



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno digital y gestión administrativa de una empresa pública de
agua potable y alcantarillado, 2023

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

AUTOR:

Utrilla Cerna, Arnold Edwin (orcid.org/0000-0001-7007-0678)

ASESORES:

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

Mgr. Rojas Santillan, Victor Abdel (orcid.org/0000-0001-9406-0829)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, que me apoyaron siempre de manera incondicional en todo lo que emprendiera, animándome a persistir cuando lo necesitaba

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido contar con salud para poder desarrollar esta tesis, así como permitirme cumplir con esta meta en mi vida profesional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LENIN ENRIQUE FABIAN ROJAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno Digital y Gestión Administrativa de una Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado, 2023", cuyo autor es UTRILLA CERNA ARNOLD EDWIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LENIN ENRIQUE FABIAN ROJAS DNI: 20016805 ORCID: 0000-0003-1949-6352	Firmado electrónicamente por: LEFABIANR el 04-08- 2023 12:47:31

Código documento Trilce: TRI - 0640922



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, UTRILLA CERNA ARNOLD EDWIN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno Digital y Gestión Administrativa de una Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
UTRILLA CERNA ARNOLD EDWIN DNI: 25774276 ORCID: 0000-0001-7007-0678	Firmado electrónicamente por: AUTRILLAC el 31-07-2023 15:45:04

Código documento Trilce: INV - 1291832

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABALAS.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
<i>Tipo de investigación</i>	13
<i>Diseño de investigación</i>	13
3.2 Variables y operacionalización	13
<i>Variable 1: Gobierno digital</i>	13
<i>Variable 2: Gestión Administrativa</i>	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
4.1 Análisis descriptivo.....	18
4.2 Análisis inferencial	20
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Fiabilidad de la variable gobierno digital	16
Tabla 2 Niveles de las dimensiones de gobierno digital en la empresa de agua potable y alcantarillado, 2023.....	20
Tabla 3. Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa en la empresa de agua potable y alcantarillado, 2023.....	20
Tabla 4 Relación entre gobierno digital y gobierno administrativo	21
Tabla 5 Relación entre digital por diseño y gestión administrativa.....	21
Tabla 6. Relación entre dimensión abierto y gestión administrativa	22
Tabla 7 Relación entre dirigida al usuario y gestión administrativa.....	22
Tabla 8 Relación entre plataforma y gestión administrativa.....	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Gobierno Digital.....	18
Figura 2 Gestión administrativa	19

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo explicar el grado de relación que existe entre el avance de implementación de gobierno digital y la gestión administrativa de una empresa pública de servicios de agua potable y alcantarillado en Lima, para el año 2023. La población objeto de estudio para esta investigación estuvo conformada por los empleados de la empresa encargada del suministro de agua potable y alcantarillado. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transeccional, aplicando la técnica de la encuesta a una muestra de 58 trabajadores, empleando un cuestionario de 38 preguntas. Se obtuvo que existe una relación alta entre el gobierno digital y la gestión administrativa ($Rho = 0,748$), siendo que el 65,5% de trabajadores considera la gestión administrativa como regular y el 72,4% considera al gobierno digital como regular, por lo que es importante seguir realizando esfuerzos para mejorar la implementación del gobierno digital en dicha empresa, diseñando planes que incluyan un equipo especializado en tecnología, priorizando la creación de espacios para la participación ciudadana y digitalizando los servicios ofrecidos por la empresa.

Palabras clave: TIC, modernización, tecnología, administración, digitalización, políticas, estatal.

ABSTRACT

The purpose of this research is to explain the degree of relationship that exists between the progress of digital government implementation and the administrative management of a public drinking water and sewerage service company in Lima, by the year 2023. The population under study for this investigation consisted of employees of the company in charge of supplying drinking water and sewerage. The research has a quantitative approach, of a transectional non-experimental design, applying the survey technique to a sample of 58 workers, using a 38-question questionnaire. It was found that there is a high relationship between digital government and administrative management ($Rho = 0.748$), with 65.5% of workers considering administrative management as regular and 72.4% considering digital government as regular, for Therefore, it is important to continue making efforts to improve the implementation of digital government in said company, designing plans that include a team specialized in technology, prioritizing the creation of spaces for citizen participation and digitizing the services offered by the company.

Keywords: ICT, modernization, technology, administration, digitization, policies, state.

I. INTRODUCCIÓN

El uso de tecnologías se ha visto impulsado debido al COVID-19, y esto no solo se refleja en la mayor cantidad de personas que consumen internet, también se refleja en la acogida que ha tenido los dispositivos digitales por parte de las instituciones, según Beylis (2020) cerca del 34% de las empresas han comenzado y/o aumentado su consumo de internet, el uso de redes sociales y de plataformas digitales, mientras que un 17% de empresas han optado por invertir en equipos tecnológicos. En ese sentido, la tecnología ha pasado de ser un lujo a ser una herramienta fundamental en nuestra vida diaria, e incluso su uso se ha comenzado a aplicar en las entidades públicas, a este proceso se ha llamado transformación digital.

En Europa, el 84% de los servicios dados por el gobierno central se encuentran disponibles de manera online (European Commission, 2022). Por otro lado, países como Corea del Sur, Japón, Colombia y España han implementado más del 60% de las tecnologías digitales a sus servicios públicos, mientras que países como Dinamarca y Colombia han efectuado con mejor desempeño la configuración de políticas y estrategias que permitan al usuario tener acceso a los servicios públicos vía online, sin embargo, solo el 12% de países pertenecientes a la OCDE tiene una política relacionada a los datos del sector público (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] , 2020).

En América Latina, en 2020, el 58% de los países superan el promedio global del índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (IDGE), mientras que otras naciones como Costa Rica, Argentina, Perú, Chile, Brasil y Uruguay presentaron un alto IDGE. Sin embargo, aún presentan desafíos, entre ellos que el gobierno involucre activamente a los ciudadanos a participar en el uso de tecnologías para las diferentes consultas (Naciones Unidas, 2022).

El caso peruano, en 2022 tuvo un alto nivel de desempeño según el Índice de Desarrollo de Gobierno Digital y aunque se ha tenido un gran avance con respecto a la transformación digital por parte de los ministerios, lo preocupante es el avance en los gobiernos locales y empresas públicas, ya que solo el 23% de gobierno locales conformó un comité de Gobierno y Transformación Digital,

mientras que, solo el 47% de empresas estatales, han elaborado y aprobado su plan de gobierno digital (Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, 2023).

Este proceso comenzó con la concepción de la palabra gobierno electrónico, el cual se refiere al empleo de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión de las entidades del Estado, con el objetivo de tener servicios eficientes y ofrecer información de calidad a la población, todo esto contribuye en modernizar la gestión existente en las entidades públicas. (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2012), sin embargo, este concepto sería reemplazado por el gobierno digital, puesto que este abarca no solo el uso a las TIC en la administración, también comprende a un conjunto de principios, políticas, entre otros, que permitan la digitalización de los servicios, procesos internos y tratamiento de datos, con el propósito de brindar servicios y bienes de calidad acorde a las necesidades y demandas de los ciudadanos. (Decreto Legislativo N.º 1412, 2018). Siendo así que la transformación digital no solo abarque el uso de TIC, sino de herramientas que permitan consolidar la tecnología, el uso de datos y sistematización a la gestión del gobierno.

En el caso de la empresa estatal de Agua Potable y Alcantarillado, la entidad realizó su propio instrumento para medir la madurez de su gobierno digital, teniendo como resultado un puntaje de 2.72, es decir, la empresa tiene un nivel de madurez experimental, debido a que se encuentra es un proceso inicial de implementación de gobierno digital, por lo tanto, no posee bien definidos y desarrollados los objetivos de gobierno digital en la organización, asimismo, la digitalización y automatización de los procesos correspondientes a la gestión de aguas residuales son los que tiene menor cobertura, alrededor del 40%, siendo estos procesos los de mayor consulta para los usuarios y, aunque la empresa tiene una gran variedad de servicios a través de canales y medios digitales, hay una gran carga de trabajo debido a que estos son gestionados por los trabajadores de manera manual o semi manual. (SEDAPAL, 2020).

En ese sentido, se ha logrado un gran avance de implementación del gobierno digital por parte de las entidades públicas, sin embargo, este hecho no es apreciado como una mejor gestión de la entidad, puesto que, en el 2022, alrededor del 57.7% de los ciudadanos percibió la gestión del gobierno central como mala,

una cifra mayor que en el 2020 (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática [INEI], 2022). Asimismo, el 63% de los ciudadanos prefieren realizar su gestión de manera presencial debido a que lo consideran más seguro, fácil de acceder y que ahorran mayor tiempo que realizando su gestión de manera virtual (Datum Internacional, 2019).

Esta percepción del ciudadano hace inferir que existe un problema en la integración de tecnologías en la administración de las entidades del Estado, por ello, considerando que la organización dedicada al suministro de agua y la gestión del sistema de alcantarillado provee 454312 conexiones en Lima, es decir, ofrece su servicio a una gran cantidad de usuarios de Lima, y dado que es una empresa pública cuyo objetivo es ofrecer servicios de calidad al ciudadano, se ha planteado como problema general: ¿Cómo se vinculan el nivel de integración del gobierno digital y la administración de la organización estatal que se encarga de llevar agua y sistema de alcantarillado, 2023?. De este problema general se derivan las consecuentes problemas específicos: ¿Cómo se articula la dimensión digital por diseño con la gestión administrativa de la empresa pública de Agua Potable y Alcantarillado, en el año 2023?, ¿cómo se relacionan la dimensión abierto con la gestión administrativa de la entidad?, ¿cuál es la conexión entre la dimensión dirigida al usuario con la gestión administrativa de la organización gubernamental de agua? y ¿cuál es la manera en que la dimensión plataforma con la gestión administrativa se relacionan?

Asimismo, se planteó como objetivo general: detallar el nivel de correlación existente entre el progreso de gobierno digital en la entidad prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado y su gestión administrativa, en el año 2023. Los objetivos específicos se ramifican en: exponer el vínculo que hay entre la dimensión digital por diseño con la gestión administrativa de la empresa mencionada; identificar la relación que existe entre dimensión abierto con la gestión administrativa de la empresa pública de Agua Potable y Alcantarillado; describir la conexión que hay entre la dimensión dirigida al usuario y la gestión de la empresa encargada del alcantarillado y analizar la conexión entre la administración de la entidad estatal y la dimensión plataforma.

La investigación encuentra su justificación práctica en que, se parte de la aplicación de La Ley de Gobierno Digital en una entidad pública para demostrar si esta tiene un efecto significativo en la gestión, de esta manera se podrá analizar si esta ley ha cumplido con el objetivo por lo que fue creada o si es necesario realizar ajustes a su formulación, su justificación teórica es aportar información a el análisis del gobierno digital y su contribución a la gestión interna de una entidad. Además, la investigación posee una justificación metodológica ya que se llevará a cabo instrumentos que permitan cuantificar el nivel de ejecución del gobierno digital en la entidad, así como indicadores que permitan evaluar la gestión realizada por este, mientras que se justifica socialmente debido a que los resultados de investigación permitirá conocer el estado de avance del gobierno digital en la entidad, así como servirá como fuentes de datos que permitirá tomar decisiones con el fin de mejorar la condición en la que se encuentra y contribuirá en la mejora del servicio y atención hacia el cliente.

Por última, se tiene como hipótesis general que, en el año 2023 hay una relación positiva y de significancia entre el avance de gobierno digital en la empresa estatal y su gestión administrativa, las hipótesis específicas se derivan: la dimensión digital por diseño afecta positivamente a la administración de la empresa estatal, la dimensión abierta tiene un efecto positivo en la administración de la empresa, la dimensión dirigida al usuario tiene una relación directa con la gestión de la empresa prestadora de servicios de agua y alcantarillado, y la dimensión plataforma mejora a la organización gubernamental.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Montero (2017) realizó un estudio sobre la relación del manejo de tecnologías de información en la administración municipal del distrito de Magdalena, con el objetivo de probar que las TIC mejoran la eficiencia y eficacia de la administración, su investigación fue descriptiva correlacional, aplicando dos instrumentos: una encuesta a 138 ciudadanos residentes de Magdalena y una entrevista estructurada a funcionarios de la entidad; al procesar los datos por SPSS, se obtuvo que la implementación del e-gobierno reduce los tiempos y costos, sin embargo, los ciudadanos se encontraron insatisfechos con la implementación del e-gobierno.

Paredes (2020), en su investigación analizó cómo los archivos de los tribunales electrónicos pueden contribuir a la modernización de los tribunales mediante la optimización de los procedimientos judiciales, el trabajo es un estudio cualitativo realizado a través de una entrevista semiestructurada con funcionarios familiarizado con los archivos de los tribunales electrónicos, proyectos, directivos partidistas y usuarios de documentos jurídicos electrónicos, se entiende que las herramientas tecnológicas utilizadas por la unidad estructural y las nuevas TIC brindan un mejor enfoque, lo que permite reducir los procesos judiciales en rapidez, transparencia, tiempos y costos.

Alfaro (2022) en su investigación propuso indagar la conexión que hay entre la aplicación de e-gobierno a una municipalidad distrital de Laredo y su gestión, para ello realizó un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, obteniéndose que el 63% de los trabajadores perciben el nivel de avance del uso de TIC en la municipalidad como regular, mientras que el 60% considera la gestión administrativa de la municipalidad como regular, asimismo, ambas variables tiene una relación significativa de 78%.

Salazar (2020), en su trabajo analizó el efecto que tiene la tecnología en la administración de personal de unas entidades financieras del cercado de Lima, el enfoque de investigación es de tipo cuantitativo - descriptiva, interpretativa, causal, técnica y se demostró que la organización, planificación y supervisión del personal y el uso de las TIC afectaron significativamente los activos de la entidad financiera.

Salirrosas et al. (2022), en su trabajo analizaron variables e indicadores hipotéticos en la literatura científica para el período de 2018 a 2022 con el objetivo de medir el grado de implementación del gobierno electrónico y la modernización de las instituciones públicas, los resultados muestran que existe un vínculo entre la gobernanza digital, las figuras públicas y la modernización. Es claro que existe un consenso en la sociedad de que las TIC están directamente relacionadas con la gobernanza digital y la modernización de las instituciones públicas. Se debe fortalecer la preparación de los empleados y ciudadanos para que puedan adquirir los conocimientos necesarios para utilizar adecuadamente las ventajas de la gestión digital en las instituciones públicas.

A nivel internacional, Toro – García et al. (2020) realizó su investigación para identificar las tendencias y aspectos que son importantes en la aplicación de las nuevas tecnologías en las entidades del estado y su influencia en la elección de decisiones para mejorar los servicios que estas entidades ofrecen a sus habitantes, el proceso metodológico fue seguido por una revisión bibliográfica de diversas fuentes según ocho categorías relacionadas con la gobernanza digital, el estudio indica que el impacto y la adopción de la gobernanza vía herramientas digitales ayuda a aumentar la transparencia, mejorar los servicios y permiten un sentido de pertenencia de la población a su país.

Coronado y Estrada (2021) en su estudio tuvo como propósito de describir los portales electrónicos de los gobiernos de diferentes países para descubrir si se está empleando adecuadamente el e- government, para ello, utilizó un check list, siendo la observación la técnica empleada en esta investigación, se encontró que algunos portales como de Ecuador y Perú, no cumplen los criterios mínimos descritos por el gobierno electrónico, por lo que existe una gran brecha en América Latina en temas de digitalización.

Salvador y Ramírez (2016) contribuyeron a la discusión sobre el surgimiento del término de Gobierno Abierto y cómo afrontar a los retos que plantea, los autores presentan evidencias basadas en dos estudios aplicados a la gestión de recursos humanos, se encontraron que existen sinergias entre el Gobierno Abierto y progreso de los servicios digitales, estas sinergias ayudan a mejorar las capacidades institucionales de las Administraciones públicas.

Ávila (2014) en su investigación construyó el Índice de Funcionalidad para evaluar las plataformas digitales del gobierno mexicano, obteniéndose que, en el país la tecnología usada es obsoleta, concluyéndose que se debe de innovar en nuevas modalidades digitales.

Por último, Cabezas (2018) con el objetivo de comprobar la eficiencia del uso de TIC en la participación ciudadana, realizó una investigación cualitativa, en la cual se hizo uso de una encuesta semiestructurada aplicada a residentes de la localidad de Jun – España, se obtuvo que el gobierno capacita a la población en el uso de TIC, así como incorpora las TIC en la comunicación entre políticos y ciudadanos, fomentado una mayor participación, este hecho hace que los ciudadanos respalden a las autoridades a cargo.

Este estudio se apoya en teorías como el de la Nueva Gestión Pública (NGP), se le define como una agrupación de acciones y principios que pretende conseguir una mejor eficiencia, calidad y eficacia de las prestaciones otorgadas por el estado, permitiendo satisfacer las necesidades de la población. (Pagani et al., 2015). Asimismo, la NGP trata de reducir la brecha del sector público con el sector privado, adoptando algunas prácticas en términos de gestión, administración de personal, mientras que, al mismo tiempo, desea disminuir los procedimientos burocráticos en la gestión (Dunleavy y Hood, 1994, como se citó en García, 2007). Este término tuvo sus orígenes en estados anglosajones, por los años ochenta, la NGP fue vista como la solución a los problemas de crisis fiscal que atravesaban los gobiernos, siendo una herramienta que combina la administración privada con el objetivo del sector público, sin embargo, no fue hasta 1991, cuando Christopher Hood con su artículo “A New Public Management for All Season” habló sobre las nuevas prácticas que ocurrían en los países anglosajones, que comenzó con el debate sobre la NGP. (Cejudo, 2011). García (2007) menciona que la NGP introduce un mecanismo competitivo que permite promover la evolución de servicios a unos de mayor calidad, esto debe de estar acompañado por un sistema de control que permite que los procesos, planes y resultados sean transparentes, teniendo como beneficios aumentar la participación ciudadana y volviendo más eficiente el proceso electoral; por lo tanto, la NGP incluye funcionarios políticos. La relación entre el actor público y la sociedad ayuda a

modelar la eficiencia del bienestar (Pagani et al., 2015). Para ello, el Estado necesita determinar qué actividades debe realizar la administración pública y cuáles puede dejar en manos del sector privado, para luego desburocratizar y realizar ciertas actividades que han tenido mucho éxito en el sector privado. Estas acciones se dividen en racionalización normativa, donde la racionalización normativa implementa reglas que simplifican los trámites administrativos y regulan la conducta pública, y la cultura, que es un conjunto de conductas que permiten el desarrollo de incentivos al recurso humano (García, 2007).

Por otro lado, el e-Gobierno es una expresión de una acción de gobierno eficiente y eficaz con respecto a los beneficiarios, que enfatiza significativamente a los ciudadanos y sus interacciones, aprovechando las oportunidades que ofrecen las oportunidades que ofrecen las TIC (Armas y Armas, 2011). Naser y Gastón (2011) plantean que implementar el gobierno electrónico exige aumentar, redefinir y/o suprimir procesos, así como de formular políticas que permitan integrar la tecnología en los servicios públicos. Según Armas y Armas (2011), el gobierno electrónico tiene tres dimensiones, una dimensión externa que hace referencia a la habilidad de los medios de comunicación e información de relacionar con los ciudadanos y la provisión de prestaciones; una dimensión interna, basada en reestructurar la organización interna para que la entidad sea eficaz en el uso de tecnología; por último, una dimensión relacional, que intenta emprender una red que permita intercambiar información con otras entidades, con la finalidad de mejorar las prestaciones y los procesos existentes en la entidad.

Con respecto al gobierno digital es parte de las estrategias utilizadas para la modernización de los gobiernos (OCDE, 2020), se le define como al uso de tecnologías digitales como una estrategia que los gobiernos utilizan con la finalidad de generar beneficio colectivo (OCDE, 2014 como se citó en Comisión Económico para América Latina y el Caribe [CEPAL], s.f.), para lograr este proceso de digitalización es necesario apoyarse de una gobernanza digital que articule políticas, recursos, actores que permita la implementación del gobierno digital (CEPAL, s.f.).

Para poder medir el progreso de las naciones hacia un gobierno digital, la OCDE (2020) ha creado el instrumento “Índice de Gobierno Digital”, este instrumento se separa al gobierno digital en seis dimensiones: impulsado por datos digital por diseño, abierto por defecto, actúa como plataforma, dirigida al usuario y proactiva. Para esta investigación, se utilizarán solamente las siguientes dimensiones:

Digital por diseño, se refiere al uso de TIC para diseñar y elaborar procesos públicas, crear nuevos canales de participación y comunicación para la población para la entrega de servicios públicos y simplificar los procedimientos administrativos, así mismo, se debe de establecer políticas y mecanismos de gobernanza que permitan integrar las tecnologías en los procesos internos de la organización y en la creación de los servicios, esta dimensión evalúa parámetros como: tener un organismo responsable de los proyectos del TIC del gobierno, así como ser asesor y tomar decisiones en esta materia; instrumentos de políticas que se establecen con el fin de aportar en la aplicación de tecnologías en el ámbito gubernamental; normas y directrices para el diseño de servicios digitales; establecimiento de mecanismos para medir las necesidades de habilidades tecnológicas en el ámbito estatal. Siendo el objetivo de esta dimensión el de simplificar los trámites, innovar los servicios públicos y abrir múltiples canales de comunicación y compromiso del ámbito gubernamental y empresarial, el tercer sector y la ciudadanía, para lograrlo, se necesita un liderazgo, mecanismos de coordinación efectivos con estrategias sólidas, herramientas de gestión y regulaciones. (OCDE, 2020)

Actúa como plataforma, se refiere a que se desarrolla un repertorio de servicios, normas y herramientas que permiten a los equipos tener como centro las necesidades de los ciudadanos para la prestación y diseño de servicios públicos, es decir, se busca involucrar de manera proactiva a las partes interesadas externas al sector público en los procesos de elaboración de políticas y prestación de servicios; para evaluarla se utilizaron los siguientes parámetros: uso de plataformas digitales; plataformas que involucren al sector público y privado en el debate y búsqueda de soluciones; participación de las empresas, sociedad civil, servidores públicos, entre otros, en el diseño de los servicios de gobierno digital (OCDE, 2020).

Abierto por defecto, en donde se hace pública la información de las entidades del gobierno como los datos de la entidad y los procedimientos de diseño y planteamiento de políticas; asimismo, se debe de impulsar el uso de datos para el diseño de reformas de gobierno digital, para evaluarla, se utilizaron los siguientes parámetros: directrices para todo el gobierno sobre la publicación digital de datos gubernamentales, diseño de políticas y decisiones de manera oportuna y comprensible; estrategias y/o planes de acción a mediano plazo sobre datos gubernamentales abiertos; requisitos formales según los cuales los datos del gobierno deben estar abiertos por defecto (OCDE, 2020).

Dirigida al usuario, centrándose a adoptar mecanismos que permitan suplir las necesidades de los ciudadanos, en esta dimensión se otorga protagonismo al ciudadano y a sus necesidades en el diseño de los servicios, políticas y procesos, adoptando instrumentos incluyentes que posibilitan a la población y entidades comunicar y definir sus requerimientos en relación al acceso y sentido de pertenencia a los servicios públicos, para lo cual se establece un conjunto de mandatos que permiten examinar y evaluar propuestas y/o proyectos digitales incluyendo la intervención de actores como los ciudadanos, con el propósito de aumentar la confianza y legitimidad en las entidades como consecuencia de una mejora en la capacidad de contestación por parte de la institución, un fortalecimiento en el estudio de los usuarios, y de una mayor simplicidad para el ingreso y utilización de los sistemas y servicios públicos, diseñados para el ciudadano; estos factores mejoran la eficiencia de los servicios ofrecidos por las entidades públicas, debido a que se realiza una evaluación de satisfacción a los ciudadanos con respecto a los servicios en donde se han incluido la tecnología. Los parámetros usados para su medición son: mecanismos inclusivos, responsables y transparentes en el proceso de desarrollo de una estrategia gubernamental o política general; política general sobre la inclusividad de los procesos para el diseño de servicios digitales; accesibilidad de los servicios digitales para todos; proactividad en la prestación de servicios; solicitud proactiva de retroalimentación de los usuarios del servicio sobre su experiencia con los servicios digitales; programa o plan que tiene como objetivo aumentar las habilidades digitales de los ciudadanos; directrices escritas sobre la accesibilidad de los servicios gubernamentales; esfuerzos realizados por el gobierno central/federal mediante el

avance tecnológico para asegurar la inclusión y participación de segmentos de la población más vulnerables en los procedimientos de diseño de directrices y ofrecimientos de los servicios; mecanismos institucionales para promover la participación de proveedores y partes interesadas para probar los modos de prestación de servicios (OCDE, 2020).

Asimismo, el presente estudio se apoya en la Ley de Gobierno Digital, la cual tiene como propósito constituir un marco de referencia para medir el progreso de tecnologías digitales posibilitan una apropiada administración de diversos ámbitos que permitan su adecuado establecimiento, así como establecer normas que permitan el uso de tecnologías en los procesos y prestación de servicios, de manera que estas se digitalicen, estas reglas deben de ser aplicadas por los tres niveles de gobierno (Decreto Legislativo N.º 1412, 2018).

Con respecto a la gestión administrativa, algunos autores la definen como la dirección y administración de los sistemas, de la información, de las personas y tecnologías con el propósito de generar y maximizar beneficio para su gestión. Actualmente, la tecnología y el manejo de conocimientos son invaluable por lo que se han convertido en el cimiento que impulsa a las entidades a mejorar sus resultados, permitiéndole distinguirse entre las otras organizaciones, por lo tanto, es de suma importancia llevar a cabo una gestión de manera eficiente que permita alcanzar un superior desempeño en la organización (Marketplace, 2020). Asimismo, Mendoza (2017) menciona que la gestión administrativa es de índole sistemático puesto que tiene a su disposición acciones que van dirigidas de manera consistente con el logro de objetivos, para ello se realiza un conjunto de actividades en la administración del procedimiento, así como: planificar, organizar, dirigir y controlar.

Planificación, Robbins et al. (2013) define a esta dimensión como aquella que tiene su visión en el futuro, debido a que los objetivos, propósitos y metas facilitan el apropiado funcionamiento de la organización. El propósito de la planificación es direccionar las acciones a realizar, para ello, se establece los fundamentos, el orden y la escala de tiempo. Ascencio et al. (2016) añade que la planificación posibilita a las entidades a crear su futuro, permitiéndoles llevar adelante operaciones que resulten viables y que consolida el control de rumbo.

Organización, se refiere a una incorporación de usuarios, en forma jerarquizada, en la cual cada miembro tiene una función establecida que se debe de obedecer, estas funciones son establecidas bajo un criterio en donde se incluyen pautas y una serie de normas (Etkin, 2000). Por otro lado, Barrutia y Egoavil (2020), mencionan que la organización está directamente relacionada con la formulación de estrategias en la administración, estas se determinan desde la misión de la entidad. Si bien definir una estrategia no garantiza el éxito en la adopción de dicha estrategia, este aspecto alienta a las organizaciones a enfocarse en lograr sus objetivos por sí mismas, y la etapa de adopción se especifique la ejecución de progresos.

Dirección, describe la orientación que debe tomar la empresa, apoyándose de la organización y planificación en la toma de empleados, para ello se elige un conjunto de acciones que sea la mejor estrategia, en busca de alcanzar los objetivos de la entidad, se emplea una estrategia que involucra la comunicación y el intercambio de información para facilitar la toma de decisiones, la planificación y la ejecución de actividades (Munch, 2010).

Control, es la etapa final del proceso de gestión y se encarga de monitorear las actividades de ejecución planificadas como último recurso, asegurándose de que se han logrado los objetivos. Se evidencia que existe una relación significativa entre el control y la planificación, por lo que se puede decir que no hay control sin una planificación previa, y, por lo tanto, no hay posibilidad de una planificación exitosa sin un control adecuado (Calderón, et al. 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Este estudio tiene una naturaleza de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, porque se basa en un marco teórico, teniendo como fin aumentar los conocimientos científicos (Muntané, 2010) y es cuantitativo debido a que la investigación mide con precisión las variables de investigación (Hernández et al., 2014).

Diseño de investigación

La investigación se caracteriza por un diseño no experimental transeccional debido a que no se manipula las variables, tratando de describir y analizar su relación en un momento dado en el tiempo (Hernández et al., 2014).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno digital.

Definición conceptual:

Es el uso, de manera estratégica, de los datos y tecnologías digitales en la administración pública con el objetivo de crear valor público (Decreto Legislativo N.º 1412)

Definición operacional:

Nivel de implementación del gobierno digital de acuerdo a cuatro dimensiones: digital por diseño, abierto, dirigida al usuario y plataforma (OCDE, 2020)

Indicadores:

Se mide a través de las políticas de implementación tecnológica, implementación de procedimientos de manera virtuales, participación, transparencia, calidad y acceso a la información, interacción vía virtual, desarrollo de la plataforma digital y canales de comunicación.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Gestión Administrativa

Definición conceptual:

Se refiere a la agrupación de actividades que se ejecutan con el fin de liderar una entidad mediante esfuerzos, tareas, y recursos (Raffino, 2020)

Definición operacional:

Percepción sobre la gestión del personal de la institución de acuerdo a cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control. (Mendoza, 2017)

Indicadores:

Se mide a través de la planificación de objetivos, asignación de recursos, coordinación entre áreas, designación de actividades, liderazgo, capacitaciones, medición y desempeño de objetivos y control de recursos.

Escala de medición:

Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo***Población.***

La población hace referencia a una agrupación de individuos que se encuentran definidos, limitados y de manera accesible, sirviendo de referente para la elección de la muestra (Arias-Gómez, 2016). La población para esta investigación fue compuesta por los trabajadores de la empresa de agua potable y alcantarillado.

Criterios de inclusión:

- Personal que se encuentra activo.
- Colaboradores que estén interesados en ser parte de la investigación.

Criterios de exclusión:

- Personal que labore menos de un año en dicha institución.

Muestra

La muestra representa una fracción de la población con la cual se realizará el estudio, para obtener la muestra se utiliza procedimientos como lógica, fórmulas entre otros (López, 2004).

El tamaño de la muestra fue de 58 trabajadores de la empresa de agua y alcantarillado de Lima.

Muestreo

López (2004) se refiere al muestreo como el método usado para elegir los elementos que conformaran la muestra. Se empleó un método de muestreo aleatorio simple.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica es método que emplea utiliza el investigador para poder recolectar, analizar y obtener información de los fenómenos que se investiga (Martínez y Martínez, 2020). Para esta investigación se aplicó el método de encuesta, la cual se aplicará a los trabajadores de la empresa.

Instrumento

Un instrumento es un dispositivo, formato (ya sea digital o físico) o recurso que sirve para recolectar, registrar, o almacenar datos (Arias, 2006).

Se hizo uso de un cuestionario integrado con 20 preguntas para la variable Gobierno Digital y 18 preguntas para la variable Gestión Administrativa, utilizando la escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Validez

Hernández et al. (2014) describe a la validez se refiere al nivel que realmente mide un instrumento a la variable que se desea medir. Para comprobar la validez de los instrumentos, se consultó a tres expertos en el tema de gestión pública, los cuales consideraron como aplicables el instrumento para ambas variables (Anexo 3).

Confiabilidad

Con el fin de comprobar la fiabilidad del cuestionario y, por ende, de los instrumentos planteados, se efectuó una encuesta piloto a un total de 20 trabajadores de la institución, se procesaron los datos y se obtuvo en Alfa de Cronbach de ambas variables, las cuales se pueden ver en la tabla 1.

Tabla 1.
Fiabilidad de la variable gobierno digital

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gobierno Digital	0.931	20
Gestión Administrativa	0.872	18

Se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.93 para la variable gobierno digital y un 0.87 para la variable gestión administrativa, se puede verificar la fiabilidad del instrumento, ya que, a medida que el coeficiente de alfa de Cronbach se acerca más a 1, el instrumento será más confiable (Soler y Soler, 2012).

3.5 Procedimientos

Se seleccionó el cuestionario como instrumento, el cual fue validado por un grupo de expertos en temas de gestión pública. Luego se procedió a materializar este instrumento a través de Microsoft Forms y se compartió el enlace a los trabajadores seleccionados de manera aleatoria y dispuestos a colaborar, para que realicen el llenado del cuestionario. Teniendo las respuestas de 20 colaboradores se trasladó la información a una base de datos de Excel y posterior a eso, se procesó en SPSS la información para testear la fiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach, comprobándose que esta herramienta utilizada es la adecuada.

Posteriormente, se procedió a recopilar la información; teniendo completo los 58 cuestionarios, se descargó las respuestas en un Excel, esta información se trasladó al programa estadístico SPSS y se procesaron los datos; estos datos se interpretaron descriptivamente a través de gráficos y tablas, mientras que para la comprobación de hipótesis se recurrió a contrastarla por el coeficiente de Pearson.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos recopilados se registraron en una hoja de cálculo de Excel y posteriormente se trasladaron a SPSS para su procesamiento. Los resultados se plasmaron a través de gráficos y serán interpretados, de manera descriptiva, con el objetivo de ver el grado de implementación del gobierno digital en la empresa, así como la gestión de esta. Asimismo, se realizó una prueba de normalidad de

Kolmogorov – Smirnov (Anexo 6) y luego, por medio del Coeficiente de Correlación de Pearson se comprobó la hipótesis general de la investigación, así como se identificó el tipo de relación entre las dos variables.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación fue utilizada para fines académicos, los datos que se obtuvieron son fidedignos, con el consentimiento del encuestado y respetando la privacidad de este. Además, el estudio respeta la propiedad intelectual de los autores, puesto se cita utilizando las Normas APA 7, cualquier fragmento utilizado en la investigación que sea de otros autores. Por último, se respetó los lineamientos dispuestos por la Universidad César Vallejo, en cuanto a la estructura, y procedimientos de investigación.

IV. RESULTADOS

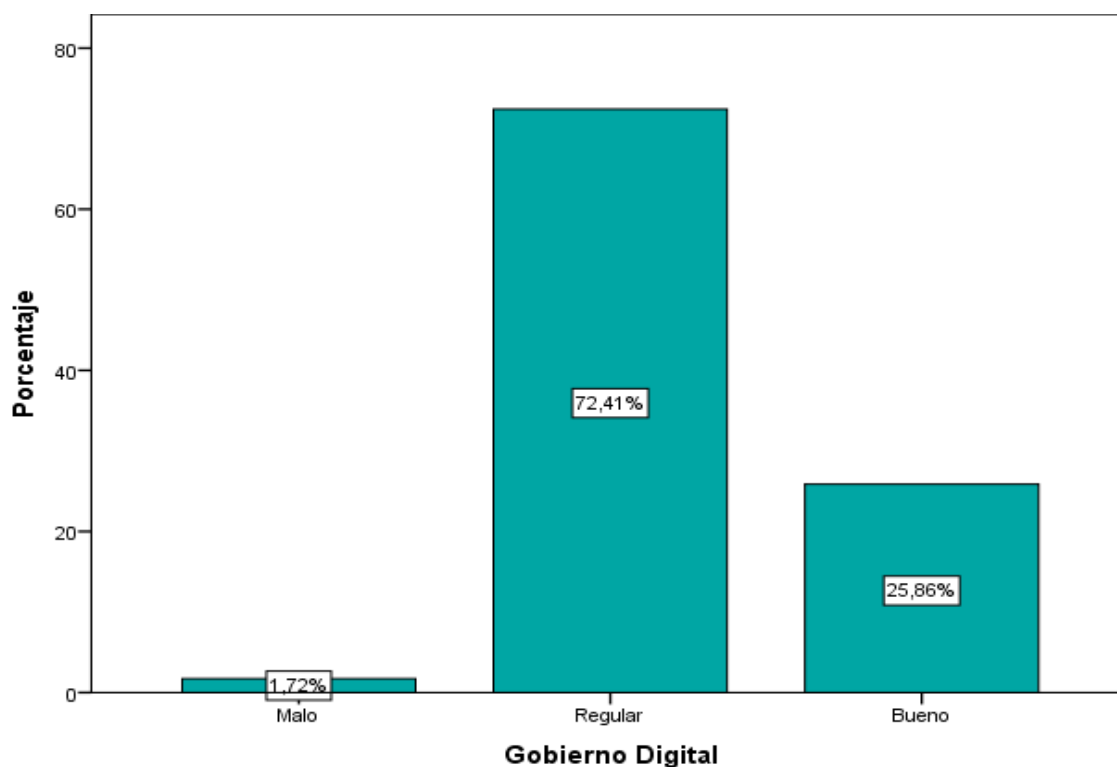
Esta sección se divide en resultados descriptivos e inferenciales que se han obtenido a través de la encuesta a los trabajadores.

4.1 Análisis descriptivo

A continuación, se describe los resultados obtenidos a partir del formulario contestado por los empleados de la empresa. De esta manera se mide el nivel de implementación de las variables a estudiar, las cuales se clasifican como mala, regular y buena.

Figura 1

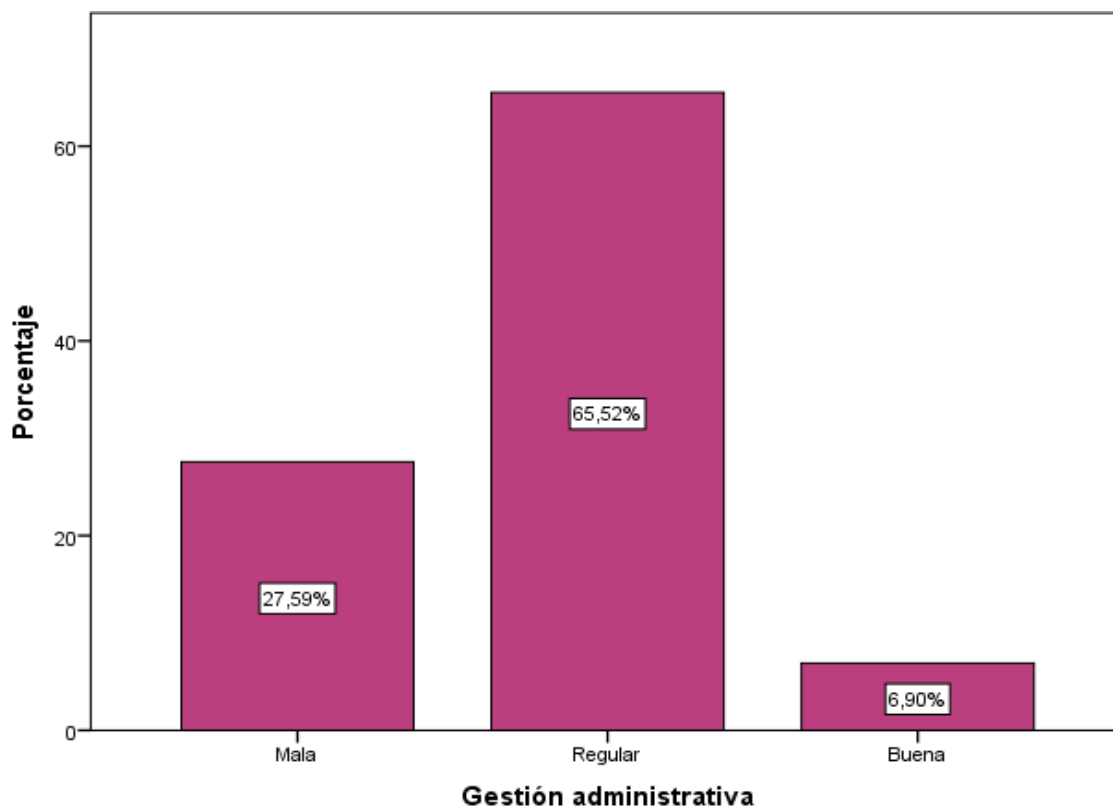
Gobierno Digital



De acuerdo a las respuestas dadas por los trabajadores, el 72,41% considera que el gobierno digital en la empresa que brinda prestaciones de agua potable ha sido regular, mientras que el 25,86% considera la implementación del gobierno digital en la empresa como buena.

Figura 2

Gestión administrativa



De acuerdo a la figura 2, el 65,52% de los trabajadores consideran la gestión administrativa de la empresa como regular, el 27.59% la considera mala, mientras que, solo un 6,9% considera que la empresa tuvo una gestión administrativa como buena, en el 2023.

Con respecto a las dimensiones de ambas variables, en la tabla 2 podemos apreciar el nivel que los trabajadores le pusieron a cada dimensión de la variable gobierno digital, siendo que, las cuatro dimensiones de esta variable son consideradas por los trabajadores de la empresa como implementadas a un nivel regular. A su vez, la dimensión dirigida al usuario es a la que los trabajadores consideran mejor desarrollada, en comparación con las otras dimensiones.

Tabla 2

Niveles de las dimensiones de gobierno digital en la empresa de agua potable y alcantarillado, 2023

	Digital por diseño		Abierto		Dirigida al usuario		Plataforma	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	5	8.6	5	8.6	6	10.3	8	13.8
Regular	32	55.2	39	67.2	28	48.3	30	51.7
Bueno	21	36.2	14	24.1	24	41.4	20	34.5

Por otro lado, tenemos a las dimensiones de la variable gestión administrativa, en la tabla 3 se puede observar las opiniones de los trabajadores. Según los trabajadores, la dimensión planificación, organización, dirección y control de la empresa es considerada como regular, siendo que alrededor de 50% de trabajadores le coloca esa puntuación.

Tabla 3

Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa en la empresa de agua potable y alcantarillado, 2023

	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	11	19	7	12.1	14	24.1	4	6.9
Regular	27	46.6	31	53.4	28	48.3	35	60.3
Bueno	20	34.5	20	34.5	16	27.6	19	32.8

4.2 Análisis inferencial

4.2.1. Hipótesis general

“Hay una relación positiva y de significancia entre el avance de gobierno digital en la empresa estatal y su gestión administrativa, en el año 2023”

Tabla 4*Relación entre gobierno digital y gobierno administrativo*

		Gobierno Digital	Gestión Administrativa
Gobierno Digital	Correlación de Pearson	1	0.748**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	58	58
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	0.748**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	58	58

*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se analizó la hipótesis general y se obtuvo que, la hipótesis es significativa, puesto que el coeficiente es igual a 0,000. Asimismo, el resultado fue de 0,75 entre la gestión administrativa y el gobierno digital, lo que significa que ambas variables tienen una correlación positiva fuerte.

4.2.2. Hipótesis específicas

“La dimensión digital por diseño afecta positivamente a la administración de la empresa estatal de agua y alcantarillado”

Tabla 5*Relación entre digital por diseño y gestión administrativa*

		Digital por diseño	Gestión Administrativa
Digital por diseño	Correlación de Pearson	1	0.563**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	58	58
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	0.563**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	58	58

*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Con respecto a la tabla 5, el resultado fue de 0,56%, teniendo una relación positiva moderada. Además, debido a que el nivel de significancia es de 0.000, se puede decir que hay una relación relevante entre la dimensión digital por diseño y gestión administrativa.

“La dimensión abierto afecta positivamente a la administración de la empresa estatal de agua y alcantarillado”

En la siguiente tabla se puede apreciar que la dimensión abierta es significativa al 5%, teniendo una relación directa con la variable gestión administrativa de 7% aproximadamente.

Tabla 6

Relación entre dimensión abierto y gestión administrativa

		Abierto	Gestión Administrativa
Abierto	Correlación de Pearson	1	0.699**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	58	58
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	0.699**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	58	58

*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

“La dimensión dirigida al usuario tiene una relación directa con la gestión de la empresa prestadora de servicios de agua y alcantarillado”

Tabla 7

Relación entre dirigida al usuario y gestión administrativa

		Dirigida al usuario	Gestión Administrativa
Dirigida al usuario	Correlación de Pearson	1	0.538**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	58	58
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	0.538**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	58	58

*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

En el caso de la dimensión dirigida al usuario y su relación con la gestión administrativa, se puede observar en la tabla 7 que, tiene una relación positiva moderada de 0.54, siendo esta relación significativa.

“La dimensión plataforma mejora la gestión de la empresa pública de Agua Potable y Alcantarillado”

Tabla 8*Relación entre plataforma y gestión administrativa*

		Plataforma	Gestión Administrativa
Plataforma	Correlación de Pearson	1	0.577**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	58	58
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	0.577**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	58	58

*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 8 se puede observar el resultado de 58%, es decir, que existe una relación positiva pero moderada entre la dimensión gestión administrativa y la dimensión plataforma. Además, se tiene una significancia del 0,000; por lo que se acepta la hipótesis.

V. DISCUSIÓN

Los hallazgos encontrados en el estudio son congruentes con los resultados establecidos por Alfaro (2022), donde las variables gestión administrativa y gobierno digital tiene una correlación elevada, y un nivel de significancia de p - valor = 0.0000. Asimismo, Salazar (2020) considera que la implementación de recursos digital en la administración de personal afecta positivamente en los activos de una entidad, esto quiere decir que la relación entre las variables gestión administrativa y gobierno digital ayuda significativamente a mejorar la rentabilidad de la empresa como tal, ya que el uso de tecnologías es la gestión permite tener ciertas ventajas como la eficacia de las entidades y mejoras en los servicios (Delgado, 2020). Este mismo resultado se refleja en el trabajo realizado por Montero (2017), en donde la implementación de tecnología en la administración de una entidad, supuso una reducción de los tiempos y costos, lo que se puede traducir como una optimización de los procesos internos.

Por otro lado, Paredes (2020), menciona que la digitalización de los archivos de los tribunales contribuye a la modernización de estos, demostrando que la estrategia de gobierno digital ayuda a la transformación y mejora de las entidades públicas, tal y como se ha planteado en la política de modernización peruana, puesto que esta fomenta la buena gestión de las entidades gubernamentales, la simplificación de los procedimientos que se ejecutan en la entidad, y mejora la confianza de los ciudadanos en la empresa (Blas et al., 2022). Asimismo, es una herramienta que permite al estado, contribuir de forma estratégica, con su papel de cumplir con las expectativas y mejorar sus relaciones con los ciudadanos, siendo un gran avance en la prestación de servicios, permitiendo que estos se encuentren actualizados y modernos (Salirrosas et al., 2022). Sin embargo, el que la mayor parte de los trabajadores consideren la implementación del gobierno digital como regular, puede significar que la tecnología utilizada en la empresa para llevar a cabo su modernización, sea básica (Blas et al., 2022), evidenciando que, tal como encontró Ávila (2014) en su investigación, la tecnología utilizada sea obsoleta.

De acuerdo al modelo planteado por Delgado y Sánchez (2018), el gobierno digital tiene distintos niveles de madurez, siendo el nivel más básico el del gobierno electrónico, donde solo se ofrecen servicios tradicionales incorporando los recursos

digitales y/o avances tecnológicos relacionado con la comunicación e información, el segundo nivel es de gobierno abierto donde se centra en los clientes, mientras que el tercer nivel de madurez se basa en el uso de datos, con respecto a este planteamiento, se puede considerar que la empresa está en un segundo nivel de madurez, esto se refleja en la percepción de los trabajadores con respecto al nivel alcanzado en las dimensiones de gobierno digital. En el caso de la variable gestión administrativa, también es percibida como regular por los trabajadores de la empresa, en especial las dimensiones control y dirección con un 60% y 53% respectivamente. De acuerdo a Seminario y Delgado (2020), el trabajo de equipo y liderazgo son herramientas que mejoran la gestión pública y garantizan un desarrollo sostenible, este liderazgo se ve reflejado en la empresa, puesto que el 37,9% de los empleados consideran que el desempeño de su jefe es el adecuado, mientras que el 31% considera que su jefe fomenta el trabajo en equipo.

La tabla 4 hace denotar que el gobierno digital y su implicancia en la gestión administrativa descansa sus bases en la teoría de la nueva gestión pública, puesto que la adopción de herramientas digitales en las gestiones de una entidad, mejora significativamente su eficiencia, calidad del servicio y las prestaciones que reciben los ciudadanos así como su manera de percibir esta entrega de servicios, todo ello es congruente con la visión la NGP, el de modernizar la gestión de las entidades gubernamentales, con el objetivo de responder adecuadamente a las necesidades del ciudadano, lo que implica la calidad de las prestaciones.

Con respecto a las hipótesis específicas, la dimensión digital por diseño es significativa y de relación positiva con la gestión administrativa, esto quiere decir que, la gestión de la empresa aprovecha la tecnología que tiene a su disposición, y diseña políticas para su correcta aplicación, como menciona Delgado (2020), es necesario que exista una buena base institucional, instalaciones técnicas e infraestructura digital para que surjan las ventajas del uso de tecnologías en la administración pública, siguiendo la línea de la Ley de Gobierno Digital, esta dimensión refleja el establecimiento de normas que permiten la correcta implementación de la tecnología en los servicios y operaciones de la empresa.

Según la OCDE (2020), un buen resultado en la dimensión digital por diseño implica un esfuerzo por integrar las TICS en los procedimientos internos de las

entidades públicas, así mismo, eso demuestra que se han diseñado estrategias sólidas y una buena gobernanza para la toma de decisiones, es decir, el que 55,2% de los trabajadores consideren como regular la dimensión de digital por diseño se puede traducir a que la empresa está en una etapa inicial de adaptación de medidas que permitan el correcto funcionamiento de las tecnologías digitales en sus procesos internos, esto se refleja en los resultados obtenidos en la encuesta, puesto que solo el 53.4% de los trabajadores consideran que las políticas de la empresa permiten la implementación de tecnologías, en lo que respecta a su efectividad, solo el 46% considera que el plan de gobierno digital de la empresa asegura la implementación del gobierno digital.

En el caso de la dimensión abierta, se tiene que ha influido positivamente en un 0,7% a la administración de la empresa, llegando al mismo resultado que Salvador y Ramírez (2016), los cuales indican que las sinergias existentes en el gobierno abierto y puesta en marcha de gobierno digital, permiten mejorar la capacidad de las instituciones públicas en su gestión. Esto se debe a que, como mencionan Toro – García et al. (2020) en su investigación, la aplicación de tecnologías no solo implica mejorar los servicios, si no también aumenta la transparencia y brinda la sensación a los ciudadanos de ser partícipes en las decisiones, coincidiendo por lo sugerido por Cabezas (2018), en cual menciona que una eficiencia en el uso de las TICS fomenta una mayor participación del ciudadano.

Como anteriormente se ha mencionado, la OCDE (2020) define a la dimensión abierta como el proceso por el cual se hace pública la información y datos de las entidades, en ese sentido, Pefaur y Moreno (2016) opinan que la transparencia así como el acceso a la información es un componente clave en el proceso de modernización de las entidades gubernamentales, siendo un requerimiento básico en fomentar la participación de los ciudadanos, sin embargo, se debe de implementar los ajustes necesarios a la Ley de Transparencia para que se reduzca la brecha existente entre lo teórico y lo práctico, para ello, no es solo necesario el instruir a los ciudadanos acerca de la existencia de los procedimientos de la entidad, sino de capacitar a los servidores a cargo de gestionar y dar cumplimiento a la transparencia de los organismos públicos. En ese sentido, la

empresa cumple con su papel de capacitar a sus empleados, ya que alrededor del 50% se encuentra de acuerdo en que se dan capacitaciones referentes al uso de herramientas tecnológicas, mientras que el 56% considera que las capacitaciones brindadas por la empresa, aumentan su desempeño como trabajador.

Por otro lado, la dimensión dirigida al usuario ha influido positivamente a la administración de la empresa, esto se debe a que, se trata de integrar mecanismos que permitan a los ciudadanos acceder a los servicios, así como facilitar la participación del ciudadano en la elaboración de políticas y diseño, integrando las tecnologías digitales, esta dimensión promueve una facilidad de uso de los servicios, a la misma vez que fomenta la transparencia (ODCE, 2020). Según Salirrosas et al. (2022), las entidades del estado tienen el deber de reforzar la preparación del ciudadano para que este pueda acceder al conocimiento necesario que se le ofrece a través del gobierno digital. Asimismo, las entidades deben de tener un elevado nivel de difusión e información sobre las tecnologías que cuenta a su disposición, así como tener una efectiva promoción de una cultura que promueva el manejo de tecnologías de información.

Con respecto a la hipótesis específica 4, la dimensión plataforma tiene una relación significativa y positiva con la gestión de la empresa de agua potable y alcantarillado, vista como una plataforma que abarca una amplia variedad de herramientas, normas y servicios, tiene como objetivo ayudar a los equipos a enfocarse en las necesidades de los usuarios para el diseño y prestación de servicios públicos (OCDE, 2020). Salirrosas et al. (2022) opina que es importante que las entidades del estado realicen programas de capacitación a sus empleados. Por otro lado, Rodríguez y Robles, (2019) sugieren que la plataforma aporta a la generación y/o incremento de la legitimidad, confianza, entre otros, los cuales son factores que fortalecen la democracia. En ese sentido, la creación de una plataforma por parte de la empresa contribuye a la democracia y, por ende, a la participación de los ciudadanos. Siendo que la plataforma tiene ventajas al ser adaptables y flexibles, permitiendo la interoperabilidad y disponibilidad e intercambio de datos, entre la entidad y los factores externos (Reis et al., 2020).

Delgado y Sánchez (2018) en su investigación sobre simplificación administrativa, sugieren que el modelo de virtualización garantiza que los canales

referidos a los procesos de información, asesoría, pagos, solicitud, entre otros, se den por mecanismo virtuales, para ello, se realiza la creación de plataformas, por ello, la dimensión plataforma optimiza la administración, puesto que permite la simplificación de trámites. Sin embargo, la dimensión plataforma solo tiene un efecto positivo moderado sobre la gestión de la empresa, esto se debe a que las plataformas no cumplen los criterios mínimos descritos por el gobierno electrónico tal y como encontraron Coronado y Estrada (2021) en su investigación.

Según la encuesta realizada a los trabajadores, el 56,9% de ellos considera que la plataforma ofrece canales de comunicación a los usuarios; mientras menos del 50% menciona que la plataforma de la empresa, ofrece todos los tramites de manera virtual, por lo que se puede inferir que hay servicios que no se encuentra aún digitalizados, asimismo, el 50% de los trabajadores considera que la plataforma digital permite una adecuada interacción con el usuario, estos niveles alrededor del 50% evidencia que la plataforma aun presenta deficiencias en su implementación. Reis et al. (2020) sugiere que el correcto desarrollo de la plataforma no solo debe incluir al gobierno como tal, sino que también deben de participar los usuarios externos; por lo que, para mejorar los niveles en que se percibe el desarrollo de la plataforma en la institución se debe de tener una participación más activa de los ciudadanos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La investigación dio como resultado que, hay una conexión positiva y significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa de la empresa de agua potable, esto se debe a que, un mayor grado de progreso en la variable que mide la incorporación de tecnología por parte del estado permite mejorar los servicios y/o procesos que ofrece la empresa, a través del diseño de políticas, este permite que la gestión de la empresa sea con mayor eficiencia. Por lo tanto, se cumple la teoría de la Nueva Gestión Pública en la organización estatal.

Segunda: La dimensión digital por diseño tiene influencia positiva en cómo la empresa se administra internamente, esto se debe a que, la implementación de políticas, permite a la empresa aprovechar mejor su tecnología, esto ayuda a mejorar los procesos realizados en la empresa y como consecuencia, mejorar la gestión. Como se recuerda en el marco de la Ley Digital se debe de diseñar estrategias, entre ellos políticas, que permitan institucionalizar las herramientas digitales en el sistema interno de una empresa.

Tercera: La dimensión abierto está relacionada con una mayor participación de la ciudadanía y la transparencia, ambos factores ayudan a que mejore la gestión de la entidad pública, frente al ciudadano. Para aumentar el nivel de progreso de esta dimensión se requiere de una mayor integración del cliente en los servicios que se ofrecen de manera virtual.

Cuarta: La dimensión dirigida al usuario ha demostrado la importancia que es crear espacios para el ciudadano, esto no solo mejora la participación del ciudadano, influye de manera positiva en la transparencia y el nivel de confianza que tiene la población hacia la institución.

Quinta: La dimensión plataforma refleja que, aún existe problemas en el diseño de la plataforma de la institución, en su mayoría se debe a la aplicación de tecnología obsoleta para su creación.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se debe de seguir realizando esfuerzos por mejorar el nivel de implementación de gobierno digital en la empresa, puesto se ha demostrado que tiene un efecto positivo en la gestión de ella, así como en su eficiencia.

Segunda: Se debe de diseñar planes que permitan la correcta adecuación del gobierno digital en la empresa, para ello es necesario que se cuente con un equipo que vea temas exclusivos de tecnología.

Tercera: Se debe de dar mayor difusión a la diversa información que la entidad ofrece al público, de manera que se logre tener una dimensión abierta como buena y tener un mayor efecto sobre la administración estatal de la entidad.

Cuarta: Dar prioridad a la creación de espacios para los ciudadanos, de manera que influya el nivel de confianza hacia la institución

Quinta: Se debe de digitalizar e implementar la tecnología que ofrece la institución en sus prestaciones, para que el ciudadano pueda disminuir el costo de transporte y mejorar sus niveles de satisfacción.

REFERENCIAS

- Alfaro, M. (2022). *El gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021* [Tesis doctoral]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80805/Alfaro_BM-E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Editorial Episteme.
https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201 – 206.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Armas, R. y Armas, A. (2011). Gobierno Electrónico: Fases dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación.
https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27_gobierno_electronico.pdf
- Ascencio, A. Campo, J. Ramírez, A. y Zapata, L. (2016) Importancia de la planeación en las áreas de gestión humana de las organizaciones. *Revista Fundación Universitaria Luis Amigó*, 3(1) 118
<https://core.ac.uk/download/pdf/268189549.pdf>
- Ávila D. (2014). The use of ITC's in the Vicinity of New Public Management Mexican / El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios*, 11(24), 263-288. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/use-itcs-vicinity-new-public-management-mexican/docview/1760092857/se-2>
- Barrutia, I. y Egoavil, J. (2020). Gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio de una entidad pública. *Instituto Latinoamericano de Altos Estudios – ILAE*–
https://www.ilae.edu.co/web/Ilae_Files/Libros/20201008124717348091512.pdf

- Beylis G. (2020). La COVID-19 acelera la adopción de tecnología y profundiza la desigualdad entre trabajadores en América Latina y el Caribe. *Banco Mundial – Blogs*. <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/la-covid-19-acelera-la-adopcion-de-tecnologia-y-profundiza-la-desigualdad-entre>
- Blas, F., Uribe, Y., Cacho, R. y Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 18 (5), 209 – 301. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>
- Cabezas, N. (2018). Participación Democrática a través de las TIC: el prototípico caso de Jun. *Asociación Interciencia*, 43(6), 441 – 448. <https://www.redalyc.org/journal/339/33957447007/html/>
- Calderón, J. Huilcapi, M. Díaz, P. Mora, J. y Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15 – 22 <http://www.journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/43>
- Cejudo, G. (2011). *Nueva gestión pública*. Grupo Editorial siglo veintiuno. https://practicaprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAP/MGT582/Semana_2/Estudiante/MGT582_E_Nueva_Gestion.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (s.f.). Desde el gobierno digital hacia un gobierno inteligente. *Naciones Unidas: Cepal*. <https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital/definiciones>
- Coronado, M. y Estrada, A. (2021). Portales del gobierno electrónico (e-government) y participación ciudadana en América Latina: breve análisis en tiempo de crisis. *Rehuso*, 6, 191 – 199.
- Datum Internacional (2019). Índice de Satisfacción de la Calidad de la Atención. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3165672/Encuesta%20Nacional%20de%20Satisfaccio%CC%81n%20Ciudadana%202019.pdf.pdf?v=1666800402>
- Decreto Legislativo N.º 1412, Ley de Gobierno Digital. (13 de setiembre de 2018). Normas Legales. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>

- Delgado, 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.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8436954>
- Delgado, T. y Sánchez, 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://www.researchgate.net/publication/330618352_REPENSANDO_EL_GOBIERNO_ELECTRONICO_VENTANILLA_UNICA_SERVICIOS_SOSTENIBLES_Y_GOBIERNO_DIGITAL_CENTRADO_EN_LA_INNOVACION
- European Commission (2022). eGovernment Benchmark 2022. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022>
- Etkin, J. (2000). *Política, gobierno y gerencia de las organizaciones, acuerdos, dualidades y divergencias*. Pearson Education S.A.
<https://contaduria.rionegro.gov.ar/download/archivos/00002659.pdf>
- García, I (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, (47), 37 – 64
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Ed. Mc Graw Hill
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3165672/Encuesta%20Nacional%20de%20Satisfaccio%CC%81n%20Ciudadana%202019.pdf.pdf?v=1666800402>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). Perú: Percepción Ciudadana sobre la Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones. *Informe Técnico*, (2), 1 – 44.
https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_gobernabilidad_2.pdf

- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69 – 74.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Marketplace, E. (2020). Analysis on administrative management's role and level and its four key aspects. <https://www.essaymarketplace.com/management/analysis-on-administrative-managements-role-and-level-and-its-four-key-aspects/>
- Martínez, E. y Martínez, M. (2020). *Electiva III – Técnicas e Instrumentos de Investigación Cualitativa y Cuantitativa* (Foro de conocimientos previos). Universidad de la Costa.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947 – 964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Gobierno y Gestión Pública*, 4(1), 32 – 56.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/79>
- Munch, L. (2010). *Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. 2da Edición. PEARSON.
https://www.academia.edu/12705991/Administraci%C3%B3n_Gesti%C3%B3n_organizacional_enfoques_y_proceso_administrativo
- Muntané, J. (2010). Introducción a la Investigación Básica. *RAPD ONLINE*, 33(3), 221 – 227.
- Naciones Unidas (19 de diciembre de 2022). Los países de América Latina y el Caribe están altamente comprometidos con el gobierno digital, pero la inclusión y el uso de herramientas digitales para la participación ciudadana continúan siendo un desafío. *Naciones Unidas: CEPAL*. <https://www.cepal.org/es/noticias/paises-america-latina-caribe-estan-altamente-comprometidos-gobierno-digital-pero-la#:~:text=En%202022%2C%20de%20los%2033,y%20la%20proporci%C3%B3n%20de%20pa%C3%ADses>

- Naser, A. y Gastón, C. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. CEPAL.
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020). Recommendation of the Council on Digital Government Strategies.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4017059/Recomendaci%C3%B3n%20del%20Consejo%20sobre%20Estrategias%20de%20Gobierno%20Digital%20de%20la%20OCDE.pdf?v=1672784525>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020). Índice de Gobierno Digital OCDE 2019. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020). The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government.
<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/f64fed2a-en.pdf?expires=1690033937&id=id&accname=guest&checksum=FCC42FD48A93BDFE62B2839E21F70A95>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020). OECD Digital Government Index (DGI): Methodology and 2019 Results. <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/b00142a4-en.pdf?expires=1690036858&id=id&accname=guest&checksum=F276F57AC798B50361322982AF758B32>
- Pagani, M; Payo, M.; Galinelli, B. (2015) *Estudios sobre Gestión Pública*. Comisión de Investigaciones Científicas
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/50099/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Paredes, J. (2020). *La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico* [Tesis doctoral]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47488/Paredes_MJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pefaur, D. y Moreno, D. (2016). Transparencia y modernización del Estado en Chile: brechas entre la teoría y la práctica *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 14 (24), 41 – 66. <http://www.revistaenfoques.cl/index.php/revista-uno/article/view/407>
- Presidencia del Consejo de Ministros [PCM] (2012). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/\\$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf)
- Raffino, M (2020). Que es gestión Administrativa. <https://www.scribd.com/document/453488307/Gestion-Administrativa-Concepto-funciones-y-caracteristicas>
- Reis, P., Sell, D. y Bastos, L. (2020). Gobierno como plataforma: factores críticos de suceso.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). Fundamentos de Administración Conceptos esenciales y aplicaciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLykC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Rodríguez, Á. y Robles, J. (2019). *Gobierno Digital y su impacto en la democracia* [Tesis en maestría]. Universidad Complutense de Madrid. <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/1481281/1/RodriguezTorresAJ.pdf>
- Salazar, J. (2020). *Gestión de recursos humanos, uso de las TICs y su incidencia en el control patrimonial de una entidad financiera, Cercado de Lima 2020* [Tesis doctoral]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54586/Salazar_TJLS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salirrosas, L., Guerra, A., Tuesta, J., y Álvarez, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de

- literatura. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Salvador, M. y Ramírez O. (2016). Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma. *Cuadernos De Gobierno y Administración Pública*, 3(1), 1-13. <https://doi.org/10.5209/CGAP.52992>
- Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (2023). Reporte de avances en gobierno y transformación digital. <https://indicadores.digital.gob.pe/>
- Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (2020). Servicio para la elaboración del Plan de Gobierno Digital para el periodo 2020 – 2023. <http://cloud.sedapal.com.pe/owncloud/index.php/s/jgiYj8VTFc0M3Wx#pdfviewer>
- Seminario, F. y Delgado, J. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4 (2), 913 – 935. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/131>
- Soler, S. y Soler, L. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrónica*, 34(1), 1 – 6. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001#:~:text=El%20alfa%20de%20Cronbach%20es,justifica%20el%20c%C3%A1lculo%20de%20alfa.
- Toro-García, A., Gutiérrez-Vargas, C. y Correa-Ortiz, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

Anexo 1. Tabla de Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gobierno Digital	Es el uso, de manera estratégica, de los datos y tecnológicas digitales en la gestión pública con el objetivo de crear valor público	Nivel de implementación del gobierno digital de acuerdo a cuatro dimensiones: digital por diseño, abierto, dirigida al usuario y plataforma (OCDE, 2020)	Digital por diseño	Políticas de implementación tecnológica Implementación de procedimientos de manera virtual	Ordinal
			Abierto	Participación Transparencia	
			Dirigida al usuario	Calidad de información Acceso a la información Interacción vía virtual	
			Plataforma	Desarrollo de plataforma digital Canales de comunicación	
			Planificación	Planificación de objetivos Asignación de recursos	
Gestión Administrativo	Es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de esfuerzos, tareas, y recursos	Percepción de los trabajadores de la administración de la empresa de acuerdo a cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control. (Mendoza, 2017)	Organización	Coordinación entre áreas Designación de actividades	Ordinal
			Dirección	Liderazgo Capacitaciones	
			Control	Medición y desempeño de objetivos Control de recursos	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Escala de conversión

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

Variable 1: Gobierno Digital

Nro.	Criterios de Evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Digital por diseño						
Políticas de implementación tecnológica						
01	¿Se cuenta con políticas que permitan la implementación de tecnologías en la empresa?					
02	¿Se cuenta con un plan de gobierno digital para el 2023 que asegure la implementación del gobierno digital?					
Implementación de procedimientos de manera virtual						
03	Se puede realizar todos los tramites de manera virtual.					
04	Los servicios de pago en línea son efectivos					
05	Existen servicios digitales que permitan realizar consultas o quejas de manera virtual.					
Abierto						
Participación						
06	Se tiene espacios de participación virtual para los ciudadanos.					
07	Se tiene información sobre la percepción de los ciudadanos con respecto al servicio					
Transparencia						
08	La entidad cuenta con un portal de transparencia.					
09	En la página web de la empresa se encuentra disponible y actualizada la información de la empresa al público					
Calidad de información						
10	La información que encuentra en la página web de la empresa es de calidad.					

11	La calidad de atención de los servicios de digitales es buena.					
Dirigida al usuario						
Acceso a la información						
12	La página web de la empresa es de fácil acceso para los usuarios.					
13	El personal está capacitado para atender las solicitudes en línea.					
Interacción vía virtual						
14	El usuario puede realizar un seguimiento en línea a su tramite					
15	Se tiene un espacio de reclamos y quejas de manera virtual.					
Plataforma						
Desarrollo de plataforma digital						
16	En la plataforma digital permite una adecuada interacción con el usuario.					
17	Se ha logrado la correcta migración de la información de la empresa hacia la plataforma digital					
18	La plataforma digital ofrece realizar los trámites a los usuarios que manera virtual					
Canales de comunicación						
19	La plataforma digital ofrece canales de comunicación a los usuarios.					
20	Se tiene mecanismo de difusión de los servicios digitales de la empresa.					

Variable 2: Desempeño de la Empresa

Nro.	Criterios de Evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Planificación						
Planificación de objetivos						
01	Se planifica los objetivos de acuerdo a las necesidades del usuario.					
02	La gestión se realiza de acuerdo a los objetivos planteados					
Asignación de recursos						
03	Los recursos asignados son adecuados para la ejecución de los objetivos					

04	Se tiene los recursos necesarios para la compra de tecnología.					
Organización						
Coordinación entre áreas						
05	La coordinación entre las áreas es fluida.					
06	Las solicitudes de información entre áreas son atendidas en el tiempo solicitado.					
Designación de actividades						
07	El personal que labora en cada área se adecua al perfil de cada puesto de trabajo.					
08	Se tiene claridad en las funciones y responsabilidades de cada equipo de trabajo de la empresa.					
Dirección						
Liderazgo						
09	Considera que el desempeño de su jefe es el adecuado.					
10	Considera que su jefe directo fomenta el trabajo en equipo y motiva su desempeño					
11	Considera que su jefe directo motiva su desempeño					
Capacitaciones						
12	Considera que las capacitaciones brindadas por la entidad mejoran su desempeño como trabajador					
13	Se tiene capacitaciones referentes al uso de herramientas tecnológicas.					
Control						
Medición y desempeño de objetivos						
14	Se realiza un seguimiento a las actividades de la empresa					
15	Se realiza la medición del progreso de los objetivos					
16	Se realiza el cumplimiento de los objetivos					
Control de recursos						
17	El control de recursos de la empresa es el adecuado.					
18	Se realiza un seguimiento quincenal a los recursos gastados por la empresa.					

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión Administrativa”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Jenny Luz Pérez Cáceres		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()	
	Educativa ()	Organizacional (x)	
Áreas de experiencia profesional:	Especialista Comercial		
Institución donde labora:	SEDAPAL		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir gestión administrativa
Autor:	Utrilla Cerna, Arnold
Procedencia:	Perú
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	De 20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Institucional
Significación:	El cuestionario se divide en cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control, la primera dimensión cuenta con dos indicadores y cuatro ítems, la segunda de dos indicadores y 4 ítems, la tercera dimensión cuenta con dos indicadores y cinco ítems, mientras que la cuarta dimensión está compuesta por 2 indicadores y 5 ítems. Siendo el objetivo evaluar la gestión que realiza la empresa.

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Planificación	Determina las metas y objetivos organizacionales a lograr como producto de planes y estrategias (Chiavenato, 2018)
	Organización	Es la estructuración de las relaciones entre las funciones, niveles y actividades de quienes conforman un organismo para lograr la máxima eficiencia en un ambiente propicio para el desempeño de sus tareas (Koontz, 2018),
	Dirección	Se basa en el liderazgo que ejerce en su equipo quien lo conduce a fin de motivarlos e inspirarlos para que su trabajo busque realizar los objetivos institucionales (Chuck,2013)
	Control	Es una forma de evaluar lo planificado, pero con aceptación de las áreas y de los trabajadores, de esa manera todo queda claro y las personas trabajarán de manera autónoma pero coordinada. (Arbaiza,2014),

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**gobierno digital**” elaborado por Utrilla Cerna Arnold en el año 2023. De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Planificación
- **Objetivos de la Dimensión:** evaluar el nivel de planificación en la entidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación de objetivos	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Asignación de recursos	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Organización
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de organización de la empresa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Coordinación	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Designación de actividades	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Dirección
- **Objetivos de la Dimensión:** Descubrir si existe liderazgo en la empresa, así como mecanismos que permitan mejorar las capacidades de los trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	09	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Capacitaciones	12	4	4	4	
	13	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Control
- **Objetivos de la Dimensión:** Evidencia que se realice una evaluación en el desempeño de la empresa, así como en el uso de recursos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medición y desempeño de objetivos	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Control de Recursos	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador: Pérez Cáceres Jenny Luz

Especialidad del validador: Lcda. Administración – Mgtr. Gerencia Pública

4 de julio del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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 validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

9. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Digital por Diseño	Implementación de tecnologías digitales desde el principio en los esfuerzos de los gobiernos para modernizar la prestación de servicios y adoptar mecanismos estratégicos para garantizar su diseño, implementación y monitoreo coherentes (OECD, 2019)
	Abierto	Pone a disposición del público los datos del gobierno y los procesos de formulación de políticas (incluidos los algoritmos), dentro de los límites de la legislación vigente (OECD, 2019)
	Dirigida al usuario	Requiere el despliegue de una amplia gama de plataformas, estándares y servicios que ayuden a los equipos a centrarse en las necesidades de los usuarios en el diseño y la prestación de servicios públicos en lugar de soluciones tecnológicas (OECD, 2019)
	Plataforma	Concede un papel central a las necesidades y la conveniencia de las personas en la configuración de los procesos, servicios y políticas; y al adoptar mecanismos inclusivos que permiten que esto suceda (OECD, 2019)

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de medir el gobierno digital elaborado por Utrilla Cerna Arnold en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Digital por diseño
- **Objetivos de la Dimensión:** medir las estrategias y políticas que ha realizado la empresa para garantizar la implementación de tecnologías digitales en los procesos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas de implementación tecnológica	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Implementación de procedimientos de manera virtual	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Abierto
- **Objetivos de la Dimensión:** describir la disposición de la empresa por brindar datos a los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	6	4	4	4	

	7	4	4	4	
Transparencia	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
Calidad de información	10	4	4	4	
	11	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Dirigida al usuario
- Objetivos de la Dimensión: describir si los servicios tecnológicos brindados a los clientes cumplen con sus necesidades y expectativas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a la información	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
Interacción vía virtual	14	4	4	4	
	15	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Plataforma
- Objetivos de la Dimensión: medir el desarrollo de la plataforma de la empresa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de la plataforma digital	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
Canales de comunicación	19	4	4	4	
	20	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador: Pérez Cáceres Jenny Luz

Especialidad del validador: Lcda. Administración – Mgtr. Gerencia Pública

4 de julio del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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 validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PEREZ CACERES, JENNY LUZ DNI 09519460	MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA Fecha de diploma: 31/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/11/2018 Fecha egreso: 23/08/2020	UNIVERSIDAD CONTINENTAL S.A.C. PERU
PEREZ CACERES, JENNY LUZ DNI 09519460	ECONOMISTA Fecha de diploma: 08/02/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
PEREZ CACERES, JENNY LUZ DNI 09519460	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 07/04/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU

14. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Planificación	Determina las metas y objetivos organizacionales a lograr como producto de planes y estrategias (Chiavenato, 2018)
	Organización	Es la estructuración de las relaciones entre las funciones, niveles y actividades de quienes conforman un organismo para lograr la máxima eficiencia en un ambiente propicio para el desempeño de sus tareas (Koontz, 2018),
	Dirección	Se basa en el liderazgo que ejerce en su equipo quien lo conduce a fin de motivarlos e inspirarlos para que su trabajo busque realizar los objetivos institucionales (Chuck,2013)
	Control	Es una forma de evaluar lo planificado, pero con aceptación de las áreas y de los trabajadores, de esa manera todo queda claro y las personas trabajarán de manera autónoma pero coordinada. (Arbaiza,2014),

15. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**gobierno digital**” elaborado por Utrilla Cerna Arnold en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Planificación
- **Objetivos de la Dimensión:** evaluar el nivel de planificación en la entidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación de objetivos	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Asignación de recursos	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Organización
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de organización de la empresa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Coordinación	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Designación de actividades	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Dirección
- **Objetivos de la Dimensión:** Descubrir si existe liderazgo en la empresa, así como mecanismos que permitan mejorar las capacidades de los trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	09	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Capacitaciones	12	4	4	4	
	13	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Control
- **Objetivos de la Dimensión:** Evidencia que se realice una evaluación en el desempeño de la empresa, así como en el uso de recursos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medición y desempeño de objetivos	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Control de Recursos	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador: Chong Silva David Salomón

Especialidad del validador: Mgtr. en Gestión Pública

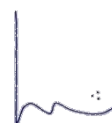
4 de julio del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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 validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gobierno Digital.”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

16. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	David Salomón Chong Silva
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clínica <input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> Educativa <input type="checkbox"/> Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Jefe de Equipo de Gestión Comercial y Micro medición
Institución donde labora:	SEDAPAL
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>

17. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

18. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el Gobierno Digital
Autor:	Utrilla Cerna, Arnold
Procedencia:	Perú
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	De 20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Institucional
Significación:	El cuestionario se divide en cuatro dimensiones: digital por diseño, abierto, dirigida al usuario y plataforma, la primera dimensión cuenta con dos indicadores y cinco ítems, la segunda con tres indicadores y 6 ítems, la tercera dimensión cuenta con dos indicadores y cuatro ítems, mientras que la cuarta dimensión está compuesta por 2 indicadores y 5 ítems. Siendo el objetivo medir el grado de avance del gobierno digital en la empresa.

19. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Digital por Diseño	Implementación de tecnologías digitales desde el principio en los esfuerzos de los gobiernos para modernizar la prestación de servicios y adoptar mecanismos estratégicos para garantizar su diseño, implementación y monitoreo coherentes (OECD, 2019)
	Abierto	Pone a disposición del público los datos del gobierno y los procesos de formulación de políticas (incluidos los algoritmos), dentro de los límites de la legislación vigente (OECD, 2019)
	Dirigida al usuario	Requiere el despliegue de una amplia gama de plataformas, estándares y servicios que ayuden a los equipos a centrarse en las necesidades de los usuarios en el diseño y la prestación de servicios públicos en lugar de soluciones tecnológicas (OECD, 2019)
	Plataforma	Concede un papel central a las necesidades y la conveniencia de las personas en la configuración de los procesos, servicios y políticas; y al adoptar mecanismos inclusivos que permiten que esto suceda (OECD, 2019)

20. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de medir el gobierno digital elaborado por Utrilla Cerna Arnold en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Digital por diseño
- **Objetivos de la Dimensión:** medir las estrategias y políticas que ha realizado la empresa para garantizar la implementación de tecnologías digitales en los procesos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas de implementación tecnológica	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Implementación de procedimientos de manera virtual	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Abierto
- **Objetivos de la Dimensión:** describir la disposición de la empresa por brindar datos a los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Participación	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Transparencia	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
Calidad de información	10	4	4	4	
	11	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Dirigida al usuario
- **Objetivos de la Dimensión:** describir si los servicios tecnológicos brindados a los clientes cumplen con sus necesidades y expectativas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a la información	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
Interacción vía virtual	14	4	4	4	
	15	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Plataforma
- **Objetivos de la Dimensión:** medir el desarrollo de la plataforma de la empresa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de la plataforma digital	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
Canales de comunicación	19	4	4	4	
	20	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador: Chong Silva David Salomón

Especialidad del validador: Mgtr. en Gestión Pública

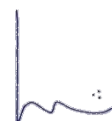
4 de julio del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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 validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CHONG SILVA, DAVID SALOMON DNI 00839329	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 02/10/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/04/2015 Fecha egreso: 21/01/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CHONG SILVA, DAVID SALOMON DNI 00839329	BACHILLER EN CIENCIAS INGENIERIA SANITARIA Fecha de diploma: 16/02/93 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA PERU

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión Administrativa". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

21. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Roberto Carlos Estrada Zapata
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Asistente Comercial Docente Universitario
Institución donde labora:	SEDAPAL UPN
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

22. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

23. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir gestión administrativa
Autor:	Utrilla Cerna, Arnold
Procedencia:	Perú
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	De 20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Institucional
Significación:	El cuestionario se divide en cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control, la primera dimensión cuenta con dos indicadores y cuatro ítems, la segunda de dos indicadores y 4 ítems, la tercera dimensión cuenta con dos indicadores y cinco ítems, mientras que la cuarta dimensión está compuesta por 2 indicadores y 5 ítems. Siendo el objetivo evaluar la gestión que realiza la empresa.

24. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Planificación	Determina las metas y objetivos organizacionales a lograr como producto de planes y estrategias (Chiavenato, 2018)
	Organización	Es la estructuración de las relaciones entre las funciones, niveles y actividades de quienes conforman un organismo para lograr la máxima eficiencia en un ambiente propicio para el desempeño de sus tareas (Koontz, 2018),
	Dirección	Se basa en el liderazgo que ejerce en su equipo quien lo conduce a fin de motivarlos e inspirarlos para que su trabajo busque realizar los objetivos institucionales (Chuck,2013)
	Control	Es una forma de evaluar lo planificado, pero con aceptación de las áreas y de los trabajadores, de esa manera todo queda claro y las personas trabajarán de manera autónoma pero coordinada. (Arbaiza,2014),

25. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**gobierno digital**” elaborado por Utrilla Cerna Arnold en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Planificación
- **Objetivos de la Dimensión:** evaluar el nivel de planificación en la entidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación de objetivos	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Asignación de recursos	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Organización
- **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar el nivel de organización de la empresa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Coordinación	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Designación de actividades	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Dirección
- **Objetivos de la Dimensión:** Descubrir si existe liderazgo en la empresa, así como mecanismos que permitan mejorar las capacidades de los trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	09	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Capacitaciones	12	4	4	4	
	13	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Control
- **Objetivos de la Dimensión:** Evidencia que se realice una evaluación en el desempeño de la empresa, así como en el uso de recursos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medición y desempeño de objetivos	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Control de Recursos	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador: Estrada Zapata Roberto Carlos

Especialidad del validador: Mgtr. en Gestión Pública

4 de julio del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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 validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gobierno Digital.”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

26. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Roberto Carlos Estrada Zapata		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Asistente Comercial Docente Universitario		
Institución donde labora:	SEDAPAL UPN		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)		

27. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

28. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el Gobierno Digital
Autor:	Utrilla Cerna, Arnold
Procedencia:	Perú
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	De 20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Institucional
Significación:	El cuestionario se divide en cuatro dimensiones: digital por diseño, abierto, dirigida al usuario y plataforma, la primera dimensión cuenta con dos indicadores y cinco ítems, la segunda con tres indicadores y 6 ítems, la tercera dimensión cuenta con dos indicadores y cuatro ítems, mientras que la cuarta dimensión está compuesta por 2 indicadores y 5 ítems. Siendo el

	objetivo medir el grado de avance del gobierno digital en la empresa.
--	---

29. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Digital por Diseño	Implementación de tecnologías digitales desde el principio en los esfuerzos de los gobiernos para modernizar la prestación de servicios y adoptar mecanismos estratégicos para garantizar su diseño, implementación y monitoreo coherentes (OECD, 2019)
	Abierto	Pone a disposición del público los datos del gobierno y los procesos de formulación de políticas (incluidos los algoritmos), dentro de los límites de la legislación vigente (OECD, 2019)
	Dirigida al usuario	Requiere el despliegue de una amplia gama de plataformas, estándares y servicios que ayuden a los equipos a centrarse en las necesidades de los usuarios en el diseño y la prestación de servicios públicos en lugar de soluciones tecnológicas (OECD, 2019)
	Plataforma	Concede un papel central a las necesidades y la conveniencia de las personas en la configuración de los procesos, servicios y políticas; y al adoptar mecanismos inclusivos que permiten que esto suceda (OECD, 2019)

30. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de medir el gobierno digital elaborado por Utrilla Cerna Arnold en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

indicador que está midiendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Digital por diseño
- **Objetivos de la Dimensión:** medir las estrategias y políticas que ha realizado la empresa para garantizar la implementación de tecnologías digitales en los procesos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas de implementación tecnológica	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Implementación de procedimientos de manera virtual	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Abierto
- **Objetivos de la Dimensión:** describir la disposición de la empresa por brindar datos a los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Transparencia	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
Calidad de información	10	4	4	4	
	11	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Dirigida al usuario
- **Objetivos de la Dimensión:** describir si los servicios tecnológicos brindados a los clientes cumplen con sus necesidades y expectativas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a la información	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
Interacción vía virtual	14	4	4	4	
	15	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Plataforma
- **Objetivos de la Dimensión:** medir el desarrollo de la plataforma de la empresa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de la plataforma digital	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
Canales de comunicación	19	4	4	4	
	20	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador: Estrada Zapata Roberto Carlos

Especialidad del validador: Mgtr. en Gestión Pública

4 de julio del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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 validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ESTRADA ZAPATA, ROBERTO CARLOS DNI 25829299	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 28/06/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/04/2014 Fecha egreso: 30/04/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ESTRADA ZAPATA, ROBERTO CARLOS DNI 25829299	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 15/01/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
ESTRADA ZAPATA, ROBERTO CARLOS DNI 25829299	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 03/04/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU

Anexo 4. Base de Datos de la variable Gestión Administrativa

	D1				D2				D3					D4				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	4	2	2	2	2	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	2	2
2	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
5	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
6	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
7	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	2
8	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	4	4	3	3	1
10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	2	2	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	2	3	4	5
16	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	2	5	4	2	2	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	2
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
22	3	3	4	2	2	4	4	1	1	1	5	1	4	5	4	5	3	2
23	4	1	2	2	5	1	1	4	2	1	2	4	3	3	1	3	5	3
24	1	3	5	1	2	5	5	3	1	1	3	4	5	2	1	5	2	5
25	5	2	2	3	5	2	3	1	3	5	4	5	4	5	3	1	4	3
26	5	3	4	3	3	4	3	1	1	1	3	3	2	5	4	2	4	1
27	1	2	3	2	3	1	1	3	2	2	3	2	1	4	5	1	1	5
28	4	2	2	5	2	4	4	4	1	3	3	4	2	2	2	2	5	4
29	5	4	5	3	5	5	4	1	2	2	4	2	1	3	4	3	4	5
30	4	4	1	2	1	5	4	5	5	4	1	3	1	4	3	5	1	1
31	1	1	4	1	3	4	2	2	3	1	3	5	5	3	1	1	3	4
32	3	2	2	1	3	2	1	5	4	1	4	5	3	3	2	5	2	2
33	4	4	5	2	5	3	5	2	5	2	2	1	2	3	4	5	4	2
34	5	2	3	1	2	5	3	1	1	2	2	4	5	2	4	4	5	1
35	3	1	1	5	2	2	1	2	4	1	4	1	1	3	5	3	4	5
36	1	2	5	3	5	2	3	1	3	5	5	3	5	1	2	5	5	2
37	5	4	2	4	3	5	4	1	4	5	1	4	4	3	1	1	4	2
38	4	5	3	5	2	4	4	5	2	5	5	5	2	2	3	2	3	4
39	1	1	5	4	1	2	3	5	5	2	3	5	2	1	3	4	1	2
40	2	3	4	3	1	4	3	2	5	1	1	3	4	1	3	3	1	5
41	1	5	5	3	4	5	5	3	5	2	5	1	3	1	3	5	4	3
42	2	1	5	4	1	1	1	4	2	4	3	4	3	3	3	5	5	4
43	2	4	4	1	3	3	2	2	4	1	2	4	1	5	5	5	4	1
44	2	1	2	4	3	4	4	2	3	3	4	1	3	2	3	2	3	4
45	5	1	2	5	3	4	1	3	1	3	1	4	4	4	2	3	5	5
46	4	5	1	5	1	3	2	2	5	4	2	1	5	4	3	3	2	2
47	2	1	1	5	1	4	5	1	4	1	3	5	4	4	5	4	4	4
48	4	5	4	2	4	1	4	4	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2
49	3	5	4	4	1	4	1	4	2	4	2	4	4	1	4	3	2	5
50	3	1	5	5	4	5	2	4	2	5	1	3	4	3	3	4	1	3
51	1	3	2	2	5	4	1	5	1	4	5	1	4	3	3	2	4	2
52	5	3	2	3	3	4	5	5	5	2	1	2	5	2	4	4	2	3
53	5	1	2	1	2	5	5	2	4	1	1	2	3	3	1	5	4	3
54	2	1	3	1	1	5	4	4	5	4	3	5	2	5	3	2	1	5
55	3	3	3	2	5	1	5	3	5	4	2	5	5	5	3	1	2	1
56	2	3	3	2	2	4	5	3	4	5	2	4	2	2	5	4	2	3
57	3	3	2	2	3	2	2	5	3	3	4	3	1	5	1	2	2	5
58	5	5	4	2	2	4	1	5	4	5	4	1	5	2	5	5	4	1

Anexo 5. Base de Datos de la variable Gobierno Digital

	D1					D2						D3				D4				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	4	4	5	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4
2	4	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	5	3	3	4	5	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	3	2	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	4	4	3	2	2	4	4	2	5	2	4	4	2	4	5	4	2	5	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	2	2	5	4	4
19	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
20	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4
21	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	1	3	2	4	1	5	3	5	5	2	5	4	3	2	2	4	1	4	5
23	3	2	4	2	2	5	4	2	2	1	1	5	5	3	1	1	3	2	3	3
24	5	5	5	5	4	3	1	3	1	5	5	2	5	2	3	5	1	3	3	5
25	2	5	5	4	3	2	4	2	3	2	2	1	1	1	5	3	2	4	3	4
26	3	2	1	5	4	2	4	3	1	1	5	4	4	2	2	3	4	4	4	1
27	5	5	2	1	5	1	5	1	2	2	1	3	5	2	5	3	1	5	5	3
28	3	2	2	5	3	4	1	1	5	5	1	3	3	1	3	4	4	2	5	1
29	3	3	1	1	5	5	1	1	5	1	4	4	3	3	4	2	1	2	2	1
30	2	1	1	1	5	4	5	1	5	2	4	1	2	4	2	3	3	1	5	3
31	1	5	5	2	5	1	5	4	5	3	4	3	2	2	1	3	1	3	3	2
32	3	3	3	5	5	5	1	4	1	2	4	5	2	5	3	1	2	2	4	2
33	2	1	4	5	5	5	5	2	5	4	5	3	2	4	3	5	2	3	2	4
34	3	4	5	2	1	2	3	4	4	2	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4
35	2	4	2	3	4	3	5	3	5	1	5	3	4	1	5	5	5	5	5	5
36	4	3	4	3	5	3	4	1	1	4	5	3	2	5	3	4	3	3	5	5
37	5	2	2	3	1	3	3	1	3	4	4	4	2	4	3	1	4	1	3	2
38	3	5	1	2	4	1	4	1	3	2	3	1	2	4	1	2	3	1	3	4
39	1	3	4	4	2	5	3	1	5	3	3	4	2	5	1	2	5	3	2	5
40	4	1	3	2	1	2	4	3	2	3	1	2	2	4	5	5	4	5	5	1
41	2	4	2	1	4	2	3	5	2	5	4	2	1	1	5	4	3	3	1	1
42	4	3	5	5	5	2	1	5	2	4	1	1	2	4	5	2	3	1	5	2
43	4	2	3	4	1	3	5	3	1	5	5	4	2	1	5	1	2	5	3	1
44	3	4	2	3	3	1	3	3	2	3	5	5	1	5	2	3	4	2	3	3
45	4	5	1	2	5	2	2	4	1	4	4	1	4	4	1	4	1	2	3	1
46	5	4	2	3	2	1	1	5	2	5	3	1	2	4	4	3	5	4	1	1
47	4	2	3	5	4	4	1	2	4	1	4	3	3	4	5	1	3	4	2	1
48	2	1	1	1	1	3	2	3	5	1	5	3	5	4	2	3	1	5	2	5
49	4	2	5	4	2	4	1	1	2	5	3	2	3	5	1	2	4	2	4	4
50	3	2	2	5	1	2	4	4	5	2	1	3	5	4	4	1	1	1	5	2
51	5	5	3	3	5	2	1	5	5	5	2	2	4	1	5	5	2	1	2	2
52	5	3	2	1	5	4	4	2	5	5	1	3	4	4	5	5	4	1	1	2
53	5	5	3	5	4	2	3	5	2	3	3	5	4	5	5	3	5	2	1	3
54	4	2	2	3	5	4	2	4	5	3	5	1	1	3	5	5	5	2	2	4
55	4	2	3	5	1	5	2	1	1	3	1	5	4	3	3	2	4	2	5	3
56	3	1	5	5	1	1	5	1	2	1	4	3	3	4	1	5	1	3	3	5
57	3	1	3	1	2	3	5	5	2	5	1	1	4	5	5	3	1	1	1	1
58	1	2	5	5	2	3	2	4	1	3	5	3	2	1	4	2	5	3	3	3

Anexo 6. Prueba de normalidad

Hipótesis:

- H_0 : La data tiene una distribución normal
- H_i : La data no tiene una distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$

Regla de decisión: Si p-valor es menor a α , se rechaza H_0 y se acepta H_i .

Estadístico de prueba: Kolmogorov Smirnov, ya que se trabajó con una muestra = 58

Prueba de Kolmogorov Smirnova

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	ig.
Gestión administrativa	,115	58	,056
Gobierno Digital	,119	58	,041

a. Corrección de la significación de Lilliefors

De acuerdo al test realizado, se visualiza que las 2 variables tienen un nivel de significancia $p = 0,056$ y $0,041 > 0,01$; por lo cual la hipótesis nula es aceptada, y la hipótesis del estudio es rechazada, en la cual se afirma que la distribución de los datos de cada variable de estudio es normal.