de los evaluados refieren a la comunicación externa como regular el 35.8% es considera eficiente y un 20.8% de los evaluados dicen que son deficientes. Asimismo, un 42.5% de los encuestados señalan que la comunicación interna es regular, el 36.7% dicen que es eficiente y el 20.8% es deficiente. Además, el 46.7% de los encuestados acotan que la dimensión relacionada es regular, el 36.7% de los encuestados arrojan que es eficiente y el 18.3% dicen que es deficiente. Y, el 44.2% de los encuestados muestran que la promocional es regular, y el 35.8% de los evaluados dicen que es eficiente y el 20% de los evaluados expresan que la dimensión promocional es deficiente.



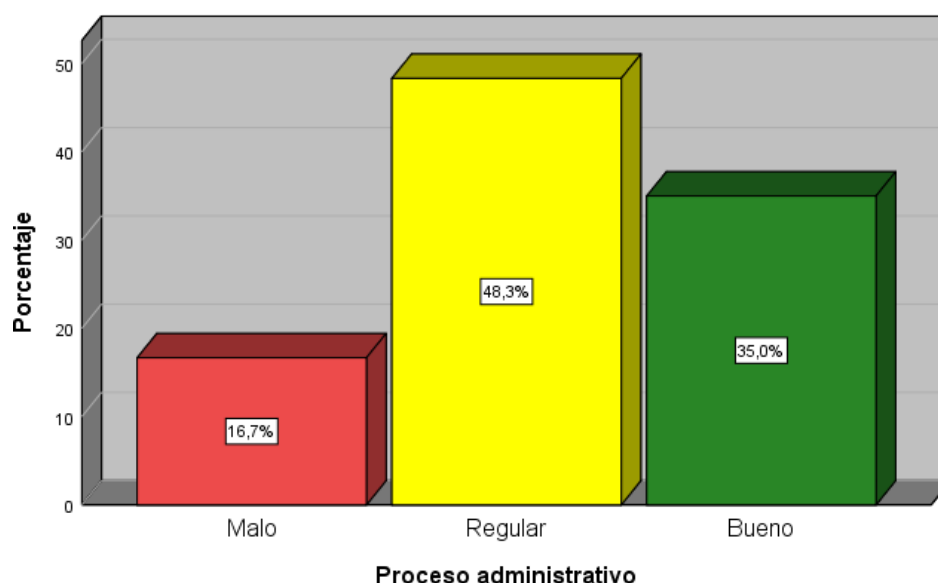
**Tabla 3**

*Frecuencia vs porcentaje de los niveles con respecto a la variable proceso administración*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	20	16,7%
	Regular	58	48,3%
	Bueno	42	35%
	Total	120	100%

**Figura 3**

*Niveles de la proceso de la administración*



En la tabla 3 y figura 3, se observa que el 48.3% de los encuestados refiere que el proceso administrativo es regular, un 35% de los encuestados revelan que el proceso administrativo es bueno y el 16.7% de los encuestados señalan que el proceso administrativo es malo. Ocasionando que, la gran mayoría de los trabajadores de la entidad mencionada tienen la dificultad de cumplir en las actividades o funciones administrativas.

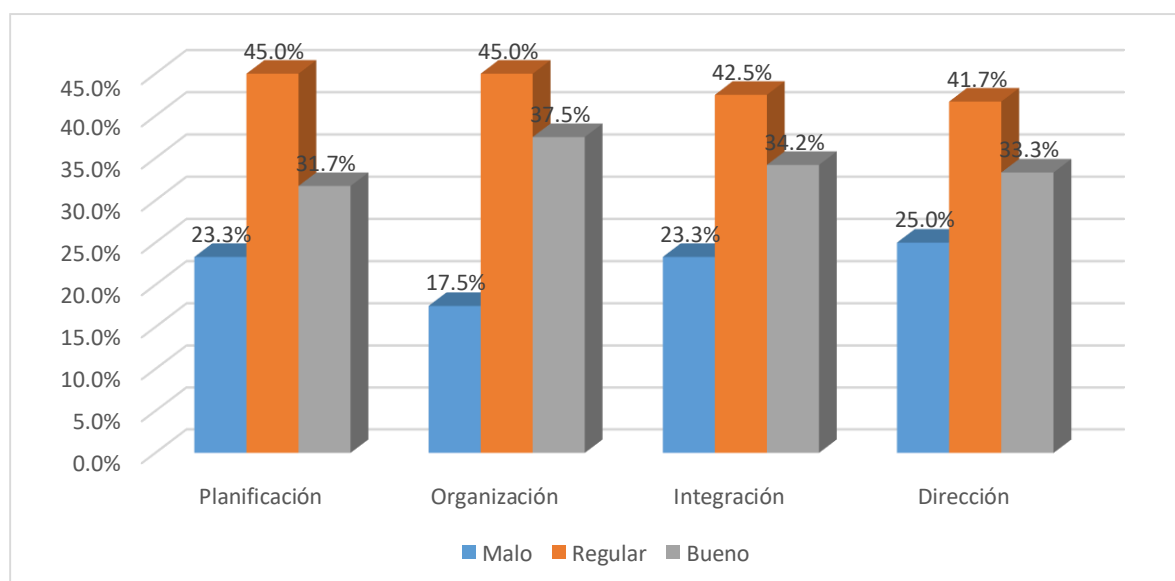
**Tabla 4**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de proceso administrativo*

Niveles	Planificación		Organización		Integración		Dirección	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	28	23.3%	21	17.5%	28	23.3%	30	25%
Regular	54	45%	54	45%	51	42.5%	50	41.7%
Bueno	38	31.7%	45	37.5%	41	34.2%	40	33.3%
Total	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%

**Figura 4**

*Niveles de las dimensiones de proceso administrativo*



En la tabla 4 y figura 4, el 45% de los encuestados señalan que la planificación es regular. Es decir, los trabajadores involucrados en las actividades no cumplen los objetivos establecidos por la institución. Posteriormente, el 45% de los encuestados hacen referencia que la organización es regular, porque la gran mayoría de los trabajadores no interrelaciona adecuadamente las actividades y procedimiento establecidos relacionados con los objetivos establecidos en la institución municipal. También, el 42.5% de los encuestados mencionan que la integración es regular, este resultado indica que los trabajadores en su mayoría no realizan los trabajos de manera articulada que complemente los objetivos preestablecido. Finalmente, el 41.7% de los encuestados respondieron que la dirección es regular. Es decir, que los jefes no toman decisiones oportunas y/o estrategias favorables que conlleva o estén enmarcadas dentro de los objetivos de la institución municipal.

**Tabla 5***Tabla cruzada del gobierno digital y proceso administrativo*

		Proceso administrativo			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Gobierno digital	Deficiente	17 14,2%	7 5,8%	0 0,0%	24 20,0%
	Regular	3 2,5%	39 32,5%	14 11,7%	56 46,7%
	Eficiente	0 0,0%	12 10,0%	28 23,3%	40 33,3%
Total		20 16,7%	58 48,3%	42 35,0%	120 100,0%

En la tabla 5, se traduce que el 14,2% considera el gobierno digital deficiente y un proceso administrativo malo, un 5,8% del gobierno digital considera deficiente pero al proceso administrativo regular; ninguno considera al gobierno digital y proceso administrativo deficiente y bueno, asimismo para un gobierno digital regular del 2,5% considera al proceso digital malo, luego para un gobierno digital que considera el 32,5% regular, también considera regular al proceso administrativo y para el 11,7% que considera al gobierno digital regular, considera el proceso administrativo bueno; ninguno considera al gobierno digital y al proceso administrativo eficiente y malo, luego para un gobierno digital, el 10,0%, dice que es eficiente señala pero el proceso administrativo en regular y finalmente para el 23,3% que considera un gobierno digital eficiente el proceso administrativo es bueno, por lo tanto se resalta que el 14.2% de los encuestados dicen que el gobierno digital es deficiente y el trámite administrativo es malo. Asimismo, el 32.5% de los encuestados señalan que el gobierno digital alcanza un nivel regular y el proceso administrativo también es regular. Además, el 23.3% de los encuestados opinan que el gobierno digital es eficiente y el proceso administrativo bueno.

**Tabla 6***Tabla cruzada comunicación externa y proceso administrativo*

		Proceso administrativo			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Comunicación externa	Deficiente	7	14	4	25
		5,8%	11,7%	3,3%	20,8%
	Regular	7	31	14	52
		5,8%	25,8%	11,7%	43,3%
	Eficiente	6	13	24	43
		5,0%	10,8%	20,0%	35,8%
Total		20	58	42	120
		16,7%	48,3%	35,0%	100,0%

En la tabla 6, se observa que el 11.7% de los evaluados señalan que la comunicación externa es deficiente y el proceso administrativo es regular. Además, el 25.8% de los evaluados expresan a la comunicación externa y el proceso administrativo lo califican como regular. También, el 20% de los encuestados afirman que la comunicación externa es eficiente y el proceso administrativo bueno.

**Tabla 7***Tabla cruzada comunicación interna y proceso administrativo*

		Proceso administrativo			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Comunicación interna	Deficiente	12	13	0	25
		10,0%	10,8%	0,0%	20,8%
	Regular	0	28	23	51
		0,0%	23,3%	19,2%	42,5%
	Eficiente	8	17	19	44
		6,7%	14,2%	15,8%	36,7%
Total		20	58	42	120
		16,7%	48,3%	35,0%	100,0%

En la tabla 7, se visualiza que el 10.8% de los evaluados indican que la comunicación interna es deficiente y el proceso administrativo es regular. Asimismo, el 23.3% de los evaluados menciona que la comunicación interna y el proceso administrativo son regulares. De la misma forma, el 15.8% de los evaluados expresan que la comunicación interna es eficiente y el proceso administrativo bueno.

**Tabla 8***Tabla cruzada relacional y proceso administrativo*

		Proceso administrativo			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Relacional	Deficiente	8 6,7%	8 6,7%	6 5,0%	22 18,3%
	Regular	11 9,2%	32 26,7%	13 10,8%	56 46,7%
	Eficiente	1 0,8%	18 15,0%	23 19,2%	42 35,0%
Total		20 16,7%	58 48,3%	42 35,0%	120 100,0%

De la tabla 8, se observa que el 6.7% de los evaluados presenta a la dimensión relacional como deficiente y al proceso administrativo como malo y regular. De la misma forma, el 26.7% de los evaluados describieron que la dimensión relaciones y el proceso administrativo es regular. Además, el 19.2% de los evaluados arroja a la dimensión relacional como eficiente y al proceso administrativo como bueno.

**Tabla 9***Tabla cruzada promocional y proceso administrativo*

		Proceso administrativo			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Promocional	Deficiente	12 10,0%	5 4,2%	7 5,8%	24 20,0%
	Regular	8 6,7%	26 21,7%	19 15,8%	53 44,2%
	Eficiente	0 0,0%	27 22,5%	16 13,3%	43 35,8%
Total		20 16,7%	58 48,3%	42 35,0%	120 100,0%

En la tabla 9, se percibe que el 10% de los encuestados menciona que la dimensión promocional es deficiente y el proceso administrativo es malo. También, el 21.7% de los encuestados indican que la dimensión promocional es regular y el proceso administrativo. Finalmente, el 22.5% de los encuestados expresan que la dimensión promocional es eficiente y el proceso administrativo es regular.

### **Prueba de Normalidad**

H0: Los datos de la muestra proviene de una distribución normal

HG: Los datos de la muestra no proviene de una distribución normal

Para un nivel de significancia: de 0.05

**Tabla 10**

*Pruebas de normalidad*

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	
		gl	Sig.
Gobierno digital	,127	120	,000
Proceso administrativo	,089	120	,021

Los resultados no provienen de una distribución normal, por tal motivo las variables son no paramétricas. Se realiza la regresión logística ordinal.

Nota de la tabla 10: Si el valor sig. = 0.000 < 0.05, entonces, se rechaza  $H_0$ , y se da por aceptada la hipótesis alterna, por lo que, el dato de la muestra no proviene de una distribución normal. Los resultados no provienen de una distribución normal, por lo cual las variables son no paramétricas. Utilizando la prueba de hipótesis mediante el estadístico Rho de Spearman.

**Prueba de hipótesis**

$H_1$ : Existe relación entre el gobierno digital y el proceso administrativo de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, 2022.

$H_0$ : No existe relación entre el gobierno digital y el proceso administrativo de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, 2022.

**Tabla 11**

*Relación de la variable entre gobierno digital y proceso administrativo*

			Gobierno digital	Proceso administrativo
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	1,000	,843**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Proceso administrativo	Coefficiente de correlación	,843**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Se obtiene la relación entre gobierno digital y procesos administrativos ( $r=0,843$ ), con una relación positiva alta, es decir a mayor gobierno digital mayor proceso administrativo, el p valor es de 0.000 menor que 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe relación entre comunicación externa y el proceso administrativo de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre comunicación externa y el proceso administrativo de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, 2022.

**Tabla 12**

*Relación entre comunicación externa y proceso administrativo*

			Comunicación externa	Proceso administrativo
Rho de Spearman	Comunicación externa	Coeficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Proceso administrativo	Coeficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Se muestra la relación entre comunicación externa y proceso administrativo ( $r=0,691$ ), expresada como una relación positiva moderada, que indica a mayor comunicación externa, mayor proceso administrativo, el p calculado es de 0.000 menor al valor de 0.05 por lo cual se da por acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 2

H<sub>1</sub>: Existe relación entre comunicación interna y el proceso administrativo de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre comunicación interna y el proceso administrativo de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, 2022.

**Tabla 13**

*Relación entre la comunicación interna y proceso administrativo*

			Comunicación interna	Proceso administrativo
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,760**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Proceso administrativo	Coefficiente de correlación	,760**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Se muestra la relación existente entre comunicación interna y proceso administrativo ( $r=0,760$ ), reflejada como una relación positiva alta, es decir a mayor comunicación interna existirá un mayor proceso administrativo, el valor de  $p=0.000$  es menor que 0.05 por lo que se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 3

H<sub>1</sub>: Existe relación entre dimensión relacional y el proceso administrativo de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre dimensión relacional y el proceso administrativo de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, 2022.



**Tabla 14***Relación entre dimensión relacional y proceso administrativo*

			Relacional	Proceso administrativo
Rho de Spearman	Relacional	Coeficiente de correlación	1,000	,767**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Proceso administrativo	Coeficiente de correlación	,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Se muestra la relación entre dimensión relacional y proceso administrativo ( $r=0,767$ ), con una relación positiva alta, es decir a mayor dimensión relacional mayor proceso administrativo, el p valor es de 0.000 menor que 0.05 por lo tanto se da por aceptada la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

#### Prueba de hipótesis específica 4

H<sub>1</sub>: Existe relación entre comunicación interna y el proceso administrativo de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre comunicación interna y el proceso administrativo de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima, 2022.

**Tabla 15***Relación entre la comunicación interna y proceso administrativo*

			Promocional	Proceso administrativo
Rho de Spearman	Promocional	Coeficiente de correlación	1,000	,698**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Proceso administrativo	Coeficiente de correlación	,698**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Se muestra la relación entre dimensión promocional y proceso administrativo ( $r=0,698$ ), con una relación positiva moderada, es decir a mayor dimensión promocional mayor proceso administrativo, el p valor es de 0.000 menor que 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

la presente investigación se realizó con el propósito de dar a conocer la relación entre el gobierno digital y los procesos administrativos de los trabajadores de una Municipalidad distrital de Lima; en marco a los resultados obtenidos; en cuanto a frecuencia, porcentajes y niveles se obtuvo que el 46.7% de los encuestados concuerdan que el gobierno digital es regular, el 33.3% de los encuestados manifiestan que el gobierno digital es eficiente y el 20% de los encuestados indican que el gobierno digital es deficiente. De la misma forma, el 48.3% de los encuestados refieren que el proceso administrativo es regular, el 35% de los encuestados manifiestan un proceso administrativo bueno y el 16.7% de los encuestados señalan que el proceso administrativo es malo. Asimismo, en cuanto a la prueba de correlación aplicada se obtuvo un resultado de correlación significativa, lo cual se determina debido a que el  $p$  valor =  $0.000 < 0.05$ , por ello, si existe relación significativa entre las variables; asimismo estadísticamente se evidencia que, habiendo aplicado el coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de relación de 0.843, identificándose entre las variables comparadas, una relación positiva alta determinándose que a mayor gobierno digital mayor proceso administrativo.

Comparando este resultado se evidencia concordancia con la tesis de Alfaro (2022), quien de acuerdo que los resultados obtenidos muestran que el gobierno digital es regular en un 63.3% y la gestión administrativa regular en un 60%. Definiéndose que existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; constatado además estadísticamente con el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.780 que representa una alta correlación positiva entre el gobierno digital y la gestión administrativa.

También como resultados se obtuvieron que, hay una similitud con la tesis de Rodríguez (2021) quien hace referencia que se requiere de una gerencia con visión integral e integrativa de la realidad social y además que se encuentre en concordancia con su entorno, que motive el interés de la ciudadana en participar en la resolución de las problemáticas, a través de una participación activa por medio del gobierno electrónico, pero no olvidemos , que esto va relacionado a prioridades políticos de los gobernantes de turno, evidenciando que se necesita

seguir trabajando para consolidar una gobernanza electrónica y tecnológica, y con los grandes cambios sobre este último aspecto como consecuencia de la pandemia del COVID 19. También es indispensable establecer estrategias que admitan mejorar la inversión en infraestructura electrónica en las regiones urbano marginales y potenciar las urbanas, que permitirá a la vez contar con un sistema de acceso digital e informático y de internet sólido para fortalecer la gestión pública a través del gobierno digital.

Se apoyó a la teoría de Armas y Armas (2011) describiendo que al gobierno digital se le puede conceptualizar como un instrumento de política pública que mejoran las diversas acciones del gobierno, pero de la mano de la labor social, Permite una relación sólida entre el poder y el gobierno digital, también apoya la implementación de políticas de gobierno electrónico, que apliquen decisiones planificadas. También, el proceso administrativo es la actividad que realiza una organización para dar cumplimiento a las funciones que se realiza cotidianamente como: la planificación, organización, dirección y control de los diversos recursos ya sean humanos, financieros, económicos y tecnológicos buscando ser más eficientes, eficaces, y productivos, además que puedan beneficiar al mayor número de personas, en este caso pertenecientes a la municipalidad.

En referencia al primer objetivo específico, que fue *relacionar* la comunicación externa y el proceso administrativo, en donde se obtuvo como resultado que el 43.3% de los encuestados describieron que la comunicación externa es regular. De la misma forma, en cuanto a la prueba de hipótesis se muestra la relación entre comunicación externa y proceso administrativo ( $r=0,691$ ), con una relación positiva moderada, es decir a mayor comunicación externa mayor proceso administrativo. Este resultado tiene coincidencia con la tesis de Moreno (2021) quien haciendo uso de encuestas y como herramienta el cuestionario, además siendo procesados mediante el estadístico de Rho Spearman, y cuyo resultado arrojó una correlación positiva alta de 0.870, entre el gobierno digital y la gestión administrativa. De la misma manera hay una similitud con la tesis de Clarke (2020) y concluyó que las tecnologías ayudan a la mejora de los servicios, pero su implementación es muy costosa con lo cual las ejecuciones en las entidades se hacen lenta, pero se tienen buena visión sobre ello, solo queda esperara los desembolsos de dinero para que se concreten estos cambios.

Es decir, el estado y la sociedad a través del gobierno digital o electrónico busca transformar la gestión pública para optimizar sus atenciones a la ciudadanía en los diversos trámites que estos realizan, de manera transparente y que transmita confianza del ciudadano hacia el estado, que a la vez mejore la relación entre ambos, reflejándose en una mayor y mejor participación ciudadana, con información actualizada y transparente. De la misma forma retroalimenta las estrategias utilizadas considerando las fortalezas y debilidades de la institución y planificar las acciones para largo, mediano o corto plazo, teniendo en cuenta los factores externos,

En referencia al segundo objetivo específico que trata sobre la relación entre la comunicación interna y el proceso administrativo, lo cual arrojó que el 42.5% de los encuestados señalan a la comunicación interna como regular. Asimismo, permitió determinar que existe relación entre la comunicación interna y el proceso administrativo ( $r=0,760$ ), resultando una relación positiva alta, que indica que a mayor comunicación interna mayor proceso administrativo. En relación con la tesis de Depaz (2021) se obtuvo que el 43.75% de los trabajadores de la Municipalidad de Independencia se refirieron sobre el gobierno digital bajo su posición fue de nivel “bajo”, y que el 37.50% clasificaron a este factor de nivel “medio”, también, el 18.8% describo que el gobierno digital ofrece un nivel “alto”. Por tal motivo las impresiones de los encuestados de la Municipalidad de Independencia, consideraron que el gobierno digital tuvo un nivel “bajo”. asimismo, se apreció que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.629, mientras que sig. fue de 0.000 resultando menor que el teórico de 0.01 por tal motivo, la hipótesis alterna fue verdadera; además la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa fue directa, moderada y significativa en la Municipalidad de Independencia en el periodo de la covid-19, en el año 2020.

Asimismo, se considera que las capacidades y conocimientos tecnológico facilitan a disminuir las brechas digitales y aunque estas se mantienen de manera dinámica al cambio para su modernización y mejora, permite que los ciudadanos puedan acceder a nuevos conocimientos que les permitan buscar, procesar y mejorar el uso de la información, además que son herramientas para adquirir mayor conocimiento para sus diversos proyectos y labores cotidianas y que son de acceso universal (Maldonado, 2018).

Definimos a la organización como la etapa donde se disponen y delegan las responsabilidades de cada colaborador, se delegan los cargos y las actividades con un orden jerárquico, planificado a través de un organigrama y en donde cada jerarquía cuenta con sus funciones y objetivos que permitan optimizar recursos, evitar pérdidas en la institución, así como hacer menos eficiente los esfuerzos conjuntos, en desmedro de la empresa. Estos cargos deben ser asumidos con liderazgo, autoridad y responsabilidad, que cuente con un canal eficiente de comunicación. En síntesis, se busca que la organización no solo produzca como la suma de esfuerzos individuales sino más bien se busca una mayor producción.

En relación al tercer objetivo específico, se contó con que el 46.7% de los encuestados refieren que la dimensión relaciona es regular, el 36.7% de los encuestados indican que es eficiente y el 18.3% dicen que es deficiente. Además, refieren que la relación entre dimensión relacional y proceso administrativo ( $r=0,767$ ), arroja una relación positiva alta, interpretado como a mayor dimensión relacional mayor proceso administrativo. Este resultado coincide con la tesis de Vásquez (2021) quien llego a la conclusión mencionando que el nivel del gobierno digital se calculó que el 57.5% fue de nivel medio, el 25% represento nivel bajo y solo un 17% que es de nivel alto. Asimismo, en referencia a la dimensión de la gestión por procesos relacionada con la segunda variable, este arrojo que existe una dependencia mutua., ya que el nivel de desarrollo del gobierno digital tiene alta significancia, asimismo de la gestión por procesos; refirió que es trascendente y que los actores que intervienen en las diversas jerarquías de la cadena de valor público, trabajan de manera articulada en el marco de la norma técnica que las rigen tanto Gobierno Publico y Gobierno Digital. A la vez, se encontró afinidad con la tesis de Gonzáles, et al. (2020) concluyendo que se demuestran que para la implementación de gobiernos de este tipo se requiere de condiciones que muchas veces los pueblos que están alejados o en provincias no pueden acceder a estos sistemas, es por ello que hay mucha dependencia entre las competencias de los gobiernos para realizar las implementaciones en cuanto a la mejora de la actividad de este cambio.

Asimismo, Valenzuela et al. (2021) hace referencia que los procesos de implementar los TIC, ayuda a la gobernanza digital, porque hoy en día el internet permite agilizar los diversos procedimientos y/o tramites de la gestión municipal,

este instrumento tiene un gran significado en el estado, haciendo participe a los ciudadanos en su conjunto, asimismo en la actualizad implica grandes desafíos implementar las plataformas digitales, pero con planificación y estrategias se puede universalizar el servicio. La integración en el proceso administrativo, permite que el trabajo en equipo sea de manera articulada y con objetivos y metas institucionales, además que la distribución de las actividades sea equitativa para todos, asimismo a través del proceso organizativo se establecen las pautas del comportamiento, y de las funciones de cada empleado, y estas permitirán conseguir los objetivos previamente establecidos, buscando que la integración no solo sea una etapa más del proceso administrativo, sino que proporcione los mecanismos para cumplir con las responsabilidades laborales de manera más eficiente y eficaz, minimizando el esfuerzo, particularmente en los gobiernos municipales se busca reducir la burocracias, y procesos ágiles. Finalmente permite asignar las funciones y responsabilidades de toda la estructura organizacional de la institución municipal.

En referencia a la cuarto hipótesis específica, se arribó que el 44.2% de los encuestados muestran que la promocional es regular, el 35.8% de los encuestados dicen que es eficiente y el 20% de los encuestados expresan que la dimensión promocional es deficiente. además que se muestra la relación entre dimensión promocional y proceso administrativo ( $r=0,698$ ), con una relación positiva moderada, es decir a mayor dimensión promocional mayor proceso administrativo. Hay una semejanza con la tesis de Ramos (2021) evidenciando los resultados de este estudio a través de tablas y figuras, cada cual con su respectiva interpretación y análisis. concluyéndose que el 41,4% representa un alto nivel por lo que esto permite que el control interno, crea y aplica, a través de los encargados del gobierno de la municipalidad, y cumplir con las metas y objetivos de la municipalidad, también se evidencia que el 53,4% se posiciona en el nivel alto de los procesos administrativos porque tiene un objetivo que es garantizar que los órganos responsables cumplan con las políticas, adecuen sus actividades a los lineamientos institucionales y por último se logra evidenciar una alta correlación positiva de Rho de Spearman de  $= 0.766$  entre la variable control interno con los procesos administrativos. En tal sentido, se asemeja con la tesis de Suarez et al. (2019) cuyos resultados fueron que el 54% está a favor del cambio y espera que de esta manera se mejore las gestiones y suelen ser los trabajadores más jóvenes los que están

más abiertos al trabajo distinto, con lo cual se busca que las poblaciones puedan acceder a una mejor atención y con ello se conlleva a una mejor gestión. Además, hay una similitud con la tesis de Lizardo (2018) cuyo resultado fue la mayor cantidad de usuarios se dan por satisfechos, ya que pueden realizar los trámites en tiempo real y sin estar esperando en espacios en los cuales a veces la burocracia hace lenta las atenciones.

Se apoyó a la teoría de Armas y Armas (2011) describiendo que los procesos de la gestión se encuentran ligados al quehacer de la gestión, para comunicarse de manera más cercana a cada uno de los integrantes, buscan la mejor atención que se le pueda brindar a los usuarios, con ello se pretende lograr una nueva forma de trabajo, adaptándose a los cambios que trae los nuevos tiempos. También el estado a través de la gestión pública, identifica a los estudiantes con necesidades educativas insatisfechas o para complementar y/o concluir estudios, haciendo uso de estas ventanas tecnológicas para una educación más integral y consistente, permitiendo un fácil y mayor acceso ya que estas serían de manera virtual. También se cuenta a la dirección como función definiéndose como un actor administrativo, dirigiendo el camino de la organización o redirigiendo según sea el caso, por medio de la autoridad, el liderazgo efectivo, la comunicación, la motivación adecuada, y el cambio organizacional e individual que exijan las circunstancias con el fin de lograr la competitividad en la institución.



## VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación significativa entre el gobierno digital y el proceso administrativo, con un valor de p valor de 0.00 y una relación positiva alta (Rho de Spearman de 0,843). Se deja de lado la hipótesis nula y se conserva la alterna. Determinándose que a mayor gobierno digital mayor proceso administrativo

Segunda: Existe relación significativa entre comunicación externa y el proceso administrativo, con un valor de p valor de 0.00 y una relación positiva moderada (Rho de Spearman de 0.691). Se deja de lado la hipótesis nula y se conserva la alterna.

Tercera: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el proceso administrativo, con un valor de p valor de 0.00 y una relación positiva alta (Rho de Spearman de 0.760). Se deja de lado la hipótesis nula y se conserva la alterna.

Cuarta: Existe relación significativa entre la dimensión relacional y el proceso administrativo, con un valor de p valor de 0.00 y una relación positiva alta (Rho de Spearman de 0.7607. Se deja de lado la hipótesis nula y se conserva la alterna.

Quinta: Existe relación significativa entre la dimensión promocional y el proceso administrativo, con un p valor de 0.00 y una relación positiva moderada (Rho de Spearman de 0.698). Se deja de lado la hipótesis nula y se conserva la alterna.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los coordinadores de la Municipalidad, implementar de manera articulada un grupo de servicios digitales por vías externas e internas que a la vez permitan optimizar la gestión municipal a través de las Tic. Esta implementación ocasionó incrementar la oferta de servicios, facilita información actualizada en tiempo real y transparencia de los procesos de gobierno mejorando la calidad de los servicios en tiempo y costos reducidos para los ciudadanos y promoverá la participación ciudadana

Segunda: Se recomienda solicitar capacitación al área de tecnología y de RRHH a todo el personal encargado de las nuevas tecnologías en los factores exclusivamente de gobierno digital como son implementación del portal web del municipio y la capacitación de los gestores públicos en gobierno digital ya que evidencian un desempeño de nivel bajo en la Municipalidad.

Tercera: Se recomienda al personal encargado del área técnica a implementar y/o mejorar el proyecto prestación de servicios digitales en la Municipalidad propuesto a fin de incrementar la oferta de servicios municipales optimizando la calidad de los mismos por medio del portal Web a los vecinos y/o usuarios de la Municipalidad para los futuros años.

Cuarta: Se recomienda al área de tecnología a sensibilizar a los usuarios sobre el uso de las nuevas tecnologías implementadas, a través de diversos canales de comunicación. Asimismo, se busca actualizar, organizar, programar y ejecutar capacitaciones sobre el manejo de estas plataformas tecnológicas, por su naturaleza propia de mejora constante

Quinta: Se recomienda, a la gerencia o subgerencia municipal coordinar y planificar las diversas actividades que permitan mantener las plataformas digitales actualizadas para su uso eficiente y amigable para los usuarios.

Sexto: Se recomienda a los futuros estudiosos a realizar investigaciones con los trabajadores de diversas instituciones mayores de 50 años, para realizar una investigación mixta, de los cuales se aplicarán encuestas y entrevistas para recoger información que caracteriza porque estos colaboradores se resisten a este cambio tecnológico.

## REFERENCIAS

- Alfaro, M. (2022). El gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021(Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80805>.
- Acenture:Pathways to Delivering Public Services for the Future. (Enero de 2014). A comparative study of digital government. Digital Government, 1-80. Recuperado el 24 de 05 de 2020, de [https://www.accenture.com/been/~/\\_media/Accenture/ConversionAssets/DotCom/Documents/Global/PDF/Industries\\_7/Accenture-DigitalGovernment-Pathways-to-Delivering-Public-Services-for-the-Future.pdf](https://www.accenture.com/been/~/_media/Accenture/ConversionAssets/DotCom/Documents/Global/PDF/Industries_7/Accenture-DigitalGovernment-Pathways-to-Delivering-Public-Services-for-the-Future.pdf).
- Alonso, J., & Aguilar, A. (2019). Integración de las TIC en la educación escolar: Importancia de la coordinación, la formación y la organización interna de los centros educativos desde un análisis bibliométrico. *Hamut´ ay*, 6(2), 24-41. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7101207>.
- Alvarado, J., Almeida, J., Vélez, G. y Cornejo, D. (2020). Estado del proceso administrativo en las unidades de producción agropecuaria de Santo Domingo, Ecuador. *Revista Espacios*, 41(5), 8. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/78279533/a20v41n05p08-with-cover-page-v2.pdf>.
- Angulo, J., Masacón, Díaz, P., Aristega, J. y Chávez, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15-22. [43-1-161-1-10-20180308.pdf](https://doi.org/10.20180308.pdf).
- Armas, U., & Armas, S. (2011). *Gobierno electrónico: fases dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. (U. I. Habana, Ed.) Contribuciones a las ciencias sociales, 32.
- Armijos, O., Lojas, K., Ojeda, S., & Pontón, E. (2018). Implementación de un liderazgo empresarial que mejore la comunicación efectiva en las empresas de una ciudad ecuatoriana. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(26), 96-105.
- Betancourt, A. (2019). Descripción y análisis de la estructura organizacional del CUM. *Caribeña de Ciencias Sociales*, 1(1).
- Betancourt, A. (2019). Descripción y análisis de la estructura organizacional del CUM. *Caribeña de Ciencias Sociales*, 1(1).

- Briones, W., Guanín, E., Morales, F. y Bajaña, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Ciencias Holguín*, 25(2), 1-14. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181559111001/html/>.
- Clarke, A. (2020) Unidades de gobierno digital: ¿qué son y qué significan para la renovación de la gestión pública de la era digital?, *International Public Management Journal*, 23 (3), 358-379, DOI: 10.1080/10967494.2019.1686447 <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14719037.2017.1327181?nedAccess=true>.
- Colás, E. (2019). Prestación de servicios a través de plataformas digitales en la doctrina judicial española. ¿Trabajadores por cuenta ajena o autónomos?. *Asuntos Laborales y Legales*, 5 (1), 18-46. <https://doi.org/10.6092/issn.2421-2695/9628>.
- Chong, M., Chong, C., Bustamante, V. y Galarza, F. (2019). Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano. *Revista San Gregorio*, (31), 64-71.
- Chuncho, J., Cabrera, M., Cedillo, J., Vega, P., Moreno, M., Ortega, R. y Muñoz, R. (2020). Manual de procedimientos como herramienta de control en los procesos administrativos de una empresa privada. *Tecnologi-K*, 2(1), 3-13. <http://revista.istb.edu.ec/>.
- Depaz, J. (2021). *El gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad de Independencia durante la Covid-19, 2020* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20500.12692/74214>.
- Díaz, M. y Delgado, M. (2021). Gestión del gobierno orientado a la innovación: Contexto y caracterización del Modelo. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(1), 6-16.
- Fernández, T. y Díaz, A. (2018). Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3), 254-267. <https://apye.esceq.cu/index.php/apye/article/view/55/40>.
- Gámez, F., Rodríguez, M. y Torres, L. (2018). Uso y aplicación de las TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, (25), 16-30.

- García, R., Fernández, F., & Duarte, J. (2017). Modelo de integración de las TIC en instituciones educativas con características rurales. *Revista Espacios*, 38(50).
- González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Herrera, J., & Villarreal, R. (2020). Políticas de fomento de la economía social y solidaria: estudio de caso de la Ciudad de México. *Documento de Trabajo*, 7S.
- Hoyos, A., & Lasso, M. (2017). Pymes como modelo económico en la creación de estrategias de comunicación. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7(13), 105-120.
- La Cámara (2020). El camino del gobierno peruano hacia la digitalización. Informe económico. Instituto peruano de economía y empresarial de la ccl.
- Lavado, S. (2021). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 2020-2032.
- Lizardo, R. (2018). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. [Tesis Doctoral, Universidad del Oriente, Madrid]. <https://eprints.ucm.es/47393/>.
- López, C., Ríos, M., & Sánchez, M. (2017). Estructura de mercado y responsabilidad social empresarial en mipymes mexicanas. El vínculo entre preferencias individuales y sociales. *Revista Brasileira de Marketing*, 16(3), 410-425.
- López, J. (2019). Caracterización del diseño de cargos de la empresa Surtifer.
- Lucas, H. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(10), 145-156.
- Mendoza, H. y Mendoza, K. (2018). Gestión del conocimiento como herramienta para generar valor agregado a los procesos administrativos en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 263-268.

- [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100263](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100263).
- Miná, V., Silvestre, M., & Otero, L. (2021). Aprendizaje autorregulado en estudiantes de ingeniería: estrategias de gestión de recursos pedagógicos. In *anales Afa* (Vol. 32, No. 1, pp. 32-38).
- Morales, J., Uribe, A., Pugh, C., Mendez, M., & Caballero, V. (2018). Internacionalización en la misión y visión de las principales empresas mexicanas. *Dimensión empresarial*, 16(1), 165-181.
- Moreno, D. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56792>.
- Moreira, M. y Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del conocimiento*, 5(7), 520-542. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1533>.
- Munch, L. (2016). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativo*. (2da. Edición). México. Editorial Progreso.
- Nicola, T., & Weis, A. H. (2020). Talleres de planificación de atención primaria de salud: construcción y validación de instrumentos de evaluación. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(6).
- Ochoa, A. Ramírez, J., Hernández, M. y Rizo, A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, (33), 52-63. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i33.9608>.
- Ochoa, M., Arias, B., Siguenza, L. y Segarra, L. (2020). Integración de información de costos para la toma de decisiones en industrias de ensamblaje. *Revista Economía y Política*, 100-117.
- Pastora, B. y Fuentes, A. (2021). La planificación de estrategias de enseñanza en un entorno virtual de aprendizaje. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 59-76. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.341>
- Porrúa, M. (2019). La Agenda Digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/administracionpublica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>.
- Ramos, J. (2021). *Control interno y su relación con los procesos administrativos de la Municipalidad provincial de Huancané, 2018* (Tesis de maestría) Universidad

<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5150>.

- Rivas, H. & Perero, S. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.
- Roca, S., Molero, M., Montilla, K., Rujano, M., & González, M. (2020). KAVAC: Sistema de gestión de procesos administrativos para la APN. *Conocimiento Libre y Licenciamiento (CLIC)*, (21).
- Rodríguez, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA* 6 (11)1-17 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7953214>.
- Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-179.
- Salazar, J. (2021). *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55533>
- Santo, C., & Saltos, A. (2019). La medición de los resultados sociales en el sector bananero; un estudio de corte transversal en la provincia de Los Ríos, república del Ecuador. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 23(93), 12-12.
- Tellechea, T. (2018). El gobierno electrónico como derecho y la brecha digital en argentina. *Informe Integrar*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/72251>.
- Suarez-Matamoros, V., & Cedillo-Fajardo, M. (2019). La aceptación del gobierno electrónico entre los empleados de un municipio en Ecuador. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 6(2 Dicbre.), 91-99. <https://doi.org/10.26423/rctu.v6i2.497>.
- Toro, A., Gutiérrez, C. y Correa, L. (2020). E Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos (Digital Government Strategy for the Construction of More Transparent and Proactive Governments). *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22).
- Vargas, A. y Alonso, L. (2021). Confinamiento y gobierno digital. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 12(22), 91-105.

- Vargas, L. (2017). Gobierno electrónico y corrupción en México (2005-2010). *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 27(66), 123-136.
- Vásquez, D. (2021). *Gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81263>.
- Yerovi, A. B. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, Vol. 8, Nº. 3 (Julio-Septiembre), 179-186.
- Zamora, C., Arrobo, N. y Cornejo, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(06).
- Zambrano, M. y Ormaza, M. (2020). Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 467-486. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.141>



## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización del gobierno digital

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y Rango de la variable
Gobierno digital	Armas y Armas (2011) de GE ahora GD y expresar las necesidades de la investigación como: aplicación de las TIC en todos los procesos; innovación en las relaciones internas y externas que ofrece el gobierno con otras agencias gubernamentales, sus empleados, empresas y el ciudadano; repercusión en las funciones de gobierno para brindar: acceso a la información, prestación de servicios, realización de trámites y participación ciudadana; optimización de recursos para el logro de los objetivos gubernamentales; implementación de etapas no necesariamente consecutivos. organizacionales” (p. 31).	La definición operacional de esta variable se operacionaliza en 4 dimensiones y 4 indicadores con 25 ítems: (1) Comunicación externa con 1 indicador y 8 ítems; (2) Comunicación Interna con 1 indicador y 6 ítems; (3) Relacional con 1 indicador y 7 ítems y (4) Promoción con 1 indicador y 4 ítems; 5 niveles en la escala Likert:	Comunicación externa	Capacidad de la Municipalidad para implementar canales digitales externos con uso de TIC en la prestación de servicios. (Factores organizacionales y técnicos)	8	Escala: ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	<b>Deficiente</b> 25 – 58 <b>Regular</b> 59 – 91 <b>Eficiente</b> 92 - 125
			Comunicación interna	Capacidad de la Municipalidad para implementar canales digitales internos con uso de TIC en la prestación de servicios. (Factores Organ. y técnicos)	6		
			Dimensión de relación	Capacidad de la Red Municipal para relacionarse con Instituciones públicas y privadas en la prestación de servicios. (Factores Organ. técnicos políticos y SC)	7		
			Dimensión de promoción	Capacidad de promocionar la prestación de sus servicios digitales. (Factores Organ. Técnicos y SC)	4		

Tabla 2

*Operacionalización de procesos administrativo*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por variable
Procesos administrativos	Munch (2016) definió que es conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa administración .	Considerado como una variable cuantitativa, medido mediante la escala de Likert. Para ello se consideraron 4 dimensiones, 12 indicadores y 24 ítems; dichos elementos participaron siendo de utilidad en el reforzamiento del cuestionario tipo Likert.	Planificar	Objetivos	1,2	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	<b>Malo</b> 24 - 55 <b>Regular</b> 56 - 87 <b>Bueno</b> 88 - 120
				Estrategias	3,4		
				Misión y visión	5,6		
			Organizar	Departamentalización	7,8		
				Diseño de cargos y tareas	9,10		
				Centralización	11,12		
			Integración	Estándares del desempeño	13,14		
				Evaluación del desempeño	15,16		
				Medición de resultado	17,18		
			Dirección	Motivación	19,20		
				Liderazgo	21,22		
				Comunicación	23, 24		

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE GOBIERNO DIGITAL

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca la relación de la satisfacción del usuario en el presente cuestionario es de forma anónima, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

#### Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION 1: COMUNICACIÓN EXTERNA</b>					
1	El uso de una plataforma, página o portal web municipal, que permiten ingresar al usuario desde un medio digital (Pc, Tablet, celular).					
2	Permitir conectarse a redes sociales: Facebook, twitter, instagram, APP, e interactuar con ciudadanos.					
3	Usar herramientas y adecuarse constantemente a las fases de gobierno digital para mejorar los servicios al ciudadano.					
4	Prestar servicios a los ciudadanos de manera no presencial.					
5	Ofrecer, trámites, consultas en línea y/o información de manera no presencial.					
6	Facilitar la interacción de los ciudadanos y agentes externos con la gestión.					
7	Cumplir con las normas y exigencias del estado sobre características estándar de sus páginas web.					
8	Usar el buzón de sugerencias y reclamos sobre servicios a la ciudadanía.					
	<b>DIMENSION 2: COMUNICACION INTERNO</b>					
9	Usar Internet y dispositivos móviles en la prestación de servicios al interior del local municipal (cabina, celular)					
10	Aplicar la evaluación de la gestión por resultados, en la planificación estratégica y rendición de cuentas.					
11	Soporte y arquitectura digital, para interactuar todas las áreas en el cumplimiento de metas y objetivos.					
12	Promover adecuadamente el fortalecimiento de capacidades y tecnologías digitales a todo su personal.					
13	Cumplir adecuadamente las normas y herramientas legales en sus procesos internos y control de recursos.					
14	Aplicar el uso de la identidad digital según la norma en los procesos internos y atención a los usuarios.					
	<b>DIMENSION 3: RELACIONAL</b>					
15	Intercambiar información y conocimientos en sus procesos y sistemas digitales con otras Inst.					
16	Generar fuentes de información precisa, de fácil entendimiento y estandarizados a la norma,					
17	Intercambiar experiencias a nivel técnico en interfaces, interconexión, integración, intercambio y protocolos estándar con otras instituciones.					
18	Aplicar la legislación y lineamientos técnicos jurídicos en el intercambio de datos y tratamiento de la información digital.					

19	Fortalecer el desarrollo de proyectos digitales de gestión interna por contratación de terceros o personal interno con fines de intercambio institucional.					
20	Utilizar y compartir software público peruano bajo licencias libres o abiertas que permitan (i) usarlo o ejecutarlo en y para otras instituciones.					
21	Facilitar proyectos propios para que el ciudadano ejerza sus deberes y derechos por canales digitales.					
<b>DIMENSIÓN 4: PROMOCIONAL</b>						
22	Los medios de comunicación, escrita, hablada y redes sociales.					
23	Capacitar al personal y los ciudadanos del distrito.					
24	Aplicar políticas de cierre de brechas digitales y acceso a plataformas de manera inclusiva.					
25	Instruir el uso correcto de páginas y sitios web para trámites y servicios.					

**Gracias por su valiosa colaboración**

## CUESTIONARIO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca la relación de la satisfacción del usuario en el presente cuestionario es de forma anónima, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

### Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION 1: PLANEACION</b>					
1	La planificación actual permite el logro de los objetivos para la revisión de información.					
2	Conoce los objetivos de su área que pueda identificar las informaciones necesarias.					
3	Considera que la estrategia que se realiza al tomar decisiones es aplicada de forma correcta.					
4	La estrategia actual le permite desarrollar sus funciones adecuadas en el momento de elaborar algunas informaciones.					
5	En la Institución están claramente definidas la misión y visión					
6	Desde su punto de vista la entidad dirige sus acciones al logro de la misión y visión.					
	<b>DIMENSION 2: ORGANIZACION</b>					
7	La especialidad actual facilita el desarrollo de las funciones diarias que el usuario requiere para realizar su identificación.					
8	Se percibe organización dentro de la institución.					
9	Considera que jefe inmediato es quien debería proporcionar la información para desarrollar correctamente las funciones.					
10	La organización actual permite el desarrollo adecuado de las tareas propias de la especialidad.					
11	Percibe que su opinión es considerada al momento de tomar una decisión.					
12	Considera que las decisiones institucionales impactan favorablemente en las actividades que realiza a diario.					
	<b>DIMENSION 3: INTEGRACION</b>					
13	Tienen claro que se espera de usted cuando se fijan los estándares de desempeño al momento de realizar cualquier actividad.					
14	Los estándares de desempeño son fijados de acuerdo a la realidad que la institución emite.					
15	Considera que la transparencia es primordial al elaborar los documentos.					
16	Observa a la evaluación del desempeño como una herramienta retroalimentaría.					
17	Cree usted que al evaluar su trabajo su jefe inmediato debería revisar las fichas elaboradas para su archivamiento.					
18	Los resultados ofrecen insumos para identificar plenamente a las personas.					
	<b>DIMENSION 4: DIRECCION</b>					
19	Encuentra usted motivación por parte de la institución.					
20	Siente que se brinda suficiente responsabilidad con el trabajo que le encomiendan.					
21	El jefe inmediato reconoce su trabajo y se le comunica.					
22	Observa que el jefe inmediato proporciona soluciones oportunas a los problemas del área.					
23	Fluye oportuna y directamente la información en su trabajo.					
24	En su área puede expresar sus inquietudes y propuestas libremente.					

**Gracias por su valiosa colaboración**

### Anexo 3. Validaciones

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AL GOBIERNO DIGITAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: COMUNICACIÓN EXTERNA</b>							
1	El uso de una plataforma, página o portal web municipal, que permiten ingresar al usuario desde un medio digital (Pc, Tablet, celular).	x		x		x		
2	Permitir conectarse a redes sociales: Facebook, twitter, instagram, APP, e interactuar con ciudadanos.	x		x		x		
3	Usar herramientas y adecuarse constantemente a las fases de gobierno digital para mejorar los servicios al ciudadano.	x		x		x		
4	Prestar servicios a los ciudadanos de manera no presencial.	x		x		x		
5	Ofrecer, trámites, consultas en línea y/o información de manera no presencial.	x		x		x		
6	Facilitar la interacción de los ciudadanos y agentes externos con la gestión.	x		x		x		
7	Cumplir con las normas y exigencias del estado sobre características estándar de sus páginas web.	x		x		x		
8	Usar el buzón de sugerencias y reclamos sobre servicios a la ciudadanía.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: COMUNICACIÓN INTERNO</b>							
9	Usar Internet y dispositivos móviles en la prestación de servicios al interior del local municipal (cabina, celular)	x		x		x		
10	Aplicar la evaluación de la gestión por resultados, en la planificación estratégica y rendición de cuentas.	x		x		x		
11	Soporte y arquitectura digital, para interactuar todas las áreas en el cumplimiento de metas y objetivos.	x		x		x		
12	Promover adecuadamente el fortalecimiento de capacidades y tecnologías digitales a todo su personal.	x		x		x		
13	Cumplir adecuadamente las normas y herramientas legales en sus procesos internos y control de recursos.	x		x		x		
14	Aplicar el uso de la identidad digital según la norma en los procesos internos y atención a los usuarios.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: RELACIONAL</b>							
15	Intercambiar información y conocimientos en sus procesos y sistemas digitales con otras Inst.	x		x		x		
16	Generar fuentes de información precisa, de fácil entendimiento y estandarizados a la norma,	x		x		x		

17	Intercambiar experiencias a nivel técnico en interfaces, interconexión, integración, intercambio y protocolos estándar con otras instituciones.	x		x		x		
18	Aplicar la legislación y lineamientos técnicos jurídicos en el intercambio de datos y tratamiento de la información digital.	x		x		x		
19	Fortalecer el desarrollo de proyectos digitales de gestión interna por contratación de terceros o personal interno con fines de intercambio institucional.	x		x		x		
20	Utilizar y compartir software público peruano bajo licencias libres o abiertas que permitan (i) usarlo o ejecutarlo en y para otras instituciones.	x		x		x		
21	Facilitar proyectos propios para que el ciudadano ejerza sus deberes y derechos por canales digitales.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4: PROMOCIONAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
22	Los medios de comunicación, escrita, hablada y redes sociales.	x		x		x		
23	Capacitar al personal y los ciudadanos del distrito.	x		x		x		
24	Aplicar políticas de cierre de brechas digitales y acceso a plataformas de manera inclusiva.	x		x		x		
25	Instruir el uso correcto de páginas y sitios web para trámites y servicios.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. JANAMPA ACUÑA, NERIO

**DNI:** 28270171

**Especialidad del validador:** DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

**Lima, 10 de junio del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AL PROCESO ADMINISTRATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>							
1	La planificación actual permite el logro de los objetivos para la revisión de información.	X		X		X		
2	Conoce los objetivos de su área que pueda identificar las informaciones necesarias.	X		X		X		
3	Considera que la estrategia que se realiza al tomar decisiones es aplicada de forma correcta.	X		X		X		
4	La estrategia actual le permite desarrollar sus funciones adecuadas en el momento de elaborar algunas informaciones.	X		X		X		
5	En la Institución están claramente definidas la misión y visión	X		X		X		
6	Desde su punto de vista la entidad dirige sus acciones al logro de la misión y visión.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>							
7	La especialidad actual facilita el desarrollo de las funciones diarias que el usuario requiere para realizar su identificación.	X		X		X		
8	Se percibe organización dentro de la institución.	X		X		X	X	
9	Considera que jefe inmediato es quien debería proporcionar la información para desarrollar correctamente las funciones.	X		X		X		
10	La organización actual permite el desarrollo adecuado de las tareas propias de la especialidad.	X		X		X		
11	Percibe que su opinión es considerada al momento de tomar una decisión.	X		X		X		
12	Considera que las decisiones institucionales impactan favorablemente en las actividades que realiza a diario.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: INTEGRACIÓN</b>							
13	Tienen claro que se espera de usted cuando se fijan los estándares de desempeño al momento de realizar cualquier actividad.	X		X		X		
14	Los estándares de desempeño son fijados de acuerdo a la realidad que la institución emite.	X		X		X	X	
15	Considera que la transparencia es primordial al elaborar los documentos.	X		X		X		
16	Observa a la evaluación del desempeño como una herramienta retroalimentaría.	X		X		X		
17	Cree usted que al evaluar su trabajo su jefe inmediato debería revisar las fichas elaboradas para su archivamiento.	X		X		X		
18	Los resultados ofrecen insumos para identificar plenamente a las personas.	X		X		X		



	<b>DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>19</b>	Encuentra usted motivación por parte de la institución.	X		X		X		
<b>20</b>	Siente que se brinda suficiente responsabilidad con el trabajo que le encomiendan.	X		X		X		
<b>21</b>	El jefe inmediato reconoce su trabajo y se le comunica.	X		X		X		
<b>22</b>	Observa que el jefe inmediato proporciona soluciones oportunas a los problemas del área.	X		X		X		
<b>23</b>	Fluye oportuna y directamente la información en su trabajo.	X		X		X		
<b>24</b>	En su área puede expresar sus inquietudes y propuestas libremente.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. JANAMPA ACUÑA, NERIO

**DNI:** 28270171

**Especialidad del validador:** DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

**Lima, 10 de junio del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



**Firma del Experto Informante.**

-----

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AL GOBIERNO DIGITAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN EXTERNA</b>							
1	El uso de una plataforma, página o portal web municipal, que permiten ingresar al usuario desde un medio digital (Pc, Tablet, celular).	X		X		X		
2	Permitir conectarse a redes sociales: Facebook, twiter, instagram, APP, e interactuar con ciudadanos.	X		X		X		
3	Usar herramientas y adecuarse constantemente a las fases de gobierno digital para mejorar los servicios al ciudadano.	X		X		X		
4	Prestar servicios a los ciudadanos de manera no presencial.	X		X		X		
5	Ofrecer, trámites, consultas en línea y/o información de manera no presencial.	X		X		X		
6	Facilitar la interacción de los ciudadanos y agentes externos con la gestión.	X		X		X		
7	Cumplir con las normas y exigencias del estado sobre características estándar de sus páginas web.	X		X		X		
8	Usar el buzón de sugerencias y reclamos sobre servicios a la ciudadanía.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: COMUNICACION INTERNO</b>							
9	Usar Internet y dispositivos móviles en la prestación de servicios al interior del local municipal (cabina, celular)	X		X		X		
10	Aplicar la evaluación de la gestión por resultados, en la planificación estratégica y rendición de cuentas.	X		X		X		

1 1	Soporte y arquitectura digital, para interactuar todas las áreas en el cumplimiento de metas y objetivos.	X		X		X		
1 2	Promover adecuadamente el fortalecimiento de capacidades y tecnologías digitales a todo su personal.	X		X		X		
1 3	Cumplir adecuadamente las normas y herramientas legales en sus procesos internos y control de recursos.	X		X		X		
1 4	Aplicar el uso de la identidad digital según la norma en los procesos internos y atención a los usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: RELACIONAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1 5	Intercambiar información y conocimientos en sus procesos y sistemas digitales con otras Inst.	X		X		X		
1 6	Generar fuentes de información precisa, de fácil entendimiento y estandarizados a la norma,	X		X		X		
1 7	Intercambiar experiencias a nivel técnico en interfaces, interconexión, integración, intercambio y protocolos estándar con otras instituciones.	X		X		X		
1 8	Aplicar la legislación y lineamientos técnicos jurídicos en el intercambio de datos y tratamiento de la información digital.	X		X		X		
1 9	Fortalecer el desarrollo de proyectos digitales de gestión interna por contratación de terceros o personal interno con fines de intercambio institucional.	X		X		X		
2 0	Utilizar y compartir software público peruano bajo licencias libres o abiertas que permitan (i) usarlo o ejecutarlo en y para otras instituciones.	X		X		X		
2 1	Facilitar proyectos propios para que el ciudadano ejerza sus deberes y derechos por canales digitales.	X		X		X		

	<b>DIMENSION 4: PROMOCIONAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>2</b> <b>2</b>	Los medios de comunicación, escrita, hablada y redes sociales.	X		X		X		
<b>2</b> <b>3</b>	Capacitar al personal y los ciudadanos del distrito.	X		X		X		
<b>2</b> <b>4</b>	Aplicar políticas de cierre de brechas digitales y acceso a plataformas de manera inclusiva.	X		X		X		
<b>2</b> <b>5</b>	Instruir el uso correcto de páginas y sitios web para trámites y servicios.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

**DNI:** 25451905

**Especialidad del validador:** DOCTOR GESTIÓN EDUCATIVA

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Lima, 7 de junio del 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AL PROCESO ADMINISTRATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	La planificación actual permite el logro de los objetivos para la revisión de información.	X		X		X		
2	Conoce los objetivos de su área que pueda identificar las informaciones necesarias.	X		X		X		
3	Considera que la estrategia que se realiza al tomar decisiones es aplicada de forma correcta.	X		X		X		
4	La estrategia actual le permite desarrollar sus funciones adecuadas en el momento de elaborar algunas informaciones.	X		X		X		
5	En la Institución están claramente definidas la misión y visión	X		X		X		
6	Desde su punto de vista la entidad dirige sus acciones al logro de la misión y visión.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
7	La especialidad actual facilita el desarrollo de las funciones diarias que el usuario requiere para realizar su identificación.	X		X		X		
8	Se percibe organización dentro de la institución.	X		X		X	X	
9	Considera que jefe inmediato es quien debería proporcionar la información para desarrollar correctamente las funciones.	X		X		X		
10	La organización actual permite el desarrollo adecuado de las tareas propias de la especialidad.	X		X		X		
11	Percibe que su opinión es considerada al momento de tomar una decisión.	X		X		X		
12	Considera que las decisiones institucionales impactan favorablemente en las actividades que realiza a diario.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: INTEGRACIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
13	Tienen claro que se espera de usted cuando se fijan los estándares de desempeño al momento de realizar cualquier actividad.	X		X		X		
14	Los estándares de desempeño son fijados de acuerdo a la realidad que la institución emite.	X		X		X	X	
15	Considera que la transparencia es primordial al elaborar los documentos.	X		X		X		
16	Observa a la evaluación del desempeño como una herramienta retroalimentaría.	X		X		X		
17	Cree usted que al evaluar su trabajo su jefe inmediato debería revisar las fichas elaboradas para su archivamiento.	X		X		X		
18	Los resultados ofrecen insumos para identificar plenamente a las personas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
19	Encuentra usted motivación por parte de la institución.	X		X		X		

20	Siente que se brinda suficiente responsabilidad con el trabajo que le encomiendan.	X		X		X	
21	El jefe inmediato reconoce su trabajo y se le comunica.	X		X		X	
22	Observa que el jefe inmediato proporciona soluciones oportunas a los problemas del área.	X		X		X	
23	Fluye oportuna y directamente la información en su trabajo.	X		X		X	
24	En su área puede expresar sus inquietudes y propuestas libremente.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

**DNI:** 25451905

**Especialidad del validador:** DOCTOR GESTIÓN EDUCATIVA

**Lima, 7 de junio del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AL GOBIERNO DIGITAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN EXTERNA</b>							
1	El uso de una plataforma, página o portal web municipal, que permiten ingresar al usuario desde un medio digital (Pc, Tablet, celular).	X		X		X		
2	Permitir conectarse a redes sociales: Facebook, twitter, instagram, APP, e interactuar con ciudadanos.	X		X		X		
3	Usar herramientas y adecuarse constantemente a las fases de gobierno digital para mejorar los servicios al ciudadano.	X		X		X		
4	Prestar servicios a los ciudadanos de manera no presencial.	X		X		X		
5	Ofrecer, trámites, consultas en línea y/o información de manera no presencial.	X		X		X		
6	Facilitar la interacción de los ciudadanos y agentes externos con la gestión.	X		X		X		
7	Cumplir con las normas y exigencias del estado sobre características estándar de sus páginas web.	X		X		X		
8	Usar el buzón de sugerencias y reclamos sobre servicios a la ciudadanía.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INTERNO</b>							
9	Usar Internet y dispositivos móviles en la prestación de servicios al interior del local municipal (cabina, celular)	X		X		X		

10	Aplicar la evaluación de la gestión por resultados, en la planificación estratégica y rendición de cuentas.	X		X		X		
11	Soporte y arquitectura digital, para interactuar todas las áreas en el cumplimiento de metas y objetivos.	X		X		X		
12	Promover adecuadamente el fortalecimiento de capacidades y tecnologías digitales a todo su personal.	X		X		X		
13	Cumplir adecuadamente las normas y herramientas legales en sus procesos internos y control de recursos.	X		X		X		
14	Aplicar el uso de la identidad digital según la norma en los procesos internos y atención a los usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: RELACIONAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
15	Intercambiar información y conocimientos en sus procesos y sistemas digitales con otras Inst.	X		X		X		
16	Generar fuentes de información precisa, de fácil entendimiento y estandarizados a la norma,	X		X		X		
17	Intercambiar experiencias a nivel técnico en interfaces, interconexión, integración, intercambio y protocolos estándar con otras instituciones.	X		X		X		
18	Aplicar la legislación y lineamientos técnicos jurídicos en el intercambio de datos y tratamiento de la información digital.	X		X		X		
19	Fortalecer el desarrollo de proyectos digitales de gestión interna por contratación de terceros o personal interno con fines de intercambio institucional.	X		X		X		
20	Utilizar y compartir software público peruano bajo licencias libres o abiertas que permitan (i) usarlo o ejecutarlo en y para otras instituciones.	X		X		X		



21	Facilitar proyectos propios para que el ciudadano ejerza sus deberes y derechos por canales digitales.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: PROMOCIONAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
22	Los medios de comunicación, escrita, hablada y redes sociales.	X		X		X		
23	Capacitar al personal y los ciudadanos del distrito.	X		X		X		
24	Aplicar políticas de cierre de brechas digitales y acceso a plataformas de manera inclusiva.	X		X		X		
25	Instruir el uso correcto de páginas y sitios web para trámites y servicios.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. DIESTRA SALINAS, FORTUNATO

**DNI:** 06813515

**Especialidad del validador:** DOCTOR EN CIENCIA DE LA EDUCACIÓN

**Lima, 9 de junio del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AL PROCESO ADMINISTRATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>							
1	La planificación actual permite el logro de los objetivos para la revisión de información.	X		X		X		
2	Conoce los objetivos de su área que pueda identificar las informaciones necesarias.	X		X		X		
3	Considera que la estrategia que se realiza al tomar decisiones es aplicada de forma correcta.	X		X		X		
4	La estrategia actual le permite desarrollar sus funciones adecuadas en el momento de elaborar algunas informaciones.	X		X		X		
5	En la Institución están claramente definidas la misión y visión	X		X		X		
6	Desde su punto de vista la entidad dirige sus acciones al logro de la misión y visión.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
7	La especialidad actual facilita el desarrollo de las funciones diarias que el usuario requiere para realizar su identificación.	X		X		X		
8	Se percibe organización dentro de la institución.	X		X		X	X	
9	Considera que jefe inmediato es quien debería proporcionar la información para desarrollar correctamente las funciones.	X		X		X		
10	La organización actual permite el desarrollo adecuado de las tareas propias de la especialidad.	X		X		X		
11	Percibe que su opinión es considerada al momento de tomar una decisión.	X		X		X		
12	Considera que las decisiones institucionales impactan favorablemente en las actividades que realiza a diario.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: INTEGRACIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
13	Tienen claro que se espera de usted cuando se fijan los estándares de desempeño al momento de realizar cualquier actividad.	X		X		X		
14	Los estándares de desempeño son fijados de acuerdo a la realidad que la institución emite.	X		X		X	X	
15	Considera que la transparencia es primordial al elaborar los documentos.	X		X		X		
16	Observa a la evaluación del desempeño como una herramienta retroalimentaría.	X		X		X		
17	Cree usted que al evaluar su trabajo su jefe inmediato debería revisar las fichas elaboradas para su archivamiento.	X		X		X		
18	Los resultados ofrecen insumos para identificar plenamente a las personas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
19	Encuentra usted motivación por parte de la institución.	X		X		X		

20	Siente que se brinda suficiente responsabilidad con el trabajo que le encomiendan.	X		X		X	
21	El jefe inmediato reconoce su trabajo y se le comunica.	X		X		X	
22	Observa que el jefe inmediato proporciona soluciones oportunas a los problemas del área.	X		X		X	
23	Fluye oportuna y directamente la información en su trabajo.	X		X		X	
24	En su área puede expresar sus inquietudes y propuestas libremente.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. DIESTRA SALINAS, FORTUNATO

**DNI:** 06813515

**Especialidad del validador:** DOCTOR EN CIENCIA DE LA EDUCACIÓN

**Lima, 9 de junio del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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




---

**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 4. Base de dato de la prueba piloto de la variable gobierno digital

	Gobierno digital																										
	Comunicación externa							Comunicación interna							Relacional							Promocional					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	
2	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
3	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	5	4	4	3	2	5	4	4
5	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
8	5	4	3	2	3	5	1	2	5	1	4	3	2	5	4	5	5	1	1	4	5	5	1	1	4	5	4
9	5	5	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5
11	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	
14	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
15	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5	1	3	1	5	5	5	5
16	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
17	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4
18	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
19	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2
20	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5

## Base de dato de la prueba piloto de la variable proceso administrativos

	Procesos administrativos																											
	Planeación						Organización						Integración						Dirección									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24				
1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1		
2	5	3	4	1	1	1	5	3	1	5	4	1	1	5	1	1	5	5	4	2	5	5	4	2	5	4	2	
3	3	1	2	3	1	1	2	3	3	4	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
4	3	2	1	2	1	1	1	3	4	5	1	1	2	2	2	4	4	4	1	2	4	4	1	2	4	1	2	
5	5	5	3	4	4	1	3	5	5	5	3	1	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4
6	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4
7	3	4	3	3	3	2	3	5	4	5	3	2	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4
8	5	1	5	3	4	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
9	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
10	5	3	3	3	3	2	3	2	4	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
12	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
13	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	1	3	5	4	1	3	5	4	1	3
14	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	4	1	3	5	4	1	3	5	4	1	3
15	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	1	5	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1
16	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3
17	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
18	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
19	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	2	1	4	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
20	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	2	2	3	5	3	5	1	5	3	4	1	5	3	4	1	5	3	4

## Resultado de la confiabilidad o fiabilidad de la variable gobierno digital

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	25

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	76,7500	364,829	,724	,944
VAR00002	76,9000	362,095	,787	,943
VAR00003	77,4000	372,779	,666	,945
VAR00004	77,7500	378,197	,697	,944
VAR00005	77,0000	370,632	,746	,943
VAR00006	76,2500	400,829	,254	,949
VAR00007	77,8500	377,608	,670	,944
VAR00008	78,0000	374,947	,731	,944
VAR00009	78,3000	403,168	,156	,950
VAR00010	77,9500	381,629	,684	,944
VAR00011	77,5500	379,524	,716	,944
VAR00012	77,1000	379,463	,633	,945
VAR00013	77,6000	379,200	,761	,944
VAR00014	77,0500	366,261	,775	,943
VAR00015	76,9500	371,313	,798	,943
VAR00016	76,1500	380,029	,589	,945
VAR00017	75,7500	387,987	,722	,945
VAR00018	76,8500	366,871	,795	,943
VAR00019	75,8000	390,168	,383	,948
VAR00020	75,8500	393,713	,514	,946
VAR00021	76,1500	380,029	,589	,945
VAR00022	75,7500	387,987	,722	,945
VAR00023	76,8500	366,871	,795	,943
VAR00024	75,8000	390,168	,383	,948
VAR00025	75,8500	393,713	,514	,946

## Resultado de la confiabilidad o fiabilidad de la variable proceso administrativo

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	24

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	76,8000	388,905	,589	,936
VAR00002	78,1000	385,463	,617	,936
VAR00003	78,4500	373,839	,700	,935
VAR00004	77,6500	386,029	,571	,937
VAR00005	78,3000	366,326	,799	,933
VAR00006	78,8500	395,082	,465	,938
VAR00007	78,0500	387,103	,493	,938
VAR00008	77,0000	391,579	,528	,937
VAR00009	77,0000	397,263	,466	,938
VAR00010	76,2000	410,379	,462	,939
VAR00011	77,8000	384,905	,556	,937
VAR00012	78,3000	372,853	,704	,935
VAR00013	77,4500	386,366	,615	,936
VAR00014	76,7500	382,829	,712	,935
VAR00015	78,0500	377,418	,618	,936
VAR00016	76,7000	394,116	,530	,937
VAR00017	76,9000	388,937	,563	,937
VAR00018	76,9500	392,050	,550	,937
VAR00019	78,3000	372,432	,728	,934
VAR00020	78,0500	385,208	,738	,935
VAR00021	76,9000	388,937	,563	,937
VAR00022	76,9500	392,050	,550	,937
VAR00023	78,3000	372,432	,728	,934
VAR00024	78,0500	385,208	,738	,935

## Anexo 5. Base de dato de la muestra de estudio

	Gobierno digital																													
	Comunicación externa								Comunicación interno							Relacional						Promocional								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					
1	5	5	4	4	5	4	3	1	31	1	3	3	3	3	2	15	3	3	4	4	5	4	4	27	4	5	4	4	17	90
2	5	5	4	4	5	3	3	1	30	1	3	3	3	3	4	17	3	5	5	4	5	4	5	31	4	5	4	4	17	95
3	2	2	1	1	3	4	1	1	15	1	1	1	3	1	1	8	3	1	3	1	5	5	3	21	1	5	5	5	16	60
4	2	3	2	3	2	3	3	3	21	3	2	2	3	3	3	16	3	2	4	3	3	3	4	22	3	3	3	3	12	71
5	3	3	2	2	2	3	1	1	17	1	1	2	2	1	1	8	1	2	4	2	4	4	4	21	2	4	4	4	14	60
6	3	2	3	2	3	3	1	1	18	1	3	3	3	3	3	16	3	3	4	3	4	4	4	25	3	4	4	4	15	74
7	2	2	2	1	2	3	1	1	14	1	2	2	2	2	2	11	2	3	3	2	1	2	3	16	2	1	2	2	7	48
8	4	5	1	2	4	3	4	3	26	2	3	2	3	2	3	15	4	5	5	4	5	5	5	33	4	5	5	5	19	93
9	2	1	2	3	2	3	3	2	18	3	2	1	2	1	1	10	3	2	1	2	1	2	1	12	2	1	2	2	7	47
10	5	5	3	1	5	5	3	4	31	4	3	4	4	4	4	23	4	5	5	3	5	5	5	32	3	5	5	5	18	104
11	3	3	3	2	3	1	1	1	17	2	2	2	2	2	2	12	3	4	3	3	2	2	3	20	3	2	2	2	9	58
12	4	3	4	3	4	4	4	5	31	3	3	4	4	4	3	21	4	4	5	4	5	5	5	32	4	5	5	5	19	103
13	1	4	3	1	3	3	1	2	18	3	2	2	4	3	3	17	3	4	4	3	4	4	4	26	3	4	4	4	15	76
14	5	4	5	3	5	4	5	5	36	4	3	4	3	3	4	21	4	5	5	4	4	5	5	32	4	4	5	5	18	107
15	4	3	3	2	3	5	2	4	26	4	3	4	4	4	4	23	3	5	5	4	5	5	5	32	4	5	5	5	19	100
16	3	3	2	1	3	1	2	1	16	2	3	3	4	3	3	18	2	2	4	2	2	3	4	19	2	2	3	3	10	63
17	3	4	4	3	4	4	3	3	28	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	5	5	18	96
18	2	1	2	2	3	3	1	1	15	1	1	2	3	2	3	12	2	4	5	3	4	5	5	28	3	4	5	5	17	72
19	4	4	3	4	4	5	3	2	29	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	4	5	3	25	3	4	5	5	17	89
20	4	3	4	4	4	1	1	2	23	1	2	2	1	1	1	8	1	2	3	1	2	2	3	14	1	2	2	2	7	52
21	1	1	1	1	1	5	1	1	12	1	1	1	1	1	1	6	1	5	5	1	5	5	5	27	1	5	5	5	16	61
22	5	3	1	1	1	5	1	2	19	3	2	3	1	1	5	15	3	5	5	4	5	4	5	31	4	5	4	4	17	82
23	1	1	3	2	2	4	3	1	17	1	1	1	2	2	2	9	3	3	3	2	3	3	3	20	2	3	3	3	11	57
24	1	1	1	1	1	3	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	4	3	2	5	4	3	22	2	5	4	4	15	53
25	1	1	1	1	4	5	1	1	15	1	1	1	5	3	3	14	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	20	83
26	3	2	3	3	3	3	2	2	21	2	2	3	4	3	3	17	2	3	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	79
27	4	4	3	2	3	4	4	4	28	2	4	4	4	3	3	20	4	4	4	4	5	4	4	29	4	5	4	4	17	94
28	5	4	3	2	3	5	1	2	25	5	1	4	3	2	5	20	4	5	5	1	1	4	5	25	1	1	4	4	10	80
29	5	5	5	4	5	5	4	4	37	1	3	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	114
30	5	4	3	2	3	2	2	3	24	3	1	3	3	3	3	16	3	5	5	3	5	5	5	31	3	5	5	5	18	89
31	5	5	5	4	5	5	4	4	37	1	4	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	115
32	4	5	5	4	4	4	3	4	33	3	3	3	3	4	5	21	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	109
33	5	5	4	4	5	4	3	1	31	1	3	3	3	3	2	15	3	3	4	4	5	4	4	27	4	5	4	4	17	90
34	5	5	4	4	5	3	3	1	30	1	3	3	3	3	4	17	3	5	5	4	5	4	5	31	4	5	4	4	17	95
35	2	2	1	1	3	4	1	1	15	1	1	1	3	1	1	8	3	1	3	1	5	5	3	21	1	5	5	5	16	60
36	2	3	2	3	2	3	3	3	21	3	2	2	3	3	3	16	3	2	4	3	3	3	4	22	3	3	3	3	12	71
37	3	3	2	2	2	3	1	1	17	1	1	2	2	1	1	8	1	2	4	2	4	4	4	21	2	4	4	4	14	60
38	3	2	3	2	3	3	1	1	18	1	3	3	3	3	3	16	3	3	4	3	4	4	4	25	3	4	4	4	15	74
39	2	2	2	1	2	3	1	1	14	1	2	2	2	2	2	11	2	3	3	2	1	2	3	16	2	1	2	2	7	48
40	4	5	1	2	4	3	4	3	26	2	3	2	3	2	3	15	4	5	5	4	5	5	5	33	4	5	5	5	19	93

41	2	1	2	3	2	3	3	2	18	3	2	1	2	1	1	10	3	2	1	2	1	2	1	12	2	1	2	2	7	47
42	5	5	3	1	5	5	3	4	31	4	3	4	4	4	4	23	4	5	5	3	5	5	5	32	3	5	5	5	18	104
43	3	3	3	3	2	3	1	1	17	2	2	2	2	2	2	12	3	4	3	3	2	2	3	20	3	2	2	2	9	58
44	4	3	4	3	4	4	4	5	31	3	3	4	4	4	3	21	4	4	5	4	5	5	5	32	4	5	5	5	19	103
45	1	4	3	1	3	3	1	2	18	3	2	2	4	3	3	17	3	4	4	3	4	4	4	26	3	4	4	4	15	76
46	5	4	5	3	5	4	5	5	36	4	3	4	3	3	4	21	4	5	5	4	4	5	5	32	4	4	5	5	18	107
47	4	3	3	2	3	5	2	4	26	4	3	4	4	4	4	23	3	5	5	4	5	5	5	32	4	5	5	5	19	100
48	3	3	2	1	3	1	2	1	16	2	3	3	4	3	3	18	2	2	4	2	2	3	4	19	2	2	3	3	10	63
49	3	4	4	3	4	4	3	3	28	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	5	5	18	96
50	2	1	2	2	3	3	1	1	15	1	1	2	3	2	3	12	2	4	5	3	4	5	5	28	3	4	5	5	17	72
51	4	4	3	4	4	5	3	2	29	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	4	5	3	25	3	4	5	5	17	89
52	4	3	4	4	4	1	1	2	23	1	2	2	1	1	1	8	1	2	3	1	2	2	3	14	1	2	2	2	7	52
53	1	1	1	1	1	5	1	1	12	1	1	1	1	1	1	6	1	5	5	1	5	5	5	27	1	5	5	5	16	61
54	5	3	1	1	1	5	1	2	19	3	2	3	1	1	5	15	3	5	5	4	5	4	5	31	4	5	4	4	17	82
55	1	1	3	2	2	4	3	1	17	1	1	1	2	2	2	9	3	3	3	2	3	3	3	20	2	3	3	3	11	57
56	1	1	1	1	1	3	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	4	3	2	5	4	3	22	2	5	4	4	15	53
57	1	1	1	1	4	5	1	1	15	1	1	1	5	3	3	14	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	20	83
58	3	2	3	3	3	3	2	2	21	2	2	3	4	3	3	17	2	3	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	79
59	4	4	3	2	3	4	4	4	28	2	4	4	4	3	3	20	4	4	4	4	5	4	4	29	4	5	4	4	17	94
60	5	4	3	2	3	5	1	2	25	5	1	4	3	2	5	20	4	5	5	1	1	4	5	25	1	1	4	4	10	80
61	5	5	5	4	5	5	4	4	37	1	3	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	114
62	5	4	3	2	3	2	2	3	24	3	1	3	3	3	3	16	3	5	5	3	5	5	5	31	3	5	5	5	18	89
63	5	5	5	4	5	5	4	4	37	1	4	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	115
64	4	5	5	4	4	4	3	4	33	3	3	3	3	4	5	21	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	109
65	5	5	4	4	5	4	3	1	31	1	3	3	3	3	2	15	3	3	4	4	5	4	4	27	4	5	4	4	17	90
66	5	5	4	4	5	3	3	1	30	1	3	3	3	3	4	17	3	5	5	4	5	4	5	31	4	5	4	4	17	95
67	2	2	1	1	3	4	1	1	15	1	1	1	3	1	1	8	3	1	3	1	5	5	3	21	1	5	5	5	16	60
68	2	3	2	3	2	3	3	3	21	3	2	2	3	3	3	16	3	2	4	3	3	3	4	22	3	3	3	3	12	71
69	3	3	2	2	2	3	1	1	17	1	1	2	2	1	1	8	1	2	4	2	4	4	4	21	2	4	4	4	14	60
70	3	2	3	2	3	3	1	1	18	1	3	3	3	3	3	16	3	3	4	3	4	4	4	25	3	4	4	4	15	74
71	2	2	2	1	2	3	1	1	14	1	2	2	2	2	2	11	2	3	3	2	1	2	3	16	2	1	2	2	7	48
72	4	5	1	2	4	3	4	3	26	2	3	2	3	2	3	15	4	5	5	4	5	5	5	33	4	5	5	5	19	93
73	2	1	2	3	2	3	3	2	18	3	2	1	2	1	1	10	3	2	1	2	1	2	1	12	2	1	2	2	7	47
74	5	5	3	1	5	5	3	4	31	4	3	4	4	4	4	23	4	5	5	3	5	5	5	32	3	5	5	5	18	104
75	3	3	3	2	3	1	1	1	17	2	2	2	2	2	2	12	3	4	3	3	2	2	3	20	3	2	2	2	9	58
76	4	3	4	3	4	4	4	5	31	3	3	4	4	4	3	21	4	4	5	4	5	5	5	32	4	5	5	5	19	103
77	1	4	3	1	3	3	1	2	18	3	2	2	4	3	3	17	3	4	4	3	4	4	4	26	3	4	4	4	15	76
78	5	4	5	3	5	4	5	5	36	4	3	4	3	3	4	21	4	5	5	4	4	5	5	32	4	4	5	5	18	107
79	4	3	3	2	3	5	2	4	26	4	3	4	4	4	4	23	3	5	5	4	5	5	5	32	4	5	5	5	19	100
80	3	3	2	1	3	1	2	1	16	2	3	3	4	3	3	18	2	2	4	2	2	3	4	19	2	2	3	3	10	63
81	3	4	4	3	4	4	3	3	28	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	5	5	18	96
82	2	1	2	2	3	3	1	1	15	1	1	2	3	2	3	12	2	4	5	3	4	5	5	28	3	4	5	5	17	72
83	4	4	3	4	4	5	3	2	29	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	4	5	3	25	3	4	5	5	17	89
84	4	3	4	4	4	1	1	2	23	1	2	2	1	1	1	8	1	2	3	1	2	2	3	14	1	2	2	2	7	52
85	1	1	1	1	1	5	1	1	12	1	1	1	1	1	1	6	1	5	5	1	5	5	5	27	1	5	5	5	16	61
86	5	3	1	1	1	5	1	2	19	3	2	3	1	1	5	15	3	5	5	4	5	4	5	31	4	5	4	4	17	82
87	1	1	3	2	2	4	3	1	17	1	1	1	2	2	2	9	3	3	3	2	3	3	3	20	2	3	3	3	11	57
88	1	1	1	1	1	3	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	4	3	2	5	4	3	22	2	5	4	4	15	53
89	1	1	1	1	4	5	1	1	15	1	1	1	5	3	3	14	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	20	83
90	3	2	3	3	3	3	2	2	21	2	2	3	4	3	3	17	2	3	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	79



91	4	4	3	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	20	4	4	4	4	5	4	4	29	4	5	4	4	17	94
92	5	4	3	2	3	5	1	2	8	5	1	4	3	2	5	20	4	5	5	1	1	4	5	25	2	1	4	4	10	80
93	5	5	5	4	5	5	4	4	2	1	3	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	114
94	5	4	3	2	3	2	2	3	5	3	1	3	3	3	3	16	3	5	5	3	5	5	5	31	3	5	5	5	18	85
95	5	5	5	4	5	5	4	4	3	1	4	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	115
96	4	5	5	4	4	4	3	4	7	3	3	3	3	4	5	21	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	109
97	5	5	4	4	5	4	3	1	2	1	3	3	3	3	2	15	3	3	4	4	5	4	4	27	4	5	4	4	17	90
98	5	5	4	4	5	3	3	1	4	1	3	3	3	3	4	17	3	5	5	4	5	4	5	31	4	5	4	4	17	95
99	2	2	1	1	3	4	1	1	3	1	1	1	3	1	1	8	3	1	3	1	5	5	3	21	2	5	5	5	16	60
100	2	3	2	3	2	3	3	3	7	3	2	2	3	3	3	16	3	2	4	3	3	3	4	22	3	3	3	3	12	71
101	3	3	2	2	2	3	1	1	3	1	1	2	2	1	1	8	1	2	4	2	4	4	4	21	2	4	4	4	14	60
102	3	2	3	2	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	16	3	3	4	3	4	4	4	25	3	4	4	4	15	74
103	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	11	2	3	2	2	1	2	3	16	2	1	2	2	7	48
104	4	5	1	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	15	4	5	5	4	5	5	5	33	4	5	5	5	19	93
105	2	1	2	3	2	3	3	2	0	3	2	1	2	1	1	10	3	2	1	2	1	2	1	12	2	1	2	2	7	47
106	5	5	3	1	5	5	3	4	1	4	3	4	4	4	4	23	4	5	5	3	5	5	5	32	3	5	5	5	18	104
107	3	3	3	2	3	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	12	3	4	3	3	2	2	3	20	3	2	2	2	9	58
108	4	3	4	3	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4	3	21	4	4	5	4	5	5	5	32	4	5	5	5	19	103
109	1	4	3	1	3	3	1	2	1	3	2	2	4	3	3	17	3	4	4	3	4	4	4	26	3	4	4	4	15	76
110	5	4	5	3	5	4	5	5	1	4	3	4	3	3	4	21	4	5	5	4	4	5	5	32	4	4	5	5	18	107
111	4	3	3	2	3	5	2	4	7	4	3	4	4	4	4	23	3	5	5	4	5	5	5	32	4	5	5	5	19	100
112	3	3	2	1	3	1	2	1	1	2	3	3	4	3	3	18	2	2	4	2	2	3	4	19	2	2	3	3	10	63
113	3	4	4	3	4	4	3	3	8	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	5	5	18	96
114	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	3	2	12	2	4	5	3	4	5	5	28	3	4	5	5	17	72
115	4	4	3	4	4	5	3	2	4	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	4	5	3	25	3	4	5	5	17	85
116	4	3	4	4	4	1	1	2	6	1	2	2	1	1	1	8	1	2	3	1	2	2	3	14	1	2	2	2	7	52
117	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	1	5	5	1	5	5	5	27	1	5	5	5	16	61
118	5	3	1	1	1	5	1	2	8	3	2	3	1	1	5	15	3	5	5	4	5	4	5	31	4	5	4	4	17	82
119	1	1	3	2	2	4	3	1	3	1	1	1	2	2	2	9	3	3	3	2	3	3	3	20	2	3	3	3	11	57
120	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	1	4	3	2	5	4	3	22	2	5	4	4	15	53



		Proceso administrativo																											
		Planeación						Organización					Integración				Dirección												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24				
1	5	3	1	5	1	3	18	3	5	5	5	5	4	27	4	5	1	5	5	4	24	1	3	5	4	1	3	17	86
2	5	4	1	5	5	3	23	4	5	5	5	5	2	26	5	5	1	5	5	4	25	1	3	5	4	1	3	17	91
3	1	1	1	1	1	3	8	1	5	4	5	5	1	21	3	5	1	5	5	5	24	1	1	5	5	1	1	14	67
4	5	3	2	5	4	2	21	3	5	4	5	3	4	24	4	5	3	5	5	5	27	3	3	5	5	3	3	22	94
5	2	2	1	1	1	1	8	1	2	3	5	1	1	13	4	3	2	4	5	3	19	4	3	5	3	2	3	16	56
6	4	3	2	3	2	1	15	3	3	3	4	3	2	18	3	3	3	4	3	4	20	1	2	3	4	1	2	13	66
7	3	2	1	2	2	1	11	2	3	3	4	2	1	15	4	1	1	2	2	2	12	1	1	2	2	1	1	8	46
8	5	2	1	3	1	5	17	1	5	5	5	2	2	20	5	5	3	5	1	5	22	5	4	1	5	3	4	20	79
9	2	1	1	2	1	2	9	1	3	2	5	2	1	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	1	2	1	9	41
10	4	3	3	5	4	1	20	5	5	5	5	3	3	26	5	5	3	5	4	4	26	5	5	4	4	5	5	28	100
11	3	3	1	3	1	1	12	1	2	5	5	1	1	15	1	1	1	3	2	2	10	3	2	2	2	2	2	14	51
12	4	3	4	5	5	3	24	2	4	5	5	2	3	21	5	4	2	4	3	4	22	3	3	3	4	3	3	19	86
13	4	3	2	4	4	3	20	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	90
14	5	4	3	4	3	4	23	4	5	4	5	2	2	22	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	93
15	5	4	2	3	3	2	19	2	5	5	5	1	2	20	3	4	2	3	3	5	20	2	3	3	5	2	3	18	77
16	5	3	1	5	1	1	16	3	2	4	5	1	1	16	2	3	3	3	3	5	18	4	2	3	4	4	2	19	69
17	5	4	2	3	3	3	20	4	5	4	5	3	3	24	3	5	2	3	3	5	23	3	4	5	5	4	4	24	91
18	4	2	1	5	2	3	17	2	3	4	5	2	3	19	3	3	1	2	3	5	19	3	2	5	5	3	2	20	75
19	5	3	3	1	3	3	18	4	5	4	4	3	1	21	3	5	3	3	4	2	19	4	4	4	1	4	4	21	79
20	4	3	2	2	1	1	13	3	4	2	2	1	1	13	1	4	2	5	2	1	15	1	1	2	1	1	1	7	48
21	5	1	1	5	1	1	14	5	5	5	5	1	1	22	1	5	5	5	5	5	22	1	1	5	1	1	1	10	68
22	5	3	4	1	1	1	15	5	3	1	5	4	1	19	1	5	1	1	1	5	18	4	2	5	5	4	2	22	74
23	3	1	2	3	1	1	11	2	3	3	4	3	3	18	2	3	1	3	2	3	14	2	2	2	3	2	2	13	56
24	3	2	1	2	1	1	10	1	3	4	5	1	1	15	2	2	2	4	4	4	18	1	2	4	4	1	2	14	57
25	5	5	3	4	4	1	22	3	5	5	5	3	1	22	4	5	5	5	5	3	27	4	4	5	3	4	4	24	95
26	4	4	3	4	3	3	21	2	2	3	4	3	4	18	5	4	3	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	20	81
27	3	4	3	3	3	2	18	3	5	4	5	3	2	22	4	5	3	4	4	5	25	3	4	4	5	4	4	23	88
28	5	1	5	3	4	1	19	1	3	3	5	5	5	22	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	4	28	99
29	5	4	5	4	5	4	27	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	4	28	114
30	5	3	3	3	3	2	19	3	2	4	4	1	3	17	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	73
31	5	4	5	4	5	3	26	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	4	28	113
32	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	4	28	116
33	5	3	1	5	1	3	18	3	5	5	5	5	4	27	4	5	1	5	5	4	24	1	3	5	4	1	3	17	86
34	5	4	1	5	5	3	23	4	5	5	5	5	2	26	5	5	1	5	5	4	25	1	3	5	4	1	3	17	91
35	1	1	1	1	1	3	8	1	5	4	5	5	1	21	3	5	1	5	5	5	24	1	1	5	5	1	1	14	67
36	5	3	2	5	4	2	21	3	5	4	5	3	4	24	4	5	3	5	5	5	27	3	3	5	5	3	3	22	94
37	2	2	1	1	1	1	8	1	2	3	5	1	1	13	4	3	2	4	3	3	19	2	3	3	3	2	3	16	56
38	4	3	2	3	2	1	15	3	3	3	4	3	2	18	3	3	3	4	3	4	20	1	2	3	4	1	2	13	66
39	3	2	1	2	2	1	11	2	3	3	4	2	1	15	4	1	1	2	2	2	12	1	1	2	2	1	1	8	46
40	5	2	1	3	1	5	17	1	5	5	5	2	2	20	3	5	3	5	1	5	22	3	4	1	5	3	4	20	79

41	2	1	1	2	1	2	9	1	3	2	5	2	1	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	1	2	1	9	41
42	4	3	3	5	4	1	20	5	5	5	5	3	3	26	5	5	3	5	4	4	26	5	5	4	4	5	5	28	100
43	3	3	1	3	1	1	12	1	2	5	5	1	1	15	1	1	1	3	2	2	10	3	2	2	2	3	2	14	51
44	4	3	4	5	5	3	24	2	4	5	5	2	3	21	5	4	2	4	3	4	22	3	3	3	4	3	3	19	86
45	4	3	2	4	4	3	20	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	90
46	5	4	3	4	3	4	23	4	5	4	5	2	2	22	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	93
47	5	4	2	3	3	2	19	2	5	5	5	1	2	20	3	4	2	3	3	5	20	2	3	3	5	2	3	18	77
48	5	3	1	5	1	1	16	3	2	4	5	1	1	16	2	3	3	3	3	4	18	4	2	3	4	4	2	19	69
49	5	4	2	3	3	3	20	4	5	4	5	3	3	24	3	5	2	3	5	5	23	3	4	5	5	3	4	24	91
50	4	2	1	5	2	3	17	2	3	4	5	2	3	19	3	3	1	2	5	5	19	3	2	5	5	3	2	20	75
51	5	3	3	1	3	3	18	4	5	4	4	3	1	21	3	5	3	3	4	1	19	4	4	4	1	4	4	21	79
52	4	3	2	2	1	1	13	3	4	2	2	1	1	13	1	4	2	5	2	1	15	1	1	2	1	1	1	7	48
53	5	1	1	5	1	1	14	5	5	5	5	1	1	22	1	5	5	5	5	1	22	1	1	5	1	1	1	10	68
54	5	3	4	1	1	1	15	5	3	1	5	4	1	19	1	5	1	1	5	5	18	4	2	5	5	4	2	22	74
55	3	1	2	3	1	1	11	2	3	3	4	3	3	18	2	3	1	3	2	3	14	2	2	2	3	2	2	13	56
56	3	2	1	2	1	1	10	1	3	4	5	1	1	15	2	2	2	4	4	4	18	1	2	4	4	1	2	14	57
57	5	5	3	4	4	1	22	3	5	5	5	3	1	22	4	5	5	5	5	3	27	4	4	5	3	4	4	24	95
58	4	4	3	4	3	3	21	2	2	3	4	3	4	18	3	4	3	4	4	4	22	2	4	4	4	2	4	20	81
59	3	4	3	3	3	2	18	3	5	4	5	3	2	22	4	5	3	4	4	5	25	3	4	4	5	3	4	23	88
60	5	1	5	3	4	1	19	1	3	3	5	5	5	22	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	4	28	99
61	5	4	5	4	5	4	27	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	4	28	114
62	5	3	3	3	3	2	19	3	2	4	4	1	3	17	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	73
63	5	4	5	4	5	3	26	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	4	28	113
64	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	4	28	116
65	5	3	1	5	1	3	18	3	5	5	5	5	4	27	4	5	1	5	5	4	24	1	3	5	4	1	3	17	86
66	5	4	1	5	5	3	23	4	5	5	5	5	2	26	5	5	1	5	5	4	25	1	3	5	4	1	3	17	91
67	1	1	1	1	1	3	8	1	5	4	5	5	1	21	3	5	1	5	5	5	24	1	1	5	5	1	1	14	67
68	5	3	2	5	4	2	21	3	5	4	5	3	4	24	4	5	3	5	5	5	27	3	3	5	5	3	3	22	94
69	2	2	1	1	1	1	8	1	2	3	5	1	1	13	4	3	2	4	3	3	19	2	3	3	3	2	3	16	56
70	4	3	2	3	2	1	15	3	3	3	4	3	2	18	3	3	3	4	3	4	20	1	2	3	4	1	2	13	66
71	3	2	1	2	2	1	11	2	3	3	4	2	1	15	4	1	1	2	2	2	12	1	1	2	2	1	1	8	46
72	5	2	1	3	1	5	17	1	5	5	5	2	2	20	3	5	3	5	1	5	22	3	4	1	5	3	4	20	79
73	2	1	1	2	1	2	9	1	3	2	5	2	1	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	1	2	1	9	41
74	4	3	3	5	4	1	20	5	5	5	5	3	3	26	5	5	3	5	4	4	26	5	5	4	4	5	5	28	100
75	3	3	1	3	1	1	12	1	2	5	5	1	1	15	1	1	1	3	2	2	10	3	2	2	2	3	2	14	51
76	4	3	4	5	5	3	24	2	4	5	5	2	3	21	5	4	2	4	3	4	22	3	3	3	4	3	3	19	86
77	4	3	2	4	4	3	20	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	90
78	5	4	3	4	3	4	23	4	5	4	5	2	2	22	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	93
79	5	4	2	3	3	2	19	2	5	5	5	1	2	20	3	4	2	3	3	5	20	2	3	3	5	2	3	18	77
80	5	3	1	5	1	1	16	3	2	4	5	1	1	16	2	3	3	3	3	4	18	4	2	3	4	4	2	19	69

81	5	4	2	3	3	3	20	4	5	4	5	3	3	24	3	5	2	3	5	5	23	3	4	5	5	3	4	24	91	
82	4	2	1	5	2	3	17	2	3	4	5	2	3	19	3	3	1	2	5	5	19	3	2	5	5	3	2	20	75	
83	5	3	3	1	3	3	18	4	5	4	4	3	1	21	3	5	3	3	4	1	19	4	4	4	1	4	4	21	79	
84	4	3	2	2	1	1	13	3	4	2	2	1	1	13	1	4	2	5	2	1	15	1	1	2	1	1	1	7	48	
85	5	1	1	5	1	1	14	5	5	5	5	1	1	22	1	5	5	5	5	1	22	1	1	5	1	1	1	10	68	
86	5	3	4	1	1	1	15	5	3	1	5	4	1	19	1	5	1	1	5	5	18	4	2	5	5	4	2	22	74	
87	3	1	2	3	1	1	11	2	3	3	4	3	3	18	2	3	1	3	2	3	14	2	2	2	3	2	2	13	56	
88	3	2	1	2	1	1	10	1	3	4	5	1	1	15	2	2	2	4	4	4	18	1	2	4	4	1	2	14	57	
89	5	5	3	4	4	1	22	3	5	5	5	3	1	22	4	5	5	5	5	3	27	4	4	5	3	4	4	24	95	
90	4	4	3	4	3	3	21	2	2	3	4	3	4	18	3	4	3	4	4	4	22	2	4	4	4	2	4	20	81	
91	3	4	3	3	3	2	18	3	5	4	5	3	2	22	4	5	3	4	4	5	25	3	4	4	5	3	4	23	88	
92	5	1	5	3	4	1	19	1	3	3	5	5	5	22	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	4	28	99	
93	5	4	5	4	5	4	27	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	4	28	114	
94	5	3	3	3	3	2	19	3	2	4	4	1	3	17	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	73	
95	5	4	5	4	5	3	26	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	4	28	113	
96	5	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	4	28	116	
97	5	3	1	5	1	3	18	3	5	5	5	5	4	27	4	5	5	1	5	5	4	24	1	3	5	4	1	3	17	86
98	5	4	1	5	5	3	23	4	5	5	5	5	2	26	5	5	1	5	5	4	25	1	3	5	4	1	3	17	91	
99	1	1	1	1	1	3	8	1	5	4	5	5	1	21	3	5	1	5	5	5	24	1	1	5	5	1	1	14	67	
100	5	3	2	5	4	2	21	3	5	4	5	3	4	24	4	5	3	5	5	5	27	3	3	5	5	3	3	22	94	
101	2	2	1	1	1	1	8	1	2	3	5	1	1	13	4	3	2	4	3	3	19	2	3	3	3	2	3	16	56	
102	4	3	2	3	2	1	15	3	3	3	4	3	2	18	3	3	3	4	3	4	20	1	2	3	4	1	2	13	66	
103	3	2	1	2	2	1	11	2	3	3	4	2	1	15	4	1	1	2	2	2	12	1	1	2	2	1	1	8	46	
104	5	2	1	3	1	5	17	1	5	5	5	2	2	20	3	5	3	5	1	5	22	3	4	1	5	3	4	20	79	
105	2	1	1	2	1	2	9	1	3	2	5	2	1	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	1	2	1	9	41	
106	4	3	3	5	4	1	20	5	5	5	5	3	3	26	5	5	3	5	4	4	26	5	5	4	4	5	5	28	100	
107	3	3	1	3	1	1	12	1	2	5	5	1	1	15	1	1	1	3	2	2	10	3	2	2	2	3	2	14	51	
108	4	3	4	5	5	3	24	2	4	5	5	2	3	21	5	4	2	4	3	4	22	3	3	3	4	3	3	19	86	
109	4	3	2	4	4	3	20	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	90	
110	5	4	3	4	3	4	23	4	5	4	5	2	2	22	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	93	
111	5	4	2	3	3	2	19	2	5	5	5	1	2	20	3	4	2	3	3	5	20	2	3	3	5	2	3	18	77	
112	5	3	1	5	1	1	16	3	2	4	5	1	1	16	2	3	3	3	3	4	18	4	2	3	4	4	2	19	69	
113	5	4	2	3	3	3	20	4	5	4	5	3	3	24	3	5	2	3	5	5	23	3	4	5	5	3	4	24	91	
114	4	2	1	5	2	3	17	2	3	4	5	2	3	19	3	3	1	2	5	5	19	3	2	5	5	3	2	20	75	
115	5	3	3	1	3	3	18	4	5	4	4	3	1	21	3	5	3	3	4	1	19	4	4	4	1	4	4	21	79	
116	4	3	2	2	1	1	13	3	4	2	2	1	1	13	1	4	2	5	2	1	15	1	1	2	1	1	1	7	48	
117	5	1	1	5	1	1	14	5	5	5	5	1	1	22	1	5	5	5	5	1	22	1	1	5	1	1	1	10	68	
118	5	3	4	1	1	1	15	5	3	1	5	4	1	19	1	5	1	1	5	5	18	4	2	5	5	4	2	22	74	
119	3	1	2	3	1	1	11	2	3	3	4	3	3	18	2	3	1	3	2	3	14	2	2	2	3	2	2	13	56	
120	3	2	1	2	1	1	10	1	3	4	5	1	1	15	2	2	2	4	4	4	18	1	2	4	4	1	2	14	57	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FABIAN ROJAS LENIN ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gobierno Digital y Procesos Administrativos de los Trabajadores de una Municipalidad Distrital de Lima, 2022", cuyo autor es GOMEZ VILA JOSE LUIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 25 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FABIAN ROJAS LENIN ENRIQUE <b>DNI:</b> 20016805 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1949-6352	Firmado electrónicamente por: LEFABIANR el 03-08- 2022 12:57:09

Código documento Trilce: TRI - 0370909