



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión Administrativa y el Gobierno Digital en la
Municipalidad distrital de Pachacútec - Ica, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Nugkuag Cabrera, Glenn. (ORCID: 0000-0003-1958-0431)

ASESORA:

Dra. Uribe Hernández, Yrene. (ORCID: 0000-0001-5893-9262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

A mi familia por haberme apoyado profesionalmente en todo momento desde mis inicios, brindándome fortaleza en cada paso de mi vida.

Agradecimiento:

A mis padres Rita y Evaristo por la preocupación constante e inculcarme los valores para ser un buen profesional; asimismo, a mi asesora que con su paciencia y enseñanzas ha contribuido a la realización del presente trabajo.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 9 |
| II. MARCO TEÓRICO | 12 |
| III. METODOLOGÍA | 22 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 22 |
| 3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización | 22 |
| 3.3 Escenario de estudio | 23 |
| 3.4 Participantes | 23 |
| 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 24 |
| 3.6 Procedimiento | 24 |
| 3.7 Rigor científico | 25 |
| 3.8 Método de análisis de datos | 25 |
| 3.9 Aspectos éticos | 26 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 27 |
| V. CONCLUSIONES | 40 |
| VI. RECOMENDACIONES | 41 |
| REFERENCIAS | 42 |
| ANEXOS | |

ANEXOS

Anexo: Matriz de categorización apriorística

Anexo: Guía de la entrevista estructurada

Anexo: Otras evidencias

Índice de tablas y figuras

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1: Resultados cualitativos del objetivo específico 1, pregunta 1 | 27 |
| Tabla 2: Resultados cualitativos del objetivo específico 1, pregunta 2 | 28 |
| Tabla 3: Resultados cualitativos del objetivo específico 2, pregunta 3 | 29 |
| Tabla 4: Resultados cualitativos del objetivo específico 2, pregunta 4 | 30 |
| Tabla 5: <i>Resultados cualitativos del objetivo específico 3, pregunta 5.</i> | 31 |
| Tabla 6: Resultados cualitativos del objetivo específico 3, pregunta 6 | 32 |
| Tabla 7: Resultados cualitativos del objetivo específico 4, pregunta 7 | 33 |
| Tabla 8: Resultados cualitativos del objetivo específico 4 pregunta 8 | 34 |
| Tabla 9: Resultados cualitativos del objetivo específico 4 pregunta 9 | 35 |
| Tabla 10: <i>Resultados cualitativos del objetivo específico 4 pregunta 10</i> | 36 |

RESUMEN

La presente tesis, tiene como finalidad y objetivo general determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Gobierno Digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec – Ica, 2020. Ya que es una problemática actual y que el estado no alcanza a tener una incidencia en los distritos más alejados del Perú. Para cumplir con el objetivo planteado se utilizó en esta investigación cualitativa, las técnicas de recolección de datos; como entrevistas, observación participante, teniendo en cuenta que se ha realizado un método inductivo y analítico investigando la gestión administrativa y los instrumentos de gestión existentes como la planificación, organización, dirección y control. Como conclusión general se concluye que si existe relación entre ambas categorías.

Palabras clave: Gobierno Digital, gestión administrativa

ABSTRACT

The present thesis has the general purpose and objective of determining the relationship between Administrative Management and Digital Government of the District Municipality of Pachacútec - Ica, 2020. Since it is a current problem and that the State does not have an impact on the districts furthest from Peru. To meet the proposed objective, data collection techniques were used in this qualitative research; such as interviews, participant observation, taking into account that an inductive and analytical method has been carried out investigating administrative management and existing management instruments such as planning, organization, direction and control. As a general conclusion, it is concluded that there is a relationship between both categories.

Keywords: Digital Government, administrative management

I. INTRODUCCIÓN:

A nivel de Latinoamérica, las instituciones gubernativas se adecuan a la era digital para ofrecer sus servicios, los gobernantes a nivel mundial están priorizando la digitalización de sus actividades optimizando los procesos para evitar causar más contratiempos a la población. Dentro de las naciones destacadas en la implementación del gobierno digital según lo informado por la OCDE esta Uruguay, cuya mayor fortaleza ha sido la participación digital y el gobierno abierto durante el 2020. Para superar este reto necesita solventar para aplicar y poner en ejecución un gobierno digital, donde se debe priorizar el remplazo de una maquinaria gubernamental obsoleta, índices elevados de burocracia dentro de las instituciones y poca capacidad de entrega. Se añade por demás la complicación que tienen algunos gobiernos para alcanzar el último peldaño en el proceso de otorgamiento de sus servicios a los ciudadanos, elevados niveles de actos de corrupción e incontables irregularidades y discontinuidad en las políticas públicas.

La Organización para la Cooperación y el desarrollo Económico (OCDE), evalúa minuciosamente el uso de las tecnologías de la información y comunicación en los gobiernos para el desarrollo progresivo en el alcance de sus objetivos de las políticas públicas, dentro del territorio peruano la digitalización de los servicios y trámites ante el Estado aun no alcanzan niveles significativos lo que representa un retraso para su consolidación. Con todo, la OECD admite que el Estado peruano ha dado algunos pasos en este sentido creando Gob.pe, el portal del Estado, nacido de la Ley de Gobierno Digital, teniendo las instituciones que mudar sus servicios a este portal.

Otro punto destacable es la necesidad de desarrollar un conjunto de habilidades y destrezas en el campo digital de los empleados en el sector público. Ya que permitirán establecer las técnicas indispensables para la transformación digital del gobierno que hasta este momento no han sido explotadas siendo demandadas urgentemente. La alternativa para confrontar esta situación, sería que el gobierno le dé prioridad a la capacitación y actualización en esta área a todos los servidores públicos e incorpore personal ya capacitado; en pocas palabras incluir dentro del perfil del colaborador conocimientos y manejos tecnológicos y uso de nuevas tecnologías.

Entre beneficios de la implementación de estas estrategias podemos mencionar mayor eficiencia en las administraciones públicas, ciudadanos acercándose a sus gobernantes, alcanzando altos índices de transparencia y participación de la ciudadanía reflejada en los cientos de miles de individuos que al usar esta plataforma logran administrar más eficientemente su tiempo y sus recursos financieros, puede observarse del mismo modo en los gobiernos locales y/o municipios.

En ese mismo contexto, en el Perú existe desde el 2017 la secretaria de Gobierno Digital (SeGDI) que es el ente técnico especializado dependiente jerárquicamente de la Presidencia del Consejo de ministros y en su calidad de organismo Rector del Sistema Nacional de Informática, es el encargado de guiar y poner en marcha la Política Nacional de Gobierno Electrónico. De igual manera, en el 2018 se ha puesto en vigencia la Ley de Gobierno Digital el Decreto Legislativo N°1412 cuya finalidad consiste en determinar el contexto de gobernanza del gobierno digital para la oportuna gestión de la correspondencia digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos.

Actualmente la Municipalidad distrital de Pachacútec no aplica instrumentos digitales, salvo la creación y administración de una web y redes sociales para poder tener un contacto con la ciudadanía y comunicar los avances de su gestión. Eso a pesar de que hace diez años el país pertenece a una Plataforma Nacional de Interoperabilidad que permite compartir información entre sí, sin embargo, aún no se le ha sacado mucho provecho ya que su aprovechamiento no ha sido el adecuado lo que ha impedido el debido progreso de la digitalización de trámites y la actualización del gobierno local. La Municipalidad no saca provecho a este potencial estratégico de la información como fundamento para el gobierno digital y sin enfocarse en fomentar la capacitación de su personal administrativo que se perciba en la información pública un factor vital en el diseño y ejecución eficaz de las políticas y servicios públicos.

En esa línea Rosbeth & Santiso (2020) en su libro sobre el trámite eterno exponen abiertamente las diversas situaciones negativas y dificultades que pasan las personas en el momento en que necesitan realizar un trámite administrativo particularmente los relacionados con las entidades públicas, debido a la gran burocracia de los que son víctimas, representando pérdidas significativas de tiempo

y dinero tanto para las personas como para el estado, por lo que sugieren que estos trámites deben ser en su totalidad digitalizados.

La manera más eficiente para implementar el gobierno digital en el Perú consiste en trabajar los tres niveles de gobierno, que permita la interoperabilidad nacional entre el gobierno nacional, regional y local. Adicionalmente enfocarse en capacitar tecnológicamente tanto a los empleados como a los pobladores y la adquisición de los recursos tecnológicos indispensables para instaurar el gobierno digital cuya gestión administrativa beneficie a los ciudadanos que podrán realizar sus trámites más fácilmente.

El problema general es: ¿de qué manera la gestión administrativa se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica– 2020? y como problemas específicos, ¿de qué manera la planificación se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica– 2020?, ¿de qué manera la organización se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica– 2020?, ¿de qué manera la dirección se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica– 2020?, ¿de qué manera el control se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica– 2020?.

Esta investigación se justifica porque los conocimientos que de ella se derivan facilitarán la ampliación de los puntos de vista sobre la temática gestión administrativa y gobierno digital en las municipalidades del Estado ya que se apoya en diversas teorías que la respaldan y sustentan sirviendo a su vez de referencia para otros trabajo de investigación y de fundamento para la toma de decisiones sobre los mecanismos de gobierno digital en una Municipalidad Distrital eficiente, ello con el fin de que se tomen las medidas coercitivas y correctivas necesarias que conlleven al logro de los objetivos propuestos y a mejorar los procesos administrativos.

Como objetivo General de la presente investigación planteamos determinar si la gestión administrativa tiene relación con el gobierno digital en la Municipalidad distrital de Pachacútec – Ica, 2020 y como objetivos específicos a. Determinar si la planificación se relaciona con el gobierno digital, b. Determinar si la organización se relaciona con el gobierno digital, c. Determinar si la dirección se relaciona con el gobierno digital y d. Determinar si el control se relaciona con el gobierno digital.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se tiene a: Lizardo, (2018). Madrid, cuya investigación lleva por título: Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. Madrid, España. Cuya temática se enfocó en descubrir la relación entre las variables. siendo de tipo panel no experimental, de diseño longitudinal. Los datos de análisis se recogieron en 18 naciones latinoamericanas, por siete años. Lizardo, implementando una ficha equiparable a una lista de cotejo, que permitió recoger información de cada país, en índices específicos.

El objeto de estudio se concluyó al responder las diversas preguntas planteadas: en primer lugar, se concluye que, a mayor grado de desarrollo del Gobierno Electrónico, en Latinoamérica, disminuirá la apreciación de corrupción en los ciudadanos; segundo a mayor nivel de confianza política e institucionalidad, menor será la impresión de corrupción en los habitantes. tercero afirma que un gobierno electrónico que vaya emergiendo paulatinamente, representa una idea de menor corrupción. Por último, valido que los servicios en línea representan un mayor peso en la sensación de corrupción en los pobladores, aunque no hubo comprobación ya que el subíndice superior es la infraestructura de telecomunicaciones.

La segunda referencia a considerar es la investigación internacional de Criado & Gil-García, (2013), Reformas que implica el Gobierno electrónico y futuras tendencias en la gestión y políticas públicas de América Latina durante el año 2013. (Artículo científico). enfocada en el cuestionamiento de las potencialidades que implican el reconocimiento del gobierno electrónico como factor determinante en la calidad del desempeño en las políticas públicas y gestión gubernamental, abordando su grado de efectividad y estrategias a ejecutar en Latinoamérica.

El artículo científico consultado, es de tipo descriptivo donde menciona las aproximaciones y proyecciones en la ejecución del gobierno electrónico en los países de América Latina. Concluyendo que lo más significativo para la implementación de un gobierno electrónico está presente en las redes y la conectividad para la administración pública. Como tercera investigación internacional se consideró a: Gonzáles, Carvajal & Gonzales (2020). El nivel de gobierno electrónico y sus determinantes en municipalidades de Chile durante el

año 2016. aplicada a 188 municipios. Al final del artículo científico se determinaron resultados concluyendo que es necesario tener en cuenta las cuatro dimensiones planteadas que conciernen al gobierno electrónico: La conectividad de internet que se relaciona directamente con la infraestructura general incrementando un mayor grado de valor de igual manera se observó que priorizar el capital político y la independencia financiera genera considerable notoriedad en el progreso de los municipios.

Como cuarta investigación internacional Bieito (2015) en su investigación para el grado de doctorado titulada “Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay”, cuya finalidad prioritaria se enfocó en indagar cómo los gobiernos departamentales del Uruguay determinan las principales estrategias en proyectos de gobierno electrónico y entienden las dificultades que han padecido al momento de su planificación. intentando captar la diferencia entre el gobierno nacional y los gobiernos departamentales en materia de progreso en el gobierno electrónico, la metodología investigación fue cualitativa,

El diseño de la investigación anterior al trabajo de campo, se enfocó en las fases de consulta de la literatura y la formulación y reformulación de las interrogantes de investigación que fueron actualizadas, dentro de las conclusiones que se revisaron destaca que: Los gobiernos departamentales en el Uruguay no realizan una planificación estratégica en la elaboración de sus programas de gobierno electrónico. confirmando que entre 2005-2015 los gobiernos departamentales no han elaborado una planificación estratégica en los programas de GE.

Esta en tendencia entre los gobiernos departamentales de Uruguay el desarrollo de proyectos de gobierno electrónico individuales que representan esfuerzos descoordinados con base en impulsos políticos circunstanciales. provocando dificultades de interoperabilidad y sustentabilidad en el tiempo. Se verifica que los últimos diez años generalmente los emprendimientos departamentales relacionados a proyectos en GE fueron aislados, encontrando que se encuentran en una fase de desarrollo pueril. Dando continuidad con los estudios que anteceden a este, dentro de la geografía nacional indagamos sobre la investigación hecho por: Simón (2018), Determinantes y los factores del Gobierno Electrónico que influyan en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de

Yanacancha, en la Provincia de Pasco durante el año 2016. La investigación es de tipo aplicada de diseño no experimental, donde se realizaron encuestas como técnica y recolección de datos a una muestra de 124 ayudantes del municipio. Llegando a la conclusión según la evidencia que de hecho existe una relación de significancia entre las dos variables y recomienda la obligación de elevar los niveles de competencia en los colaboradores del municipio en cuanto al uso de las tics y gobierno electrónico y la activación de los procesos para mejorar la gestión administrativa usando de forma asertiva las herramientas digitales haciendo que la ciudadanía sea más participativa.

Presentamos de igual manera en segundo lugar el trabajo realizado en nuestro país por: Rucoba (2019), Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019. Perú. (Tesis de maestría). Cuyo fin fue determinar la relación significativa entre las variables. una investigación de tipo no experimental de diseño descriptivo correlacional. elaborándose con una muestra de 35 empleados de la DGITDF del Ministerio de la Producción usando como técnica la encuesta siendo los instrumentos de recolección de datos, dos cuestionarios cuyas respuestas dieron origen a las siguientes conclusiones referentes a las variables observadas, indicando que el 37.4% no implementó debidamente el gobierno electrónico, realizándose deficientemente y el 40% de los colaboradores mostraron que la simplificación administrativa fue ejecutada sin relevancia, arrojando como evidencia que en efecto hay una relación entre las variables.

Se recomienda mejoras y adecuaciones a los procesos que se desarrollan en la DGITDF en los sistemas de información instalados, y efectuar un seguimiento a las actualizaciones que demandan las herramientas de gestión, sin dejar de lado la capacitación constante de los empleados con relación al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. En este mismo orden de ideas Mesa (2014), en su tesis “La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú” para obtener el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno de la Pontificia Universidad Católica del Perú, plantea determinar las condiciones de coordinación que establezcan la línea de acción de interoperabilidad del estado, realizando un estudio cualitativo, por medio de la entrevista como técnica de obtención de datos. Llegando a concluir la relevancia de la adaptación de las

políticas de estado regidas por el concepto de interoperabilidad con la finalidad de establecer órganos de gobierno eficientes y actualizados, por medio del reforzamiento del gobierno electrónico con miras a realizar mejoras en los servicios a los ciudadanos, ofreciendo plataformas simples, con acceso a ventanillas únicas.

En relación a las políticas estatales de interoperabilidad, las entidades muestran un considerable nivel de falta de información sobre los dispositivos de promoción de la interoperabilidad, a causa de referencias normativas adecuados o limitadas, déficit de difusión, inconclusas estrategias de implementación así como la resistencia a los cambios de sistema añadiendo la carencia de recursos humanos capacitados en temas de interoperabilidad y la necesidad de una legislación inherente a este servicio.

Otra investigación nacional a considerar ha sido la de: Chucuya (2017), Implementación de un Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli, 2016. Puno, Perú. (Tesis de título). De diseño experimental donde se aplicó un pretest y postest de los modelos presentados. utilizando técnicas e instrumentos como la entrevista para la obtención de información y la encuesta a los colaboradores. concluyendo que el Modelo planteado inicialmente fue implementado exitosamente, obteniéndose 56% de aceptación de los trabajadores del municipio, de igual manera se logró identificar que ejecutando el modelo de gobierno electrónico mejoran los servicios de gestión administrativa; seguida por la desarrollada por Montilla (2018), Sistema de información para el monitoreo del plan operativo institucional de la municipalidad provincial de San Martín. Perú. 2018.

Siendo su objetivo la implementación de un sistema de información que intentaba hacer seguimiento y monitoreo al avance del POI de la municipalidad de San Martín. De diseño experimental de tipo aplicada – transversal, en la que se aplicaron un pretest y postest del uso del sistema de información. El estudio se realizó a una muestra de 35 Unidades Orgánicas de la institución cuya técnica utilizada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento para la obtención de datos. determinando que la implementación del sistema web optimizó los procesos de recolección, procesamiento y comunicación de la información del POI con una 54.29% de satisfacción del usuario, en cuanto a las áreas en las que se realizaron las encuestas un 65.71% estuvo conforme con el sistema siempre que permita

apreciar las necesidades de manera oportuna. Para finalizar con los estudios precedentes consideraremos el efectuado por: Paredes, (2019). El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019. Tarapoto. Perú. (Tesis de maestría). La cual estuvo centrada en el conocimiento sobre la valiosa relación entre las variables presentadas. De diseño correlacional tipo no experimental. aplicando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de datos en la cual participaron 95 empleados del municipio. Reafirmando a través de la investigación que existe una relación valiosa y fortísima entre las variables, demostrando que a más implicancia de la acción de un gobierno electrónico mayor productividad en la gestión pública en cuanto a la rendición de cuentas.

Dentro de las teorías relacionadas al tema de investigación, daremos inicio abordando la teoría que sustentan la categoría, gobierno digital. El Gobierno Digital, según lo publicado por el diario El Peruano (2018), a través del decreto legislativo 1412, establece que el gobierno digital se refiere al empleo correcto y determinante de las tecnologías digitales en la totalidad de sus partes y a su vez en comunión con el uso adecuado de la data que ayudaran creando una mayor valoración pública a la Administración pública, sustentándose por profesionales que brindan apoyo a la implementación y la creación de contenidos y servicios digitales, donde participa toda la ciudadanía.

Por Medio del decreto legislativo 1412, la implementación del gobierno digital incluye un grupo de normas, principios, políticas e instrumentos que se utilizaran en las entidades de la Administración pública. (Decreto Legislativo 1412-2018-PCM, 2018) La OCDE (2014), señala que el gobierno digital comprende la implementación adecuada de las TIC en los gobiernos, ya que son fundamentales para la transformación del sector público y permiten que las TIC ayuden a que los gobiernos muestren mayor eficiencia y efectividad en lo referente a la prestación de servicios públicos con valor. Al hacer mención de la tecnología digital, se refiere a las tecnologías de información y la Comunicación (TIC), según lo mencionado en el DL 1412-2018-PCM, son las que abarcan las tecnologías, el internet, equipos, dispositivos móviles, que juntas optimizan los servicios y aplicaciones pertinentes que consigan ser replicadas para una mejor implementación del gobierno digital.

Naser (2014), alude que la tecnología digital está relacionada con las Tecnologías de Información y Comunicación, entendiéndose que abarcan una suma de componentes integrados por los servicios tecnológicos, elaboración y producción de equipos. La singularidad digital, se logra inferir que se refiere a las particularidades personales que hacen diferentes a las personas; sin embargo, en lo relacionado con las formas digitales donde se integra un servicio de internet cualquiera; una red social, blog personal, etc., la identidad digital es propia de cada individuo en la forma en que se presenta digitalmente usando la tecnología. En el caso de Gamero, la identidad digital es la que distingue a las personas según sus particularidades, rasgos singulares en las que se da a conocer en los sitios de internet; Montes, García & Orozco (2018). Para Lara (2009), es definida la identidad digital como la forma de comportarse de un individuo en el ambiente digital, de modo que le sea posible la interacción y el relacionarse en grupo a través de la generación del conocimiento por medio del internet.

Los servicios digitales, se refiere a que se encuentran debidamente equipados general o parcialmente al utilizar el internet, dicho de otra manera, sus diferencias radican en que son no de manera presencial, son automáticos, de fácil acceso sin importar tiempo y espacio usando las tecnologías digitales (equipos de cómputo, dispositivos móviles, etc.) y logrando suscitar valor en los ciudadanos, DL 1412-2018-PCM.

Pendino, (2019) quien brinda consultoría y está especializado en marketing digital expresa que un servicio digital, trata del servicio que se efectúa de forma virtual/online a un tercer usuario, donde es realizado completamente por medio de dispositivos digitales (smartphone, computadoras, tablets, etc). La seguridad digital, es la gestión correcta y oportuna al utilizar un conglomerado de métodos y disposiciones proactivas y reactivas que promueven la seguridad de los usuarios que asumen riesgos al entrar en el navegador para realizar los trámites digitales por internet, ofreciendo de esta manera confianza a la ciudadanía y/o usuarios independientes. Las instituciones del sector público y privado, son protagonistas de esta implementación de estrategias y disposiciones, políticas, normas, procesos, roles y estándares que ayudan a brindar seguridad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información enmarcada en la seguridad Digital para la administración pública, DL 1412-2018-PCM. Conforme con el portal web de

DocuSign, la seguridad digital es un compendio de técnicas y procedimientos para cumplir con la protección física y digital en sinergia con la tecnología en una empresa u organización.

Para Pacheco (2020), la gestión administrativa comprende una secuencia de labores con la finalidad de encaminar competentemente una organización, empleando de manera correcta los elementos que nos brindan, empeño y diversas funciones. En consecuencia, para disminuir las situaciones problemáticas en las empresas, se requiere y contraloría durante la ejecución de todas las actividades que implican una gestión administrativa de calidad, favoreciendo con resultados óptimos en beneficio de las instituciones. Gonzales, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto (2020) aseveran que la gestión administrativa representa en los últimos años es el fundamento para el progreso empresarial y económico tanto en lo público como en lo privado, en la gestión administrativa los ejecutivos son los encargados del funcionamiento eficiente y cabal del tráfico de información, que se supervisan en las operaciones de la empresa.

La Gestión Administrativa comprende cuatro categorías primordiales; Para Mestre & García (2008), la planificación enfocada en el estudio, análisis, prevención y orden de cada uno de los recursos que se disponen para el servicio, que se evalúan en la medida que se obtienen resultados positivos o negativos, Urrutia & Santana (2016). Para Urrutia & Santana (2016), alega que en la gestión administrativa la planificación es la principal labor, reconociendo que los elementos usados en la producción a largo plazo son establecidos con la finalidad de obtener óptimos resultados. En concreto, la planificación permite elaborar un esquema de estrategias y evitar errores en la gestión.

Según Pacheco (2020), la planificación, reafirmando lo anterior, tiene como función al realizarse por etapas, el enfoque de objetivos, determinar cada uno de los recursos pertinentes, fijando metas de interés en una entidad, al establecer y clasificar las acciones a llevar a cabo en un tiempo determinado. Chucuya (2017) define la planificación como un acto minucioso, claro, preciso y coherente con las metas que se esperan alcanzar anterior a su implementación. Pacheco (2020), describe a la organización según sus responsabilidades esenciales al interior de una entidad entre las que se encuentran estructurar eficientemente las potencialidades humanas y financieras, para alcanzar la con eficiencia lo

planificado.

Dando continuidad a la relevancia de la planificación se consultó a Chiavenato (2012), quien enfatiza que una organización no debería trabajar improvisadamente, por el contrario, se planifica anticipadamente. Es un acción que se realiza conscientemente usando cada herramienta y generando acciones con el propósito firme de alcanzar la metas. Permitiendo la evaluación de la situación más favorable, tomando decisiones asertivas sobre la base de las circunstancias actuales, así como determinar los agentes que logren influenciar en la manera de alcanzar los objetivos de selección y desarrollo. Hace referencia a la toma de decisiones anticipadamente respondiendo a las siguientes preguntas: ¿qué hay que hacer?, ¿quién lo hace?, ¿en qué forma debe hacerse? convirtiéndose en la vía que conecta el lugar donde estamos y el punto determinado donde queremos llegar; generando políticas indispensables para el alcance de los objetivos. Los indicativos son: la planificación estratégica y la planificación de actividades y cargos

Para Chucuya (2017) la misión de la organización es dividir en diversas representaciones directivas; cada una con ejecutivos y colaboradores; para que cumplan los objetivos de la institución. En el caso Louffat (2012), la dirección posee la función principal de ejecutar correctamente la gestión administrativa asumiendo responsablemente la vigilancia del recurso humano al interior de las instituciones, en la cual los ejecutores tienen clara conciencia que lideran por tanto deben conocer, tener facilidad de comunicación, motivación y estimular capacidad de negociar y estar comprometido de lleno con los colaboradores de la entidad.

Reforzando el concepto de organización hacemos una referencia a Robins y Coulters (2014), la organización establece las bases para el quehacer en miras de concretar los objetivos organizacionales, mediante los cuales las directivas elaboran la estructura organizacional. (p.332) Este aspecto hace referencia a la forma y método en los que se implementan nuevas maneras de cumplir lo planificado. Desplegándose claramente los objetivos e implantando las estrategias indispensables que den garantía de resultados eficientes; se tiene en consideración la división organizacional, el organigrama, estándares establecidos, manuales, procedimientos y funciones

En relación a lo planteado por Pacheco (2020) la dirección en una empresa

tiene que ver con ejecutar las acciones planificadas anteriormente a cargo de un personal, cuya jerarquía brinde estímulo, liderazgo y comunicación asertiva que mantengan incentivados a los colaboradores para que desempeñen sus funciones eficientemente. Otra subcategoría de la gestión administrativa se refiere al control para Pacheco (2020), el sentido del control consiste en realizar la debida verificación y acompañamiento de las estrategias planificadas, con el objetivo de realizar las correcciones y la resolución de conflictos y dificultades que se puedan suscitar.

Es importante por tanto destacar una vez más la relevancia de la dirección según Robins y Coulters (2014) comprende la dimensión interpersonal que permite que los colaboradores comprendan y contribuyan eficientemente al alcance de objetivos (p.279). En esta etapa es posible evidenciar los resultados del personal en cuanto al cumplimiento de lo planificado, siendo el administrador el garante en este sentido, quien por medio de su autoridad toma las decisiones pertinentes de manera directa o indirecta al delegar en otros algunas responsabilidades. Centrado siempre en alcanzar las metas. Considerando los siguientes indicativos: delegación de autoridad, responsabilidad, motivación, comunicación y liderazgo

Así también lo manifiesta Chucuya (2017), las funciones del control son la observación, medición y corrección de los procesos planteados y ejecutados a lo largo de la gestión administrativa, con la finalidad de evitar y rectificar posibles errores que se puedan producir. Contreras (2018) manifiesta que Louffat (2012) menciona que la dirección en la gestión administrativa representa el último eslabón de la cadena encargado de la validación y verificación de los trabajos realizados por los trabajadores velando porque sea óptimo.

Reforzando el tema de control mencionamos a Robbins y Coulter (2014) quien define control como un proceso de medición y corrección de las acciones de los subordinados con el objeto de que estos cumplan a cabalidad con sus funciones. (p.266). es una acción que se vincula a todas las demás y es la que mantiene en continuo mejoramiento y perfeccionamiento de la gestión administrativa, inspeccionando, y auditando continuamente las dinámicas laborales.

Para finalizar destacaremos los aportes de Franciskovic. Hamann· Miralles (2021) en su artículo científico explica, un tópico, entre tantos que guarda relación,

con la relación ciudadano-Estado que, efectivamente, las afectaciones que produce este nuevo instrumento. En esta nueva circunstancia, se han llevado a cabo de manera paralela transformaciones teóricas y prácticas en el concebimiento, del papel y el enfoque del Estado como encargado de los recursos públicos, enmarcada conceptualmente como «Nueva Gestión Pública» (NGP). En el debate y estudio de esta nueva referencia de un sector público al servicio de la población, se comprenden las variables: i) rendición de cuentas y transparencia, ii) participación ciudadana, iii) gestión por resultados, iv) evaluación permanente del desempeño, v) adopción de herramientas, modelos y métodos administrativos del sector privado y vi) servidores públicos calificados. Por medio de las cuales, el desafío actual es romper paradigmas que abran paso a mejores maneras de organización del gobierno, a nivel nacional y subnacionales.

Refonzando los últimos aportes es de vital necesidad mencionar la situación sanitaria mundial que también afectó y sigue afectando al Perú en ese sentido Apaza Ramos, Sonia Gabriela, & Moscoso Carrasco, Jenny Maribel. (2021). Recalca el desafío en continuar las actividades diarias apostando por las tecnologías digitales, estas pueden ser de índole académico, comercial y del ámbito sanitario. Por ejemplo en las instituciones públicas se han implementado medidas para el distanciamiento entre las personas usuarios o administrados.

Estas actualizaciones coinciden además con la concepción de «gobierno electrónico», por medio del cual se concibe el aprovechar estas modernizaciones tecnológicas de la información y comunicación para optimizar la actuación del gobierno, a la par de que amplía, facilita y consolida la relaciones con la ciudadanía. enfatizando una nueva cultura de servicio, transparencia, participación y colaboración (o cooperación) que potencie y optimice la gestión pública, así como motive a los ciudadanos a participar recurrentemente expresando sus opiniones sobre la distribución de los recursos públicos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Esta investigación es de tipo básica y se fundamenta en la teoría de Koontz (2002) en lo referente al proceso administrativo y por consiguiente en la gestión administrativa, ya que se evalúa el desempeño de la organización en la Municipalidad distrital de Pachacútec, con una orientación hacia su mejora permanente en los niveles de la organización. Es una vía para mejorar el recurso humano y la sinergia hacia el logro de los objetivos de la organización administrativa institucional. Esto permitirá crear un mecanismo que ayude a optimizar los procesos en la Municipalidad distrital de Pachacútec; asimismo, el objetivo de la investigación básica, es producir conocimientos teóricos existentes.

Diseño de investigación:

El diseño de la presente investigación es estudio de caso (en adelante EC) toda vez que se pretende investigar un fenómeno social específico en la Municipalidad Distrital de Pachacútec respecto a la gestión administrativa que se aplica en ella y su relación con el gobierno digital. En ella se toma en cuenta principalmente sus características internas, pero también el contexto en el que se produce. EL EC se define como un diseño empírico que investiga un fenómeno social, cuando los límites entre el fenómeno y el contexto no son claramente evidentes y en los cuales existen múltiples fuentes de evidencia que pueden usarse. (Robert Yin, 2002).

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Las categorías del trabajo de investigación son: La Gestión Administrativa y el Gobierno Digital.

Las subcategorías para la gestión administrativa son 4 planificación, organización, dirección y control. Las subcategorías para el Gobierno digital son 4 identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital e interoperabilidad.

La matriz de categorización se encuentra en el **Anexo 1.**

3.3 Escenario de estudio

La exploración se ha realizado en las instalaciones de la Municipalidad distrital de Pachacútec - Ica, por motivo que brindé consultorías externas hace dos años y observé muchas dificultades para el logro de objetivos trazados lo cual genera, no sólo pérdidas económicas, sino también se desvincula la posibilidad de generar canales de comunicación correctas. La Municipalidad Distrital de Pachacútec, actualmente se encuentra ubicado en Calle Manco Cápac C-1 – Ica. Se dividen en varias áreas como administración, gerencia municipal, infraestructura, logística, presupuesto cuenta también con un área de sistemas e informática que maneja la plataforma web, donde se encarga de subir información relacionada a decretos, normas, resoluciones de alcaldía. Actualmente está conformado por personal administrativo, 15 profesionales y el alcalde elegido en las elecciones municipales del 2019.

3.4 Participantes

Para la presente investigación se consideró entrevistar en primer lugar al alcalde que está cargo de la gestión de la Municipalidad distrital de Pachacútec, el mismo que desempeña un papel fundamental en la investigación toda vez que es el administrador general de la entidad y en consecuencia responde por todas las acciones realizadas en la Municipalidad.

| Participantes | Cargos |
|----------------|-----------------------------|
| Participante 1 | Gerente Municipal |
| Participante 2 | Gerente de Administración, |
| Participante 3 | Gerente de infraestructura, |
| Participante 4 | Jefe Logística, |
| Participante 5 | Jefe de Presupuesto |
| Participante 6 | Jefe de Sistemas |
| Participante 7 | Jefe de Informática |

| | |
|---------|--|
| Total 7 | |
|---------|--|

Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, considero importante entrevistar al gerente municipal toda vez que se encarga del manejo de varias áreas en la entidad, igualmente al área de administración, infraestructura, logística, presupuesto, finalmente es imprescindible contar con la versión y crítica del jefe de sistemas e informática a cargo de la plataforma web, mesa de partes y la distribución de las notificación y recepción de todo tipo de documentos.

En ese contexto debemos mencionar lo señalado por Schwartz y Jacobs (1984) Citado por Quintana (2006) en el que indica que el objetivo es situarse mentalmente en el terreno o escenario en el cual va a desarrollarse la investigación, es decir, lograr un acercamiento a la realidad social o cultural objeto de estudio, donde se tengan claramente identificados los actores o participantes.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En la presente investigación se aplicó la técnica de la entrevista estructurada o dirigida, esta se realiza con un cuestionario y con una cédula que se debe llenar a medida que se desarrolla. Las respuestas se transcriben tal y como las proporciona el entrevistado, por lo tanto, las preguntas siempre se plantean con el mismo orden (Sampieri, 2014). Es un acto de conversar o charlar entre dos o más personas (el entrevistador y el entrevistado), con la finalidad de obtener una información y opinión sobre la investigación, se consultan a expertos, también puede ser una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y la otra (el entrevistado) u otras (los entrevistados) (Hernández et al, 2014), cabe señalar que para la presente técnica se utilizó como instrumento la guía de entrevista

3.6 Procedimiento

En la presente investigación se ha realizado un procedimiento aplicado a la entrevista estructurada que consistió en aplicarlo a 6 especialistas del área administrativa y que asimismo ejercen el cargo de jefes de área y el alcalde

que representa el máximo cargo en la Municipalidad Distrital de Pachacútec con una gran experiencia lo que nos permite tener información de fuentes confiables y fidedignas que luego fueron procesados de manera anónima mediante el análisis de triangulación para concluir con los resultados; asimismo, el procedimiento seguido para la recolección de la información basado en la “Observación” consistió en ver in situ como se lleva a cabo el desarrollo de la gestión administrativa dentro de la Municipalidad distrital de Pachacútec, visitando cada área de la misma.

3.7 Rigor científico.

En la presente investigación aplicamos el rigor científico teniendo en cuenta los siguientes aspectos: La credibilidad, porque se ha analizado autores nacionales e internacionales referentes al control administrativo, así como teorías respecto a la efectividad de las entidades estatales; asimismo, se ha analizado revistas científicas sobre el tema, lo cual otorga credibilidad la presente investigación. La transferibilidad, porque la presente investigación es aplicable no solo para la Municipalidad distrital de Pachacútec, sino para todas las Municipalidades distritales; así como en otras investigaciones similares. Respecto de la Constancia interna, porque la presente investigación puede ser investigada por otras personas llegando a obtener el mismo resultado, ello se puede garantizar con la técnica de la triangulación de los resultados. La fiabilidad, porque la presente investigación tiene por hecho cumplir un objetivo el mismo que no ha sido influenciado por ninguna ideología propia del investigador sino más bien, por el estudio de teorías relacionadas al caso.

3.8 Método de análisis de datos

El análisis de la información en el presente trabajo de investigación, consistió en la aplicación de la “Triangulación” a la entrevista a profundidad con el objetivo de corroborar la validez del estudio realizado, según Hernández & Mendoza (2018) este tipo de recolección de datos tiene una mayor validez toda vez que al venir de varios actores tiene mayor riqueza y profundidad en el análisis de los datos. En tal sentido se ha contado con una “Guía de

entrevista” con preguntas en función del título, categorías y subcategorías desarrolladas en la matriz de categorización las mismas que fueron aplicadas a los especialistas y cuyos resultados sirven de fuente para la “Triangulación”.

La Triangulación consiste básicamente en contrastar verificar y/o corroborar la información obtenida y en los casos que muestren diferencia nos ofrece una perspectiva más amplia de la interpretación del tema, que nos permite proponer nuevos planteamientos. Para poder llevar a cabo de manera sistemática la triangulación, primero se trabajó una “Matriz de desgravación de la entrevista”, que consiste en tener el registro de las respuestas por cada especialista; luego se desarrolló la “Matriz de codificación de la entrevista”, que tiene como fuente la Matriz anterior mencionada con una columna adicional de codificación, que recoge las frases clave a manera de resumen de la respuesta, finalmente se desarrolló una “Matriz de entrevistados y conclusiones” que reúne a todas las codificaciones por especialista para establecer las similitudes o diferencias para luego llegar a una conclusión por parte del investigador, permitiendo contar con un estudio más sólido reforzando nuestro conocimiento sobre el tema en estudio.

3.9 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se desarrolló teniendo en cuenta la guía de elaboración del Trabajo de investigación, la Resolución de vicerrectorado de investigación N° 0011-2020-VI-UCV, el uso de la herramienta turnitin que es un mecanismo mediante el cual se puede corroborar el plagio respecto a otros trabajos de investigación, el uso de las normas APA UCV y el Código de Ética de la Función Pública, este último, con el objeto de lograr con eficiencia el trabajo de investigación y nos permita dar información sobre el comportamiento ético de los funcionarios de la Municipalidad distrital de Pachacútec. Asimismo, es de señalar que se ha tenido la autorización del alcalde de la Municipalidad distrital de Pachacútec, conforme la carta de autorización que se adjunta en anexos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En cuanto al presente trabajo de investigación se han utilizado la técnica de la entrevista aplicando su instrumento respectivo, las cuales están en función de lograr los objetivos planteados; asimismo, se muestran las conclusiones utilizando la triangulación.

Objetivo específico 1:

Determinar la relación que existe entre la planificación y el gobierno digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica -2020

Tabla 1

Resultados cualitativos del objetivo específico 1, pregunta 1.

| 1 ¿De acuerdo a su percepción, puede señalar si la planificación que se realiza, tiene relación directa con el gobierno digital? | Sujeto 3: Gerente de administración Participante 3 | Sujeto 6: jefe de logística Participante 6 | Sujeto 7: jefe de presupuesto Participante 7 |
|--|---|---|--|
| | Si, se realiza porque nosotros manejamos directivas del gobierno central. En su mayoría lineamientos para trabajar en mediano plazo. Aunque nosotros no manejamos una plataforma virtual ni digital tenemos que adecuarnos a sus plataformas, en su mayoría son por internet. | En parte si, el área de logística trabaja de la mano con Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, esta a su vez nos brinda instrucciones en todo lo relacionado a compras y adquisiciones. Nos dan su plataforma, pero nosotros no tenemos uno como la de ellos. | Claro que si. Nosotros nos ceñimos a la ley de presupuesto del Sector Público 2021. A su vez manejamos el módulo presupuestal para desarrollar el PIA, haciendo la programación de los gastos que se va a realizar. Claro, esa plataforma es la de ellos, nosotros sólo tenemos que saberlo. |
| CONCLUSIÓN: Las áreas entrevistadas afirman que si existe una relación con el gobierno digital ya que trabajan en línea con módulos administrativos que brinda el gobierno central. Es su acercamiento inicial con una plataforma digital, lo manejan lo ejecutan en los plazos previstos, pero afirman que internamente no manejan algo similar. | | | |

Nota: Elaboración propia.

Objetivo específico 1:

Determinar la relación que existe entre la planificación y el gobierno digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica -2020

Tabla 2

Resultados cualitativos del objetivo específico 1, pregunta 2.

| 2. ¿De acuerdo con su percepción, existe planificación en las actividades que se relacionan con su área para un adecuado gobierno digital? | Sujeto 1: alcalde Participante 1 | Sujeto 2: Gerente municipal Participante 2 | Sujeto 4: jefe de sistemas Participante 4 |
|---|--|--|---|
| | El concepto de gobierno digital es algo nuevo para nosotros a pesar de eso hemos tratado de realizar actividades acordé a las plataformas virtuales en línea que maneja cada ministerio y por ende tenemos que manejarlo nosotros y subir información cada cierto tiempo. Yo lo superviso. | Si, si existe desde el punto en la que tenemos que manejar plataformas del gobierno, ese es el único acercamiento que tenemos con el gobierno digital. Aun no tenemos más facilidades con otras plataformas. Y claro, nuestras actividades se enmarcan calendarizadas por el estado. | Nosotros tenemos que respetar las disposiciones de alcaldía y por consiguiente a las fechas y disposiciones de cada ente institucional con la que trabajamos es por eso que al final no disponemos de una propia para poder compartirlo. Mi área se tiene que adecuar de una manera u otra. |
| CONCLUSIÓN: Las áreas entrevistadas se planifican de acuerdo al calendario institucional del gobierno central, ministerios y otros organismos competentes con las que coordina la municipalidad. Es muy limitado la disposición y el grado de acción de las áreas con plataformas virtuales. | | | |

Nota: Elaboración propia.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación que existe entre la organización y el gobierno digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica -2020.

Tabla 3

Resultados cualitativos del objetivo específico 2, pregunta 3.

| Pregunta Nro. 3: ¿De acuerdo a su criterio en la organización se tiene definida la visión de la institución para un adecuado gobierno digital? | Sujeto 1: alcalde Participante 1 | Sujeto 3: gerente de administración Participante 3 | Sujeto 4: jefe de sistemas Participante 4 |
|---|---|--|--|
| | Tenemos definida la visión como gobierno local pero aún no ponemos las bases para tener un adecuado gobierno digital en la municipalidad porque recién nos estamos enterando de la existencia de un ente regulador. Estamos ejecutando las acciones que nos llegan, pero no hemos socializado eso dentro de la institución. | Actualmente estamos siguiendo una visión según la municipalidad y la ley que nos ampara para poder ejecutar las acciones correspondientes del gobierno central. Si nos indican de manera formal que nos tenemos que adecuar lo haremos, a pesar de nuestro limitado presupuesto. Dentro de la modernización del estado se plantea eso con gusto lo aplicaríamos a cabalidad. | Por el momento esa directiva no nos ha llegado. Trabajamos según la organización propia de la municipalidad que se ampara de la ley de municipalidades. Estamos trabajando en adaptarnos a las nuevas políticas que se están desarrollando a nivel nacional. |
| CONCLUSIÓN: Existe una visión municipal amparada en la ley de gobiernos locales que motiva a la actualización y actuar bajo las normas y decretos, pero aún no se cristaliza una visión dirigida al gobierno digital propia de la municipalidad. Hay voluntad y lo van a cumplir a pesar de su limitado presupuesto. | | | |

Nota: Elaboración propia.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación que existe entre la organización y el gobierno digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica -2020.

Tabla 4

Resultados cualitativos del objetivo específico 2, pregunta 4.

| Pregunta Nro. 4: ¿De acuerdo a su percepción en la organización de la institución que usted labora existe relación directa con el gobierno digital? | Sujeto 3: gerente de administración Participante 3 | Sujeto 4: jefe de sistemas Participante 4 | Sujeto 5: gerente de infraestructura Participante 5 |
|--|--|---|--|
| | <p>Directa para los administrativos si. Pero para el usuario final no. Ya que como gestores manejamos módulos presupuestarios para la ejecución de acciones administrativas, pero no manejamos una plataforma para el resto de actores como el usuario final, ellos no tienen acceso porque no lo tenemos en su cabalidad.</p> | <p>Si, desde el punto de vista administrativo, pero es que nosotros manejamos los formatos y aplicaciones en línea de los diversos ministerios, pero no manejamos una propia. Si, nos organizamos con respecto a sus lineamientos. Estamos aun trabajando en el propio,</p> | <p>manejamos proyectos del ministerio de vivienda y por ley nos tenemos que adecuar a la normativa. Mi persona conoce el manejo de sus programas y la utilización de la misma, el detalle es que esa información no podemos compartirla porque no hemos podido hacerlo en un 100%.</p> |
| <p>CONCLUSIÓN: Si existe una relación directa gobierno local y gobierno central dentro de las directivas de gestión administrativa y el uso de las mismas para la ejecución. Pero no hay una vinculación con el usuario final no forman parte de la misma. Se están tratando de adecuar, pero necesitan un mejor asesoramiento.</p> | | | |

Nota: Elaboración propia.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación que existe entre la dirección y el gobierno digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica -2020.

Tabla 5

Resultados cualitativos del objetivo específico 3, pregunta 5.

| Pregunta Nro. 5: ¿De acuerdo a su percepción en la dirección que usted se encuentra a cargo, sus actividades se relacionan para que funcione adecuadamente el gobierno digital? | Sujeto 4: jefe de sistemas Participante 4 | Sujeto 6: jefe de logística Participante 6 | Sujeto 7: jefe de presupuesto Participante 7 |
|---|--|---|---|
| | <p>En mi área trato de dirigir adecuadamente el área actualizándome y viendo las directivas de otras instituciones, dependiendo del trabajo que me designen. Por otro lado, por el poco presupuesto no dispongo de la tecnología para poder realizar otro trabajo de envergadura. Nos falta asesoramiento.</p> | <p>Mi área se encarga de las compras y las ordenes de servicio sean bienes y/o servicios y trabajo con el módulo de logística. Si sería de mucha ayuda contar con una plataforma para que proveedores puedan ofertar sus servicios y postular a los requerimientos que tenemos, por el momento es algo puntual eso es lo más cercano.</p> | <p>Se relaciona si pero como gestor y el módulo para ejecutar las disposiciones según ley que me asignan, se utiliza la plataforma del mef. Es algo puntual no va más allá de eso. Lo que sería importante es contar una manera de subir información para poder elaborar y programar las necesidades de la población.</p> |
| <p>CONCLUSIÓN: Si, se relaciona ya que las áreas investigadas trabajan y actualizan las necesidades de sus áreas, pero las suben en plataformas de otras instituciones del gobierno, cumplen la norma, pero no pueden llegar a la población y poder recabar data para mejorar sus funciones dentro de sus áreas y desarrollar mejor sus labores.</p> | | | |

Nota: Elaboración propia.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación que existe entre la dirección y el gobierno digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica -2020.

Tabla 6

Resultados cualitativos del objetivo específico 3, pregunta 6.

| Pregunta Nro. 6: | Sujeto 1: alcalde Participante 1 | Sujeto 4: jefe de sistemas Participante 4 | Sujeto 6: jefe de logística Participante 6 |
|--|---|---|--|
| ¿En las direcciones que tienen acciones directas de la gestión de la municipalidad, tienen las funciones que identifican al gobierno digital? | En esa parte aun la estamos trabajando. Las áreas principales de la municipalidad trabajan de acuerdo a las directivas y normativa. Pero si estamos tratando de mejorar y adaptarnos a los nuevos lineamientos que por una cuestión de modernización del estado lo tenemos que hacer para el bien del poblador y/o ciudadano. A pesar de nuestros recursos hemos tratado de llevar los canales de comunicación correctas para la población. | Recién estamos tratando de cooperar y actualizar nuestra plataforma, no es fácil porque soy el único que tiene que desarrollar esa labor, pero tratamos de cumplir la normatividad. Es un proceso que estamos trabajando quizás lento, pero estamos tratando de llevar una mejor gestión en cada proceso. | Las funciones son puntuales y trabajamos básicamente con el módulo del siaf logística/compras y el siga. Es lo más cercano a lo digital que tenemos, pero si ayudaría mucho poder conseguir a una persona que se encargue de profundizar ese tema para cada área. Mi trabajo es puntual. |
| CONCLUSIÓN: Se refuerza mucho el trabajo coordinado con las instituciones del gobierno central en la utilización de sus plataformas mas no se trabaja en una propia para poder gestionar de una mejor manera la información. El trabajo es puntual con módulos administrativos ya existentes es lo más cercano que tienen en un trabajo que identifican como gobierno digital. Se menciona que si están de acuerdo en un asesoramiento para el cumplimiento de metas. | | | |

Nota: Elaboración propia.

Objetivo específico 4:

Determinar la relación que existe entre el control y el gobierno digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica -2020.

Tabla 7

Resultados cualitativos del objetivo específico 3, pregunta 7.

| Pregunta Nro. 7: ¿de acuerdo a | Sujeto 3: gerente de administración Participante 3 | Sujeto 4: jefe de sistemas Participante 4 | Sujeto 6: jefe de logística Participante 6 |
|---|---|---|---|
| <p>su criterio en todas las áreas existe el adecuado control que permite las acciones de sistematización del gobierno digital?</p> | <p>Tenemos un control en cada área con las directivas correspondientes. La contraloría es uno de ellos. Es más, el procedimiento y la ejecución donde nos supervisan. Pero más allá como el sinceramiento de la información en otros canales tecnológicos aun no.</p> | <p>Cada área tiene una directiva/norma que debe cumplir, eso ya está implantado. Pero las acciones de control por parte del área de sistemas son mínimas. ¿Qué controlar? Si los procesos ya tienen sus auditorias. Quizás sea importante desarrollar algo que pueda desarrollar un mayor control en la información que se publica.</p> | <p>A nosotros o como a toda entidad nos controla la contraloría y las directivas de cada ministerio o en este caso del ministerio de finanzas. Ahora, con respecto al gobierno digital quizá falte desarrollar un poco más la participación de actores como proveedores y personal si es que desean trabajar brindando sus servicios.</p> |
| <p>CONCLUSIÓN: En la administración pública existen controles ya pre establecidos por la contraloría general de la república, las directivas de cada ministerio, pero falta establecer canales de socialización de las labores de cada área y/o funcionario para poder establecer una política correcta de gobierno digital. Hay un desconocimiento del gobierno digital como tal. Reconocen las plataformas de otras instituciones para poder gestionar, pero no hay recursos ni capital humano para generar una sistematización real. La voluntad existe, pero no hay un direccionamiento.</p> | | | |

Nota: Elaboración propia.

Objetivo específico 4:

Determinar la relación que existe entre el control y el gobierno digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica -2020.

Tabla 8

Resultados cualitativos del objetivo específico 4 pregunta 8.

| Pregunta Nro. 8: ¿Cuál es su criterio para | Sujeto 3: gerente de administración Participante 3 | Sujeto 5: gerente de infraestructura Participante 5 | Sujeto 6: jefe de logística Participante 6 |
|--|---|--|--|
| identificar el control adecuado en cada actividad que realiza en su área para hacer funcional el gobierno digital? | A través de las directivas administrativas que establece la norma podemos identificar las acciones las medidas de control. Estas pueden ser verbales o documentadas, pero en el tema de gobierno digital si habría la necesidad de desarrollar una técnica y/o instrumento de gestión acorde. | Si habría o existe la necesidad no habría problema en aplicarlo. Quizás lo mas necesario en ese aspecto sea aplicarlo en la documentación, expedientes técnicos que no exista el papeleo, sino que la persona o empresa pueda subir la documentación en una plataforma sin necesidad de venir a la municipalidad. Así nos ahorramos tiempo y ya habría una guía. | En los procesos de logística de la municipalidad no se pueden excluir algún proceso o indicación, si sucede eso pues no sale el documento o la buena pro. Para poder aplicarlo en la municipalidad es necesario implementar una plataforma que recabe la documentación en línea y así nosotros nos ahorramos tiempo para poder procesar cada proceso. Nosotros actualmente tenemos como herramienta la directiva y normas. |
| CONCLUSIÓN: Los criterios están identificados en las áreas de la investigación, ya que trabajan y aplican las directivas ya existentes. Eso no se puede modificar, sin ello no podrían trabajar y culminar cada proceso. Sin embargo, existe la necesidad de desarrollar una plataforma donde se recabe la información que las áreas necesitan y así agilizar procesos, así de esta manera se podría identificar y poder generar criterios de control y mejoramiento. | | | |

Nota: Elaboración propia.

Objetivo específico 4:

Determinar la relación que existe entre el control y el gobierno digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica -2020.

Tabla 9

Resultados cualitativos del objetivo específico 4 pregunta 9.

| Pregunta Nro. 9: ¿de acuerdo a su criterio, ¿cuál | Sujeto 1: alcalde Participante 1 | Sujeto 2: gerente municipal Participante 2 | Sujeto 7: jefe de presupuesto Participante 7 |
|--|--|---|---|
| es el área que tiene relación directa para determinar el adecuado control en cada una de las actividades para obtener los datos adecuados para el gobierno digital? | El alcalde dispone las directivas y correcciones de la misma, es por eso que el encargado de sistemas es la persona idónea para poder recabar la información de todas las áreas y poner en marcha el acercamiento con el gobierno digital que tiene y deberían tener los municipios como este. | Definitivamente el área de administración y de sistemas son los encargados de llevar este proceso técnicamente. El primero dispone los fondos y el personal, coloca medidas de control y el informático establece las pautas tecnológicas tomando en cuenta las necesidades de cada área. | El alcalde es el administrador general para poder ejecutar cualquier acción en bien de la municipalidad y el responsable de sistemas es el encargado de poder sistematizar todos los requerimientos de cada área y desarrollar una plataforma o adaptar uno que este disponible para poder tener información correcta y fidedigna de cada área. |
| CONCLUSIÓN: Se tiene la importancia de contar con la disposición del alcalde como máximo funcionario de la municipalidad para disponer las directivas y lineamientos y como segundo actor el responsable de sistemas que es la persona que tiene que desarrollar una plataforma donde se tiene que obtener la mayor data posible de cada área para poder sistematizarla y generar un control y seguimiento de la misma. | | | |

Nota: Elaboración propia.

Objetivo específico 4:

Determinar la relación que existe entre el control y el gobierno digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica -2020.

Tabla 9

Resultados cualitativos del objetivo específico 4 pregunta 10.

| Pregunta Nro. | Sujeto 1: alcalde Participante 1 | Sujeto 3: gerente de administración Participante 3 | Sujeto 6: jefe de logística Participante 6 |
|---|---|---|---|
| <p>10: de acuerdo a su percepción, considera Ud. Que el control es necesario en la institución para lograr que todos los procesos se conozcan a través del gobierno digital.</p> | <p>Definitivamente que sí. Nosotros como municipio toda obra la comunicamos al poblador no nos quedamos en silencio. Se controla cada proceso y se comunica a través de los canales que tenemos. Quizás nos falta mucho, pero estamos haciendo lo posible para mejorar.</p> | <p>Es necesario controlar, pero también socializar los procesos y canales, no se puede controlar algo que la gente o los usuarios no conocen. Nosotros si tenemos las herramientas y es vital poder llegar mas al poblador. En ese proceso estamos poder mejorar en cada área administrativa.</p> | <p>Si es importante el control en los procesos administrativos, asimismo es necesario tener en cuenta que al aplicarlo estamos siendo controlados por otros organismos sea la controlaría o el mismo ministerio. Es importante también que se visualice en la plataforma las gestiones como parte de transparencia.</p> |
| <p>CONCLUSIÓN: Es de importancia para los entrevistados la importancia del control, conocen la norma y directivas en donde por cada proceso existe un control de una entidad, aunque reconocen que es vital socializar los procesos para poder acercar más al usuario en este caso el vecino/poblador de la jurisdicción de Pachacútec en Ica.</p> | | | |

Nota: Elaboración propia.

Discusión de los trabajos previos

El desarrollo de la presente investigación se realizó la comparación de todos los resultados obtenidos, cada uno de estos llegaron a ser contrastados por la documentación incluida en la tesis, realidad problemática, trabajos previos, artículos indexados, marco teórico, todo ello relacionado con cada uno de los objetivos identificados dentro de la investigación, por esa razón el objetivo principal de la tesis fue determinar si la gestión administrativa tiene relación con el gobierno digital en la Municipalidad distrital de Pachacútec – Ica, 2020, para ello se usó tres técnicas de recolección de datos la guía de entrevista.

Según las entrevistas realizadas a los funcionarios se ha obtenido que la gestión administrativa debería estar conectado a una plataforma digital que conecte las funciones de cada área a un sistema que ágil y de fácil uso para poder llegar al ciudadano. De los objetivos específicos como la planificación en el gobierno digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec se mencionó que Las áreas entrevistadas afirman que si existe una relación con el gobierno digital ya que trabajan en línea con módulos administrativos que brinda el gobierno central. Es su acercamiento inicial con una plataforma digital, lo manejan lo ejecutan en los plazos previstos, pero afirman que internamente no manejan algo similar. Al respecto Criado & Gil-García, (2013) enfocada en el cuestionamiento de las potencialidades que implican el reconocimiento del gobierno electrónico como factor determinante en la calidad del desempeño en las políticas públicas y gestión gubernamental, abordando su grado de efectividad y estrategias a ejecutar en Latinoamérica. Concluyendo que lo más significativo para la implementación de un gobierno electrónico está presente en las redes y la conectividad para la administración pública. Lo cual coincide con Asimismo, Urrutia & Santana (2016). alega que en la gestión administrativa la planificación es la principal labor, reconociendo que los elementos usados en la producción a largo plazo son establecidos con la finalidad de obtener óptimos resultados. En concreto, la planificación permite elaborar un esquema de estrategias y evitar errores en la gestión.

De la organización en el gobierno digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec, se tuvo como resultado que Si existe una relación directa gobierno local y gobierno central dentro de las directivas de gestión administrativa y el uso

de las mismas para la ejecución. Pero no hay una vinculación con el usuario final no forman parte de la misma. Se están tratando de adecuar, pero necesitan un mejor asesoramiento. Lo cual coincide con Pacheco (2020), ya que describe a la organización según sus responsabilidades esenciales al interior de una entidad entre las que se encuentran estructurar eficientemente las potencialidades humanas y financieras, para alcanzar la con eficiencia lo planificado.

De la dirección en el gobierno digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec, se tuvo como resultado que si, se relaciona ya que las áreas investigadas trabajan y actualizan las necesidades de sus áreas pero las suben en plataformas de otras instituciones del gobierno, cumplen la norma, pero no pueden llegar a la población y poder recabar data para mejorar sus funciones dentro de sus áreas y desarrollar mejor sus labores, lo refuerza Robins y Coulters (2014) cuando menciona que la dimensión interpersonal que permite que los colaboradores comprendan y contribuyan eficientemente al alcance de objetivos (p.279). En esta etapa es posible evidenciar los resultados del personal en cuanto al cumplimiento de lo planificado, siendo el administrador el garante en este sentido, quien por medio de su autoridad toma las decisiones pertinentes de manera directa o indirecta al delegar en otros algunas responsabilidades. Centrado siempre en alcanzar las metas. Considerando los siguientes indicativos: delegación de autoridad, responsabilidad, motivación, comunicación y liderazgo.

Del control en el gobierno digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec se tuvo como resultado la importancia, conocen la norma y directivas en donde por cada proceso existe un control de una entidad, aunque reconocen que es vital socializar los procesos para poder acercar más al usuario en este caso el vecino/poblador de la jurisdicción de Pachacútec en Ica. Lo refuerza Chucuya (2017), agregando las funciones del control son la observación, medición y corrección de los procesos planteados y ejecutados a lo largo de la gestión administrativa, con la finalidad de evitar y rectificar posibles errores que se puedan producir. Contreras (2018) manifiesta que Louffat (2012) menciona que la dirección en la gestión administrativa representa el último eslabón de la cadena encargado de la validación y verificación de los trabajos realizados por los trabajadores velando porque sea óptimo.

Reforzando el tema de control mencionamos a Robbins y Coulter (2014) quien define control como un proceso de medición y corrección de las acciones de los subordinados con el objeto de que estos cumplan a cabalidad con sus funciones. (p.266). es una acción que se vincula a todas las demás y es la que mantiene en continuo mejoramiento y perfeccionamiento de la gestión administrativa, inspeccionando, y auditando continuamente las dinámicas laborales.

V. CONCLUSIONES

Primera:

Se concluye que en la gestión administrativa si tiene relación con el gobierno digital ya que trabajan en línea con módulos administrativos que brinda el gobierno central. Es su acercamiento inicial con una plataforma digital, lo manejan lo ejecutan en los plazos previstos, pero afirman que internamente no manejan algo similar.

Segunda:

Se concluye que la planificación si se relaciona con el gobierno digital ya que se manejan en el gobierno local y gobierno central directivas de gestión administrativa y el uso de las mismas para la ejecución. Pero no hay una vinculación con el usuario final no forman parte de la misma.

Tercera:

Se concluye que la organización se relaciona con el gobierno digital ya que existe una relación directa gobierno local y gobierno central dentro de las directivas de gestión administrativa y el uso de las mismas para la ejecución. Pero no hay una vinculación con el usuario final no forman parte de la misma. Se están tratando de adecuar, pero necesitan un mejor asesoramiento

Cuarta:

Se concluye que la dirección si, se relaciona con el gobierno digital ya que las áreas investigadas trabajan y actualizan las necesidades de sus áreas, pero las suben en plataformas de otras instituciones del gobierno, cumplen la norma, pero no pueden llegar a la población y poder recabar data para mejorar sus funciones dentro de sus áreas y desarrollar mejor sus labores.

Quinta:

Se concluye que el control se relaciona con el gobierno digital ya que es de importancia para los entrevistados la importancia del control, conocen la norma y directivas en donde por cada proceso existe un control de una entidad, aunque reconocen que es vital socializar los procesos para poder acercar más al usuario en este caso el vecino/poblador de la jurisdicción de Pachacútec en Ica.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda que el alcalde del distrito de Pachacútec inicie la digitalización de sus procesos administrativos e internos para mejorar la gestión administrativa y poder generar una retroalimentación entre las distintas áreas que utilizan módulos administrativos externos. Este a su vez mejorar el servicio y se podrá evaluar y controlar de manera más eficiente.

Segunda:

Se recomienda que el alcalde con el gerente de administración mejore sus instrumentos de gestión interna, directivas y procesos para mejorar los canales de atención para crear sistemas vinculantes con el usuario final. El responsable de sistemas e informática debe asegurar el cumplimiento y agilización de las mismas.

Tercera:

Se recomienda mejorar la organización entre las áreas de ejecución y comunicación para poder comunicar los alcances de las áreas comprometidas en brindar directivas mejor uso y digitalizar el área administrativa ofreciendo servicios ágiles en tramites. Esto debe ser ejecutado entre administración y sistemas e informática.

Cuarta:

Se recomienda que cada área optimice, mejore y ejecute la dirección en un corto plazo para que luego pueda lograr una interacción de las mismas áreas, logrando una digitalización de los servicios en un mediano plazo. El acercamiento con el ciudadano debe ser de gran importancia.

Quinta:

Se recomienda implementar políticas de control siguiendo los procedimientos la Ley de Gobierno Digital el Decreto Legislativo N°1412 cuya finalidad consiste en determinar el contexto de gobernanza del gobierno digital para la oportuna gestión de la correspondencia digital.

Referencias

- Argento, F., Leal, J., & Rubistein, W. (2017). Diseño de estrategias promocionales para café gourmet real en el municipio maracaibo. Maracaibo. Recuperado el 15 de 10 de 2020, de <https://bit.ly/2UaYsJM>
- Apaza Ramos Sonia Gabriela, Moscoso Carrasco Jenny Maribel. Herramientas digitales como un aliado informativo en el Perú para el autocuidado en tiempos de COVID-19. Rev. cuba. inf. cienc. salud [Internet]. 2021 Jun [citado 2021 Ago 11]; 32(2): e1680. Disponible en: <https://bit.ly/2VP4OPD> . Epub 15-Jun-2021.
- Aaliya, K (2018), What is Planning: Meaning and Definitions, Objectives, Features, types, model, advantages, components and limitations. Recuperado de: <https://bit.ly/3fOHacM>
- Briscoe, G. (2019), Strategies for Effective Administrative Management. Recuperado de: <https://indeedhi.re/3CC2c8n>
- Canup, L. & Capel, P. (2016). Performance evaluation of health systems and management in the Brazilian public administration. Scielo. Vol.25, N° .2, Apr – June, 2016, pp. 290 – 305, Universidade de São Paulo. Faculdade de Saúde Pública. São Paulo. Recuperado de: <https://bit.ly/3s4ijXA>
- Chucuya, H. (2017). Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli, 2016. Tesis de título. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de: <https://bit.ly/3iwGuKZ>
- Criado, J. Ignacio, & Gil-García, J. Ramón. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gestión y política pública*, 22(spe), 03-48. Recuperado en 10 de agosto de 2021, <https://bit.ly/3s4DGbj>

- Boyatzis, R, Goleman, D. y Rhee K. Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the emotional competence inventory (ECI). *Man Intel Emoc.* 2000;99(6):343–62.
- Bryson, J. Hamilton, L. & Van, D. (2017). Getting strategic about strategic planning research. *Public Management Review.* Vol. 20, N° 1, february 2017, pp. 317-339. Recovered from <https://bit.ly/37uWtmu>
- Decreto Legislativo 1412-2018-PCM. (13 de setiembre de 2018). *Diario Oficial El Peruano.* Lima, Perú: EDITORIA PERÚ.
- Díaz-Narváez, V. P., & Calzadilla Núñez, A. (2016). Tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud,* 14(1), 115-121. Recuperado de: <https://bit.ly/3yCIYhR>
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación. ALICIA. Obtenido de <https://bit.ly/2VFuwFW>
- Franciskovic, Jubitza, Hamann, Antonieta, & Miralles, Francesc. (2020). Las tic, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales. *Revista republicana,* (29), 21-46. Epub February 03, 2021. recuperado de: <https://bit.ly/3CDqSxe>
- Gonzáles, B., Carvajal, A., & Gonzáles, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública,* 29(1), 29(1), 97-129. Recuperado de: <https://bit.ly/2UaZHIW>
- Gonzales, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (02 de agosto de 2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad,* 12(4), 32-37-37. Obtenido de <https://bit.ly/3AAjZuZ>

- Gracia, V. (2017). Service quality from the point of view of people with intellectual disability: relationships with its satisfaction and wellbeing. Recuperado de: <https://bit.ly/3AwfiCh>
- Hsiao, Ch. & Shin, J. (2008). A study of service quality in public sector. International Journal of Electronic Business Management, Vol. 6, No. 1, pp. 29-37, University Kaohsiung, Taiwan. Recovered from <https://bit.ly/3fRzExY>
- iproup.com. (s.f.). Gobierno digital en Latinoamérica: qué país lidera la innovación a nivel regional . Obtenido de <https://bit.ly/3sdPMPH>
- Kvale, S. (2006). Dominance through interviews and dialogues. Qualitative inquiry, 12(3), 480-500, California: Sage Publications recuperado de: <https://bit.ly/2VJdp6v>
- Lara, T. (2009). El papel de la Universidad en la construcción de su identidad digital. RUSC. Universities and Knowledge Society Journal, 6(1), 8.
- Lizardo, R. (2018). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. Tesis Doctoral. Universidad del Oriente, Madrid, España. Recuperado el 15 de 09 de 2020, de <https://bit.ly/3s6ryGx>
- López, C. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto. Tesis Doctoral. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Recuperado el 20 de 09 de 2020, de <https://bit.ly/3AyfmSe>
- Louffat Olivares, J. Enrique (2005). Estructura organizacional nas empresas multinacionais: o caso de uma empresa de sucesso internacional. Revista alcance, 12(1),119-133.[fecha de consulta 10 de agosto de 2021]. Issn: . Disponible en: <https://bit.ly/37wkwrs>

- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, I., Martínez Ortega, m., Pérez Abreu, a., & Cánovas, a. M. (2009). El coeficiente de correlación de los Rangos de Spearman Caracterización. Revista habanera de Ciencias médicas, 8(2). Obtenido de <https://bit.ly/3xylp8r>
- Matei, A. & Drumasu, C. (2015). Corporate Governance and Public Sector Entities. ScienceDirect. Vol. 26, N° 1, pp. 495 – 504, Faculty of Public Administration, National School of Political Studies and Public Administration, Bucharest, Romania Recovered from: <https://bit.ly/3xCAI44>
- McEwen, A. (2019). OSSTF/FEESO teachers and education workers in Upper Canada District School Board to begin limited withdrawal of administrative services. Diario The Review. Canadá. Recuperado de: <https://bit.ly/3sepiNK>
- McNamara, C. (2006), Field Guide to Consulting and Organizational Development: A Collaborative and Systems Approach to Performance, Change and Learning. Recuperado de: <https://bit.ly/3xyMelp>
- Mayer JD, Caruso DR, Salovey P. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. Intelligence. 1999 Dec;27(4):267–98.
- Nidhi, N. & Kumari, K. (2016) Service Quality of Public Sector Organization in India. ResearchGate. Vol. 1, N° 2, January, 2016, pp. 15-21, Research scholar U.I.L.M.S, Gurgaon, Recovered from <https://bit.ly/3yBVA7L>
- Montes, C., García, J., & Orozco, E. (2018). Innovación, Tecnología y Liderazgo en los entornos educativos (1 ed.). Miami: Alexandria Library Publishing House.
- Montilla, F. (2018). Sistema de información para el monitoreo del plan operativo institucional de la municipalidad provincial de San Martín. Tesis de título. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Recuperado el 22 de 09 de 2020, de <https://bit.ly/2U5eViq>

- Nacer, A. (2014). Gobierno electrónico y gestión pública. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Obtenido de: <https://bit.ly/3ILKXeW>
- OCDE. (2014). Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. Paris. Obtenido de <https://bit.ly/2VJgt2v>
- Otzen, T., & Manterola, C. (03 de 2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International Journal of Morphology, 35(1), 227-232.
doi: <https://bit.ly/3fQKeW4>
- Paredes, E. (2019). El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019. Grado de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado el 23 de 09 de 2020, de <https://bit.ly/3s7Q1vp>
- Porrúa, M. (14 de 02 de 2019). La Agenda Digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades. Obtenido de <https://bit.ly/3lStG3Q>
- Redacción, L. (09 de 04 de 2019). u-gob.com. Obtenido de <https://bit.ly/3yPY8zi>
- Rucoba, M. (2019). Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado el 19 de 09 de 2020, de <https://bit.ly/3xGtN4t>
- Simón, W. (2018). Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016. Tesis de maestría. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú. Recuperado el 10 de 09 de 2020, de <https://bit.ly/3yCvhhN>

- Urrutia, J., & Santana, S. (2016). La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Dirección de Posgrado. Recuperado el 15 de 11 de 2020, de <https://bit.ly/3yEwbKq>
- Rodríguez, R. y Camejo, A. (2020). La neogestión del conocimiento en la sociedad digital: una aproximación interpretativa. CIENCIA ergo-sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva, 27(1). <https://bit.ly/3ISfCHC>
- Sánchez, F. (2019). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus. Recuperado de: <https://bit.ly/3Avoirf>
- Santos, E. (2017). The scientific field of administration: an analysis from the circle of theoretical matrices. Scielo, Vol.15, N°.2, Apr – June, 2017, pp. 209 – 228, Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, Departamento de Ciências Sociais Aplicadas, Brazil. Recovered from <https://bit.ly/3fQNAZa>
- Sternberg RJ, Kaufman JC. Human abilities. Annu Rev Psychol. 1998 Nov;49:479–502.
- Terán-Modregón, O. (2017). Diagnóstico del acceso, uso de las TIC's y medición de la brecha digital en la carrera de Ingeniería Industrial. Educación Superior, 3(1), 52-66.
- Tomczyk, Ł., Eliseo, M. A., Costas, V., Sánchez, G., Silveira, I. F., Barros, M. J., ... & Oyelere, S. S. (2019, June). Digital Divide in Latin America and Europe: Main characteristics in selected countries. In 2019 14th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI) (pp. 1-6). IEEE. 10.23919/CISTI.2019.8760821
- UNESCO (2016). Revisión comparativa de iniciativas nacionales de aprendizaje móvil en América Latina. El caso de la Política TIC en Perú. UNESCO: Francia

- Vásquez-Silva, L., Ticse, R., Alfaro Carballido, L. & Guerra-Castañon, F. (2015). Acceso, uso y preferencias de las tecnologías de información y comunicación por médicos de un hospital general del Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 32, 289-293.
- Waldron, M. (1994b). Management and supervision. In D. Blackburn (Ed.), *Extension handbook: Processes and practices*. Toronto: Thompson Educational Publishing
- Waldron, M. Vsanthakumar, J. y Arulraj, S. (2014) Improving the organization and management of extension. India. Annamalai University.
- Yan, L. & Huping, Sh. (2019). Service quality, perceived value, and citizens' continuous use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Science Direct*. Vol. 1, N° 15, August, 2019, pp. 1 – 15, School of Government, Nankai University, Tianjin, PR China. Recovered from <https://bit.ly/3Avp0Vr>

Anexo 1 Matriz de Categorización

| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | CATEGORÍAS | SUB-CATEGORÍAS | PREGUNTAS | PARTICIPANTES | | | | | | | |
|--|---|--|--------------------------|---|--|-------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--|--------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--|
| | | | | | | SUJETO 1: alcalde | SUJETO 2: Gerente Municipal | SUJETO 3: Gerente de administración | SUJETO 4: Jefe de sistemas e informática | SUJETO 5: Gerente de infraestructura | SUJETO 6: Jefe de logística | SUJETO 7: Jefe de presupuesto | |
| ¿de qué manera la gestión administrativa se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica-2020? | Determinar si la gestión administrativa tiene relación con el gobierno digital en la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica -2020 | Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la planificación y el gobierno digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica -2020. | 1 gestión Administrativa | 1 planificación | 1 ¿De acuerdo a su percepción, puede señalar si la planificación que se realiza, tiene relación directa con el gobierno digital? | | | | | | | | |
| | | | | | 2 ¿De acuerdo con su percepción, existe planificación en las actividades que se relacionan con su área para un adecuado gobierno digital? | | | | | | | | |
| | | | | 2 organización | 3. ¿De acuerdo a su criterio en la organización se tiene definida la visión de la institución para un adecuado gobierno digital? | | | | | | | | |
| | | | | | 4. ¿De acuerdo a su percepción en la organización de la institución que usted labora existe interrelación directa con el gobierno digital? | | | | | | | | |
| | | | 3 dirección | 5 ¿De acuerdo a su percepción en la dirección que usted se encuentra a cargo, sus actividades se relacionan para que funcione adecuadamente el gobierno digital? | | | | | | | | | |
| | | 4 control | | | | | | | | | | | |
| | | | 1 identidad digital | 6 ¿En las direcciones que tienen acciones directas de la gestión de la municipalidad, tienen las funciones que identifican al gobierno digital? | | | | | | | | | |
| | | | 2 servicios digitales | 7 de acuerdo a su criterio en todas las áreas existe el adecuado control que permite las acciones de sistematización del gobierno digital | | | | | | | | | |
| | | | 3 arquitectura digital | 8 ¿Cuál es su criterio para identificar el control adecuado en cada actividad que realiza en su área para hacer funcional el gobierno digital? | | | | | | | | | |
| | | | 4 interoperabilidad | 9 de acuerdo a su criterio, ¿cuál es el área que tiene relación directa para determinar el adecuado control en cada una de las actividades para obtener los datos adecuados para el gobierno digital? | | | | | | | | | |
| | | 10 de acuerdo a su percepción, considera ud. Que el control es necesario en la institución para lograr que todos los procesos se conozcan a través del gobierno digital. | | | | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2:

Guía para la entrevista estructurada

Gestión Administrativa y el gobierno digital en la Municipalidad distrital de Pachacútec, Ica - 2020

- 1) ¿De acuerdo a su percepción, puede señalar si la planificación que se realiza, tiene relación directa con el gobierno digital?
- 2) ¿De acuerdo con su percepción, existe planificación en las actividades que se relacionan con su área para un adecuado gobierno digital?
- 3) ¿De acuerdo a su criterio en la organización se tiene definida la visión de la institución para un adecuado gobierno digital?
- 4) ¿De acuerdo a su percepción en la organización de la institución que usted labora existe interrelación directa con el gobierno digital?
- 5) ¿De acuerdo a su percepción en la dirección que usted se encuentra a cargo, sus actividades se relacionan para que funcione adecuadamente el gobierno digital?
- 6) ¿En las direcciones que tienen acciones directas de la gestión de la municipalidad, tienen las funciones que identifican al gobierno digital?
- 7) de acuerdo a su criterio en todas las áreas existe el adecuado control que permite las acciones de sistematización del gobierno digital?
- 8) ¿Cuál es su criterio para identificar el control adecuado en cada actividad que realiza en su área para hacer funcional el gobierno digital?
- 9) de acuerdo a su criterio, ¿cuál es el área que tiene relación directa para determinar el adecuado control en cada una de las actividades para obtener los datos adecuados para el gobierno digital?
- 10) de acuerdo a su percepción, considera ud. Que el control es necesario en la institución para lograr que todos los procesos se conozcan a través del gobierno digital.

ANEXO 3:

OTRAS EVIDENCIAS

Carta de la Municipalidad distrital de Pachacútec



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 9 de julio de 2021
Carta P. 0589-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

C.P.C
Felix Walter Donayre Cahua
Alcalde
Municipalidad Distrital de Pachacútec



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a NUGKUAG CABRERA, GLENN; identificado con DNI N° 40693561 y con código de matrícula N° 7002517274; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión administrativa y el gobierno digital en la Municipalidad distrital de Pachacútec- Ica, 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador NUGKUAG CABRERA, GLENN asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

