



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial
de Alto Amazonas, 2022

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

AUTOR:

Encina Mendoza, Edward Albert (Orcid.org/0000-0002-3204-7802)

ASESOR:

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster (Orcid.org/0000-0001-5055-9222)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA: Desarrollo
Sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social

TARAPOTO – PERÚ
2022

Dedicatoria

A mis padres, a mi amada esposa que han sido mi fortaleza durante estos años de estudio, quienes me han brindado su apoyo y amor incondicional.

Edward Encina

Agradecimiento

A Dios por la vida, a mis docentes y la universidad César Vallejo que me han orientado en este proceso para obtener el grado de Maestro y a todos aquellos que de alguna u otra manera mostraron su apoyo.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos.....	29
3.6. Método de análisis de datos.....	29
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS.....	32
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	60

Índice de tablas

Tabla 1. Composición de la población	26
Tabla 4. Nivel del gobierno digital	32
Tabla 5. Nivel de la gestión administrativa.....	32
Tabla 6. Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov	33
Tabla 7. Relación entre el acceso a la información y la gestión administrativa....	34
Tabla 8. Relación entre el servicio al ciudadano y la gestión administrativa.....	34
Tabla 9. Relación entre la transparencia de la información y la gestión administrativa	35
Tabla 10. Relación entre participación ciudadana y la gestión administrativa	36
Tabla 11. Relación entre gobierno digital y la gestión administrativa.....	36

Resumen

De acuerdo con el análisis de la realidad se ha considerado como objetivo general determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Y para ello, se consideró una metodología, estudio básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, y de alcance correlación, donde la población y la muestra lo conformaron 103 colaboradores entre servidores y funcionarios públicos, asimismo la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Entre los resultados más relevantes se encuentran, que el gobierno digital ocupó un nivel bajo en un 44% y la gestión administrativa obtuvo un nivel medio en un 54%. Conclusión: Los resultados comprobaron la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa con una correlación positiva baja, donde el valor de significancia fue 0.000 y el coeficiente rho 0.399. Además, las dimensiones acceso a la Información, servicio al Ciudadano, transparencia de la Información y participación Ciudadana guardan relación con la gestión administrativa, ya que el valor de significancia resultó menor a 0.05.

Palabras clave: Gobierno digital, Gestión administrativa, transparencia, acceso de información.

Abstract

In accordance with the analysis of the reality, the general objective was to determine the relationship between digital government and administrative management in the Provincial Municipality of Alto Amazonas. And for this, a methodology, basic study, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, and correlation scope was considered, where the population and the sample consisted of 103 collaborators between public servants and civil servants, likewise the technique applied was the survey and the instrument was the questionnaire. Among the most relevant results are that digital government occupied a low level in 44% and administrative management obtained a medium level in 54%. Conclusion: The results proved the relationship between digital government and administrative management with a low positive correlation, where the significance value was 0.000 and the rho coefficient 0.399. In addition, the dimensions access to information, citizen service, information transparency and citizen participation are related to administrative management since the significance value was less than 0.05.

Keywords: Digital government, administrative management, transparency, access to information.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la modernización constituye la adaptación al medio, el cual se encuentra inmerso en constantes cambios en los que emergen nuevos retos, desafíos y oportunidades, esta definición es aplicada en organizaciones públicas y privadas. En la administración pública puede ser conceptualizada o entendida como la evolución de un sistema menos burocrático; es decir, un proceso con el potencial de establecer objetivos precisos y claros para reconocer de modo efectivo el logro de los resultados, de tal manera que se pueda evaluar los procesos que permitieron cumplir con las metas institucionales. (Valenzuela & Gil-García, 2019)

En la administración pública existen dificultades que obstaculizan el normal desenvolvimiento de cada entidad, y como consecuencia, muchas entidades no logran sus objetivos, o simplemente cada objetivo se retrasa. Las debilidades y resultados del Estado peruano en materia de gestión pública son simplemente insatisfactorios. Es por ello, que, para contar con una buena gestión pública, resulta indispensable optimizar los procedimientos internos, y el empleo de tecnologías informativas y comunicativas, que permitan una gestión pragmática y menos burocrática (celeridad en los procesos). Asimismo, es dentro de la administración pública, adoptar buenas prácticas; teniendo en cuenta que las reformas necesarias siempre deben estar orientadas a priorizar las carencias que tienen los pobladores, brindando servicios de calidad y una gestión transparente. (Morillo et al., 2020)

A nivel internacional, el país con mejor administración electrónica en Europa es Malta con un puntaje del 96% seguido de Estonia y Luxemburgo; poniendo en manifiesto el gran avance de la administración digital de todo el continente europeo frente a las dificultades presentadas a causa de la pandemia; asimismo, cumplen con el nivel de transparencia, se centran en el usuario y son servicios transfronterizos de beneficio para la comunidad (Comisión Europea, 2022). En Latinoamérica 17 países lograron un índice alto y muy alto en la implementación del gobierno digital donde sobresalen Uruguay (0,850), Argentina (0,828), Chile (0,826), Brasil (0,768) y Costa Rica (0,758) en una categoría de muy alto desenvolvimiento; es decir, cumplen con disposición de

servicios en línea, conectividad, alfabetización digital, y fomento del ingreso a las Tics, según Desarrollo del Gobierno Electrónico - EGDI 2022. (Enríquez y Sáenz, 2022)

No obstante, aún existen países con problemas dentro de sus gestión, a causa de la falta de capacidad y compromiso, lo que se puede observar en las brechas digitales y desigualdades sociales; como en el caso de México, el 45% de la población no está satisfecho con los servicios que proporciona el gobierno local, donde un 55% no realiza trámites por plataformas virtuales; dado que no son atendidos adecuadamente ni en el tiempo prudente, además que no cuentan con los medios de conectividad necesaria para hacer dichas operaciones, por lo que recurren a hacerlos de manera presencial. Es por ello, que el estado tiene el deber de brindar servicio a su pueblo a través de un sistema moderno y flexible, por lo que, tienen la obligación de utilizar las TIC, para transformar y modernizar sus sistemas mediante la creación de redes y herramientas web, y de esa manera proporcionar a sus ciudadanos información sobre cómo se administra su Estado. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2022)

En el contexto nacional, según la Encuesta de Gobierno Digital 2020 realizada por las Naciones Unidas, donde se mide la eficiencia del gobierno digital a través del Índice de Gobierno Digital (EGDI) que consta de tres componentes: el índice de servicios en línea, el índice de capital humano y el índice de infraestructura de telecomunicaciones, el Perú ocupó el puesto 71 entre todos los países en el ranking mundial. Aunque obtuvo calificaciones altas tanto en el índice de capital humano (79 %) como en los servicios en línea (75 %), carecía de infraestructura de telecomunicaciones, con un porcentaje de 58% e inferior al promedio mundial de 55% (Naciones Unidas [ONU], 2020). Al hacer un análisis más profundo concerniente a la gestión pública, predomina el tecnicismo administrativo y el formalismo jurídico sobre la modernización del Estado, donde los problemas sociales dejan al descubierto el gran reto que tiene el gobierno peruano para consolidar las estrategias sociales con la población, vislumbrando que la gestión pública en las diferentes entidades no cuenta con sistemas innovadores, y que permita a los administrativos realizar

sus actividades de manera efectiva minimizando costos y tiempo para cubrir la exigencia de la ciudadanía, y sobre todo que estos no se vean afectados. (Huanca-Frias et al., 2021)

Concordando con el párrafo anterior, cabe señalar que el proceso de modernización en el Perú inició en el 2012 con la Ley N°27685, en el cual se promulgó el fomento de la eficiencia hacia la evolución de las estructuras funcionales del Estado, con el que buscó la apertura de los instrumentos del estado digital para mejorar los servicios administrativos en los tres niveles de gobierno, a fin de obtener un adecuado acciones de las agentes públicos, dando a conocer que el formato actual de la gestión se tiene que mejorar para brindar servicios a la población acordes con sus necesidades e impulsar el progreso del estado. (Decreto Supremo: N°123-2018-pcm., 2018)

Concerniente al ámbito local, la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas a través de la Ley N° 27806, que refiere sobre la transparencia y el acceso a los datos del gobierno tiene la misión de promover la transparencia de su gobierno, y para ello, debe implementar portales de Internet, a fin de evitar malentendidos, buscando la plena transparencia y accesibilidad para los ciudadanos. Sin embargo, se evidencia una serie de problemas por no establecer e implementar adecuadamente los sistemas de gestión moderno, por cuanto el 81% de funcionarios precisa que el escenario político es deficiente porque no brinda un eficiente servicio a la ciudadanía, puesto que a través de sus procedimientos solicitan requisitos innecesarios, esto se traduce en que los trámites sean engorrosos y ocasione malestar en más del 60% de los administrativos que precisan que la transformación digital es mala, de la misma manera en la comunidad. El uso ineficaz de las TIC's dificulta la transparencia y el servicio a los ciudadanos. La conexión a Internet de baja calidad, el equipo deficiente y las herramientas insuficientes contribuyen a este problema, donde solo un 87,8% cuentan con acceso a internet de todo el Departamento de Loreto (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2022). Esto hace imposible que se registren todos los casos, así como que la información municipal esté disponible. Aunque existe un sitio web para el municipio, no se considera gobierno electrónico debido a la falta de

compatibilidad con los sistemas de comunicación interoperables. Para usar las TIC de manera efectiva, la Municipalidad debe implementarlas adecuadamente a un ritmo rápido, utilizando arquitecturas dedicadas para obtener resultados óptimos, así también crear plataformas compatibles con soluciones para temas como la seguridad y la interoperabilidad.

Según lo detallado con anterioridad, la investigación planteó como **problema general**: ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022?; **problemas específicos**, ¿Cuál es el nivel del gobierno digital en la Municipalidad?, ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad?, ¿Qué relación existe entre el acceso a la información y la gestión administrativa en la Municipalidad?, ¿Qué relación existe entre el servicio al ciudadano y la gestión administrativa en la Municipalidad?, ¿Qué relación existe entre la transparencia de la información y la gestión administrativa en la Municipalidad y ¿Qué relación existe entre la participación ciudadana y la gestión administrativa en la Municipalidad?

La investigación se justificó según su **conveniencia**, porque la investigación buscó mejorar los problemas identificados en la municipalidad, y de la misma manera permitió conocer la relación entre ambas variables investigadas. Además, es importante recalcar que el estudio se justifica por su **relevancia social**, porque los resultados que se obtuvieron de la investigación beneficiaron no solo a la institución investigada sino a diversas organizaciones estatales que busquen mejorar la gestión administrativa mediante la implementación de herramientas digitales. Así también por su **valor teórico**, dado que se consideraron teorías para dar fundamento a los temas de investigación, es decir, se cuente sustentabilidad bibliográfica para el desarrollo del estudio. Por sus **implicancias prácticas**, porque el estudio fue de utilidad para el gobierno local, ya que se buscó resolver los problemas que este presenta en cuanto a la deficiente implementación de herramientas de modernización, las mismas que dificultan la adecuada gestión administrativa. Por último, se justificó por su **utilidad metodológica**, porque el estudio brindó un aporte pertinente a futuras investigaciones a través del diseño de

instrumentos, los cuales fueron validados por conocedores del tema, para su posterior aplicación y adecuada evaluación de las variables.

Se tuvo como **objetivo general**: Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. Presentó como **objetivos específicos**: O1: Evaluar el nivel del gobierno digital en la Municipalidad, O2: Conocer el nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad, O3: Establecer la relación que existe entre el acceso a la información y la gestión administrativa en la Municipalidad, O4: Establecer la relación que existe entre el servicio al ciudadano y la gestión administrativa en la Municipalidad, O5: Establecer la relación que existe entre la transparencia de la información y la gestión administrativa en la Municipalidad, y O6: Establecer la relación que existe entre la participación ciudadana y la gestión administrativa en la Municipalidad.

Por último, se formuló como **hipótesis general**: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. Tiene como **hipótesis específicas**: H1: El nivel del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, es medio. H2: El nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, es medio. H3: Existe relación significativa entre el acceso a la información y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. H4: Existe relación significativa entre el servicio al ciudadano y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022., H5: Existe relación significativa entre la transparencia de la información y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. H6: Existe relación significativa entre la participación ciudadana y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para empezar, se realizó una búsqueda los estudios previos que tienen vínculo con cada uno de los temas que fueron tratados en el presente trabajo. Por tal razón, se encuentran los estudios a nivel internacional realizados por: Carrera, et al. (2021), en su artículo de enfoque cuantitativo, tipo básica, con alcance descriptivo – correlacional, la población fueron 212 municipalidad y la muestra se compuso por 670 pobladores. Donde se empleó la encuesta y el cuestionario como instrumento. Los investigadores evidenciaron que el gobierno digital es deficiente en un 55%, dado que los ciudadanos indicaron que no existe servicio digital por parte de las municipalidades, es decir, existe un servicio deficiente en las plataformas digitales, por cuanto le dificulta el acceso a la información y por ello prefieren asistir a las oficinas; asimismo, señalaron que la gestión administrativa en las municipalidades es baja (56%). Por lo tanto, mostraron que entre las variables existe asociación significativa porque el p-valor fue igual a ,000 y $r=, 535$; demostrando que la digitalización de los procesos administrativos municipales contribuye a una apropiada participación de la ciudadanía. El estudio revela que el gobierno digital no logra satisfacer las necesidades de los ciudadanos, demostrando que este es deficiente y no cumple con las expectativas de los usuarios.

Asimismo, González-Bustamante, et al. (2020), presentó un trabajo de tipo básico, desarrollado bajo un diseño no experimental con alcance descriptivo – correlacional, su población estuvo integrada por 191 municipios y la muestra se compuso por 188 municipalidades; la técnica fue el análisis documental y el instrumento empleado fue la guía de análisis documental. Los autores concluyeron que más del 70% de las municipalidades chilenas no cuentan con herramientas digitales para la adecuada gestión de sus actividades; por cuanto no brindan un adecuado acceso a la información de manera oportuna, asimismo, no ofrecen un adecuado servicio al ciudadano y tampoco existe transparencia en su información. Por lo tanto, ven pertinente implementar herramientas digitales que contribuyan en la gestión administrativa de las municipalidades promuevan la participación de cada uno de los pobladores de la localidad en asuntos públicos a favor del desarrollo local, provincial y

nacional. El estudio desarrollado revela que el gobierno chileno cuenta con deficiente gobierno digitalizado, en el cual se deben implementar estrategias que contribuyan al manejo eficiente de las herramientas tecnológicas para la solicitud de trámites.

Además, Barragán (2022), en su trabajo investigativo presentó un enfoque cuantitativo, de tipo básico y de nivel descriptivo, la población lo integraron 4 municipalidades y la muestra fueron 29 funcionarios públicos, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. En sus conclusiones mostraron que, el grado de gestión administrativa es deficiente del 73%, en vista que no la planificación que existe no es adecuada, así también, el proceso de organización por parte de los encargados de la administración es deficiente; además, el nivel de control es bajo (53%). Esto puso en manifiesto la carencia de un estado con procesos digitalizados, que permita mejorar los servicios enfocados en el bienestar de los pobladores, el acceso a los datos y la participación de la población. Por lo que, se infiere que existe una estrecha relación en los temas analizados, pues hoy en día los servicios digitales tienen alta demanda de la población, por lo tanto, es preciso que las entidades estatales se mantengan a la vanguardia y cumplan con las exigencias de la ciudadanía. El estudio revela que no existe una adecuada gestión en la entidad, por tanto, es indispensable que se planifiquen las actividades, así como la aplicación de herramientas digitales.

Por otro lado, Peñafiel y Estrada (2021), el método empleado en su trabajo científico fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, la población lo integraron 16 ministerio públicos de ecuador y de igual manera la muestra se integró por los 16 Ministerios públicos (Económico y Productivo, Sector de Recursos Naturales Hábitat e Infraestructura, Sector Social y Sector de Seguridad), el cuestionario fue la observación y el instrumento fue la guía de observación. Sus conclusiones mostraron que el 85% de los ministerios tiene una eficiente gestión administrativa y el 77% tiene un adecuado manejo de los portales digitales, asimismo ambas variables se encuentran asociadas significativamente (p - valor =0.000 y $Rho = .867$) de manera similar con las dimensiones (servicio digital al ciudadano e información transparente) de la

variable portales digitales ($Rho = 0.897$ y 0.923). Por lo que, infieren que las actividades administrativas realizadas de manera apropiada y la aplicación de los sistemas digitales, la gestión de las instituciones públicas se verá favorecida de manera considerable. El estudio revela que la entidad cuenta con una adecuada gestión y manejo de las plataformas digitales, por tanto, esta institución se preocupa por lograr el bienestar de cada poblador que forma parte de la localidad.

Además, Acuña-Márquez, et al. (2021), en su estudio de tipo básica de diseño no experimental, la población se compuso por 1439 personas y la muestra estuvo integrada por 303 individuos. Para recopilar datos emplearon la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario. Los investigadores llegaron a concluir que existe una deficiente gestión administrativa y un inapropiado manejo de recursos públicos, lo cual, ha generado que los propósitos planteados no se cumplan de forma adecuada. Asimismo, el 60% indicó que el problema principal de la entidad es la falta de obras públicas, el 60% cree que no distribuyen de modo eficiente los recursos económicos, el 51% considera que la gestión administrativa no es de calidad. Para acabar, existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y el manejo eficiente de los recursos que posee el gobierno, por cuanto la significancia fue de ,000 con una correlación de ,711. De esta manera, se demuestra que la administración es elemental para la distribución de recursos monetarios de una institución pública. El estudio expresa que la gestión administrativa de la entidad no es la más adecuada, dado que no planifican sus actividades y no existe manejo adecuado de los recursos monetarios.

A continuación, a nivel nacional se cuenta con los siguientes antecedentes: Cosquillo (2021), en su estudio de tipo aplicada de diseño no experimental, ha tenido como población a 150 ciudadanos y la muestra integrada por 108 ciudadanos. De igual forma, emplearon la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. El investigador llegó a concluir que los ciudadanos manifestaron que, por medio de la modalidad digital, han podido realizar sus trámites de forma rápida y cómoda desde su casa, asimismo, refirieron que les permite tener acceso a la información y de este modo, revisar las acciones

que realizan los colaboradores públicos. Por otro lado, existe una relación significativa entre el gobierno digital y los servicios administrativos, cuya significancia fue, 000 y la correlación fue, 592. Además, se rescata que los trámites al ser realizados de manera digital logran que el ciudadano pueda dar el seguimiento correspondiente para su pronta atención. Los resultados aseveran que algunos ciudadanos se sienten satisfechos con la modernización digital en los trámites municipales, pues les permite realizar sus operaciones de forma más eficiente y al tiempo requerido.

Asimismo, Díaz, et al. (2022), en su estudio de tipo aplicada con un diseño no experimental. La población estuvo constituida por 232 usuarios, luego de aplicar una fórmula estadística, la muestra estuvo constituida por 145 usuarios. Para recolectar datos aplicaron la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario. Los investigadores concluyeron que, el nivel de gobierno digital presenta una tendencia media en 75%, el nivel de satisfacción de la ciudadanía usuaria es medio en un 77%, de igual forma, existe vínculo significativo entre los servicios digitales y satisfacción con un p-valor 0,000 y una correlación de Rho de Spearman de 0,701. También, existe vínculo entre el acceso a los datos, interacción, transparencia de la información, transformación con la satisfacción, cuya significancia fue ,000 y las correlaciones fueron 0,597; 0,351; 0,457; 0,509. Con la investigación realizada se evidencia la importancia que tiene los servicios digitales de las entidades públicas como un medio que facilita los trámites administrativos. Asimismo, minimiza el tiempo de atención, evitando posibles reclamos por parte de cada uno de sus usuarios.

Por otro lado, Alipio, et al. (2021), en su trabajo científico de tipo cuantitativo de diseño no experimental. La población estuvo integrada por 235 colaboradores públicos, la muestra estuvo integrada por 147 colaboradores. Para recopilar datos emplearon la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los investigadores concluyeron que, la gestión administrativa es buena en un 61.9%, la planificación es buena en un 55.8%, la organización es buena en un 37.4%, la dirección es deficiente en un 16.3%, mientras que el control es aceptable en un 46.3%. Con respecto al procedimiento

presupuestario es aceptable en un 51%. Por otra parte, existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y el procedimiento presupuestal con una significancia bilateral de 0.000 y un chi cuadrado de 251,593, asimismo, existe asociación con la programación del presupuesto con una significancia de 0,000, también, tiene relación con la formulación del presupuesto cuya significancia fue 0.000. El estudio rescata que la entidad tiene claridad en cómo llevar a cabo una eficiente gestión de sus actividades, por cuanto los índices fueron aceptables, no obstante, es necesario que la entidad se mantenga alerta y siga llevando a cabo sus actividades de manera adecuada.

También, Vizcarra, et al. (2020), en su estudio de tipo básica con un diseño no experimental, la población estuvo integrada por 400 pobladores locales, con una muestra de 197 pobladores. Para la compilación de información utilizaron la técnica de la encuesta, la misma que utiliza como instrumento al cuestionario. Los investigadores del trabajo investigativo llegaron a concluir que, la implantación de gobierno digital es eficiente en un 44%, la interacción del gobierno es eficiente en un 36%, la transacción es eficiente en un 40%, la transformación del gobierno digital es eficiente en un 36%, mientras que la participación ciudadana es poco adecuada en un 23%. Además, existe una asociación significativa entre el gobierno digital y la participación de los pobladores, por cuanto la significancia fue ,000 y la correlación de ,824 (correlación positiva muy fuerte). De igual manera, existe vínculo entre los principales elementos del gobierno digital y la participación ciudadana, cuyo valor significativo fue 0.000. El estudio revela que, el gobierno digital es eficiente hasta cierto punto, no obstante, las entidades públicas deben seguir fomentando el uso de las transacciones y trámites digitales.

Para terminar, Lozano, et al. (2020), en su artículo de metodología básica y no experimental, los participantes estuvieron integrados por 116 colaboradores y la muestra se integró por 50 trabajadores de un municipio local. Para la recolección de la información aplicaron como herramientas técnicas de encuesta y cuestionarios. Los investigadores concluyeron que la gestión administración no se asoció significativamente con el e-gobierno,

porque la significancia resultante fue mayor a 0.05. Es así como en la entidad no se evidencian problemas en la gestión administrativa que afecten el control interno, sin embargo, este repercute en otros aspectos. El estudio revela que, una apropiada gestión administrativa impacta en el gobierno digital, a través de las actividades aplicadas, el gobierno digital será desarrollado con total eficacia de manera transparente, donde la población tendrá confianza de manera correspondiente.

Antes de dar a conocer el fundamento teórico de la variable **gobierno digital**, se expresa la Teoría del Actor-Red que explica la relevancia de que los seres humanos formen parte de la digitalización y tienen una relación con la tecnología. Esta teoría tuvo inicio en la década de los 80 y expresa que las máquinas y los seres humanos se encuentran al mismo nivel, la conexión permite que las actividades puedan ser realizadas con efectividad y en menor tiempo, además señala que la tecnología jamás podrá reemplazar al talento humano, por ello, es indispensable que las personas que laboran en las diferentes instituciones se capaciten a fin de brindar un servicio eficiente que cumpla con las expectativas de los clientes o usuarios (Sánchez-Cabrero, et al., 2019). En efecto, la teoría proporciona un aporte de suma importancia, dado que revela que la tecnología y el hombre tienen un vínculo, permitiendo que las acciones cotidianas se realicen de forma eficiente.

Por otro lado, se encuentra la teoría de Kranzberg, quien señala que, la tecnología por sí sola no posee un aspecto ni positivo ni negativo, pues su efecto va depender directamente de los actores que se encuentran haciendo uso de ella, desde un punto de vista institucional, podría ser favorable o desfavorable para los funcionarios del gobierno o para los usuarios que utilizan los servicios digitales, permitiendo de esa manera, atender a solicitudes administrativas o también generar daños que afecten la integridad de una o más personas, por tanto el uso de la tecnología debe ser asumido con responsabilidad, buscando siempre el beneficio común (Valencia-De Lara, et al., 2018). Cabe destacar que, la teoría refiere que el ser humano es el principal actor de los hechos que desarrolle con la tecnología, no obstante,

en el ámbito público, facilita las operaciones que para la entidad y la ciudadanía resultaba engorroso.

Con respecto a los **conceptos** del gobierno digital, Seminario y Delgado (2020), refieren que, es el empleo de tecnologías de información y conocimiento utilizados para brindar productos y servicios a favor de la ciudadanía. En tanto, Pillaca (2022), expresa que, son los procedimientos digitalizados que ofrecen las entidades del gobierno con la finalidad de facilitar los trámites administrativos de la ciudadanía. Por su parte, Silva y Heredia (2021), indican que, funciona con base a una administración orientada a resultados, logrando que cada actividad llegue a su máxima eficiencia. Además, Roseth, et al. (2018), indican que, la utilización de las TIC's por parte de los entes gubernamentales con el propósito de ser eficientes en los servicios y datos que se entregan a los pobladores de una localidad.

Por consiguiente, la **importancia** de la variable según, Gil et al. (2018), es la contribución al desarrollo de las actividades por parte de los entes nacionales, resolviendo las solicitudes de los pobladores, brindando información útil que la ciudadanía desea conocer, facilitando el acceso a ciertos servicios que brinda la entidad, sin la necesidad de apersonarse a las instalaciones públicas. De igual forma, Mensah, et al. (2020), señalan que, favorece los procedimientos de formación y de desarrollo de capacidades, asimismo, fortalece la relación entre el Estado y la sociedad, generando un entorno más abierto y confiable. Por su parte, Muñoz, et al. (2017), manifiestan que, el gobierno digital trata de solventar a las solicitudes de la población así como la mejora de la capacidad de vida, ya que se incrementa y optimiza el desarrollo de servicio de valor público y procedimientos de solución a problemas de interés común. Además, Damascense y Andersson (2019), indican que, permite reducir el tiempo de espera de trámites administrativos que forman parte de las actividades del gobierno, de modo que logra que el ciudadano realice el seguimiento de su solicitud. Por último, Salirrosas Navarro, et al. (2022), refieren que, el gobierno digital ofrece el uso más eficiente y rentable de la tecnología de la información. También se centra en las necesidades de sus ciudadanos y proporciona una mayor comodidad.

En lo que se refiere a los **objetivos**, Sánchez y Miles (2017), señalan que, tiene como principal fin el de promover el estudio y desarrollo de la implementación de tecnologías digitales a nivel institucional, cuyos beneficiarios exclusivos sean los ciudadanos. Asimismo, Henrique de Araujo, et al. (2018), expresan que, promueve y orienta la formación y capacitación en materia de estado digital. Por su parte, Silva y Heredia (2021), señalan que, el gobierno digital tiene como propósito regular las actividades de gobierno, administración e implementación relacionadas con las tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitalizados, la arquitectura digital, la interoperabilidad, la seguridad digital y los datos; además; tiene como finalidad coordinar, integrar y facilitar la cooperación entre las instituciones del estado; también, definir la necesidad de desarrollo e investigación continuos en tecnologías digitales, identidades digitales, servicios digitales, seguridad de datos e interoperabilidad y finalmente, fomentar y brindar capacitación en gobierno digital y tecnología en todos los niveles educativos. Siguiendo los principales fines que tiene el gobierno digital, este logra que los miembros de una localidad puedan acercarse al ente municipal y realizar sus transacciones de forma rápida y segura.

Con respecto a los **beneficios** que tiene el gobierno digital, Rodríguez y Cortés (2020), afirman que, genera mejoras en la efectividad, eficiencia y productividad de los trámites administrativos que realizan las entidades pertenecientes al Estado. De igual forma, McBride y Draheim (2020), indican que, logra que el gobierno sea transparente, accionable y honesto, es decir, que las operaciones realizadas muestren claridad, demostrando información oportuna y real. De igual modo, Camilleri (2019), refiere que, es un gobierno centrado en el poblador para el desarrollo. También, logra una alianza entre el Estado, pobladores y organizaciones, mejorando la comunicación entre estos actores. Además, determina las políticas y estructuras regulatorias. Sin duda alguna, el gobierno digital trae consigo una serie de beneficios, el cual permite mantener una relación segura entre el gobierno y la población.

En lo que respecta a las **razones del uso** del gobierno digital, Dhaoui (2019), precisa que permite el empleo del internet y redes sistemáticas como medios

de comunicación con los pobladores de una localidad. De igual modo, Alrawabdeh (2017), sostiene que, los servicios del ente municipal pueden estar a disposición de 24 horas al día y los siete días de la semana, en general, todo el año. También, con el desarrollo del gobierno digital la administración pública tiene la posibilidad de optimizar sus recursos humanos, técnicos y presupuestales. Además, Verma (2021), manifiesta que, el internet se constituye en un medio de acceso al Estado para amplios sectores de ámbito social y cultural que se encuentran tradicionalmente privados de expresión.

Por otro lado, Zamora-Boza et al. (2018), manifiestan que, los gobiernos también están en la facultad de proporcionar dispositivos para que los ciudadanos se puedan conectar y ejecuten diversos trámites administrativos, de manera que posean las habilidades indispensables y la confianza necesaria para poder interactuar con los servicios digitales que este ofrece. Es así como, Laurente (2021), refiere que, los pobladores que tienen confianza con la tecnología, poseen mayores expectativas en función a la prestación de servicios, en aspectos de calidad, eficacia, comodidad, entre otros. En tal sentido, los gobiernos tienen la facultad de satisfacer las necesidades de los pobladores por medio de varias medidas, tales como identificación digital, portales a través de aplicaciones móviles, transferencia de información digital, plataformas que permitan la comunicación con la entidad por medio de los conocidos chatbots.

Además, Rodríguez-Román (2021), manifiesta que, el gobierno electrónico implica el empleo de la tecnología y conocimientos en los procedimientos internos del estado y la entrega de los servicios que este ofrece, por tanto, entre las principales oportunidades que ofrece el gobierno se encuentra la productividad del gasto público, facilita el acceso del poblador a los diversos servicios que este ofrece, incremento de la productividad, en parte combate aquellos actos de corrupción, crea vínculos hacia el procedimiento de democratización y la participación de los ciudadanos, además de generar confianza.

Con la finalidad de dar a conocer las **dimensiones** de la variable gobierno digital, se considera la teoría expuesta por, Naser et al. (2017), quienes

sostienen que las estrategias gubernamentales utilizan herramientas digitales y tecnologías de la información para facilitar el acercamiento de los ciudadanos al Estado. Pues uno de los propósitos de este tipo de gobierno es agilizar los servicios y procedimientos realizados por las agencias gubernamentales. Este concepto implica que los organismos públicos adopten normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizando políticas y principios que van de acorde a la normativa establecida en la Ley de Gobierno Digital.

Como primera dimensión, Naser, et al. (2017), dan a conocer el **acceso a la información**, hace posible que los ciudadanos ejerzan su derecho y soliciten libremente información generada, administrada o a propiedad de entidades gubernamentales que tengan la función de brindar información, y los ciudadanos reconocen cualquier interés sin justificación. Se encuentra constituido por: **Plataforma de sitios web y tecnológicas**, son las plataformas y páginas web con la que cuenta la entidad. **Difusión de canales de comunicación**, son las plataformas digitales, tales como e-mail, chats, mensajería de video, entre otros. **Recursos y condiciones**, permite el empleo de recursos necesarios en el gobierno digital como el internet, así como las condiciones del uso de la plataforma. **Datos e información**, se refiere a la información que proporciona y recibe la entidad a partir del empleo del sistema digitalizado. (Tafur-Puerta, 2022)

Según, Verma (2021), el acceso a los datos que posee el gobierno es pública y es un derecho que poseen los individuos que forman parte del territorio. Esto se puede ver en las leyes y convenciones nacionales; es fundamental porque permite a las personas busquen datos e información de su gobierno. La transparencia de la información pública hace que la gestión gubernamental sea más accesible al público.

En tanto el acceso de información es un deber que el estado debe brindar a la población de manera gratuita, con el propósito de que la ciudadanía se mantenga informada sobre las actividades, obras, eventos, etc. que desarrolla un país, con los únicos límites que establece la ley.

En cuanto a la segunda dimensión, Naser, et al. (2017), dan a conocer el **servicio al ciudadano**, es el servicio digitalizado que otorga la entidad a cada uno de los ciudadanos, de modo que ambas partes queden satisfechas con las operaciones realizadas. Se encuentra constituido por: **Agilidad del servicio**, es la eficacia del servicio que otorga la entidad en función a las operaciones que debe desarrollar. **Eficiencia en la gestión de trámites en línea**, se refiere a la rapidez del procedimiento de trámites virtuales. **Foros de discusión**, permite que el ciudadano brinde su aporte en función al servicio obtenido. **Implementación de Chats**, trata de la implementación de los chats boots que permita interactuar con los usuarios. **Votaciones en Línea**, permite al ciudadano la oportunidad de realizar votaciones (Pinho De Oliveira, 2020).

De acuerdo con, Verma (2021), el servicio al ciudadano es la mayor prioridad del estado, debido a que el Estado está destinado a satisfacer las necesidades de sus ciudadanos. Además, puede adaptarse fácilmente a las variadas necesidades y demandas de las personas gracias a su amplia gama de recursos.

El servicio al ciudadano es la razón de ser del Estado, donde todas las acciones y beneficios van dirigidas a ellos, con el propósito fundamental de lograr la satisfacción ante carencias que tienen los ciudadanos en función a los servicios públicos y brindando una buena gestión pública para el crecimiento del país. En tanto el servidor público debe estar comprometido con el ciudadano, en brindarle un servicio de calidad, y por ello debe contar con una capacidad de gestión eficiente.

Con respecto a la tercera dimensión, Naser, et al. (2017), explican sobre la **transparencia de la información**, es el acceso que tienen los pobladores a la información pública, esta debe ser de fácil acceso y con datos verídicos de lo que desean saber, asimismo, permite una mayor eficiencia y eficacia. Se encuentra constituido por: **Cumplimiento de las normas de gobierno abierto**, permite el logro de normas que estipula el Estado. **Implementación de mecanismos de rendición de cuentas**, brinda la oportunidad de que se apliquen estrategias para la rendición de cuentas. **Articulación y**

vinculación, tiene como finalidad articular los esfuerzos de los niveles educativos y asociación con los actores claves. (Navarro, 2020)

En cuanto a, Verma (2021), refiere que, el fin primordial de la transparencia en la gestión del estado es prevenir la corrupción. Específicamente, permite que las personas entiendan cómo se administra el dinero de sus impuestos y si los funcionarios están abusando de su autoridad. También fortalece los valores éticos de los empleados públicos al alentarlos a cumplir con sus responsabilidades hacia el público.

La transparencia de la información permitirá a los ciudadanos conocer cada detalle de las acciones ejecutadas por el estado, ya que cada vez la población quiere tener mayor acceso a información pública gratuita que cualquiera pueda usar, también es de su interés saber quién, qué, cómo y cuándo los funcionarios públicos hacen su trabajo y cuánto gasta el gobierno en cada iniciativa, por lo tanto, es importante que el estado se muestre transparente y accesible a dicha exigencia.

Para terminar, Naser, et al. (2017) da a conocer la cuarta dimensión que trata de la **participación ciudadana**, es un procedimiento que permite incentivar la participación informada y responsable de todas las partes interesadas. Asimismo, implica un procedimiento de construcción social de las políticas públicas. Se encuentra constituido por: **Participación de Políticas Públicas**, trata de la participación de normas que establece el gobierno. **Implementación de actividades para la resolución de problemas**, consiste en la aplicación de acciones a fin de resolver los inconvenientes o quejas de los usuarios de manera personalizada. **Información, formulación de quejas y sugerencias**, consiste en la información y formulación de recomendaciones, así como la recepción de quejas por parte del usuario. (Pinho De Oliveira, 2020)

Así también, Verma (2021), menciona que, el propósito de la participación ciudadana es crear necesidades sociales, que luego se satisfacen con la ayuda de todos los miembros. Esto sirve al propósito de la reproducción social continua a través de la creación de beneficios para la comunidad en su conjunto. Esto puede verse como benévolo cuando es manejado por el

estado. Sin embargo, no requiere la participación del estado y, por lo general, lo manejan otras agencias.

Es importante que los ciudadanos participen en cada parte del ciclo de la política pública, esto incluye la fase de diseño, donde los ciudadanos trabajan juntos para desarrollar una idea de política propuesta; la fase de planificación, donde discuten la idea con expertos; y la fase de ejecución, donde implementan la política. También, es crucial que los ciudadanos participen en cada etapa del ciclo, desde el diagnóstico temprano de los problemas sociales hasta el seguimiento y la evaluación adecuada, para que sus ideas estén representadas desde el principio.

En cuanto al tema **gestión administrativa**, se expone la teoría clásica de la administración, donde Taylor analiza el trabajo realizado por un grupo de individuos dentro de una organización, de manera que trabajan en conjunto para alcanzar los propósitos planificados; pues dicha teoría se fundamenta en la identificación de los intereses de las autoridades y colaboradores, en el análisis de las condiciones de trabajo y la organización para el cumplimiento de metas. De igual manera, permite reconocer la cantidad de tiempo invertido en cada tarea realizada. Esto contribuye al logro de metas institucionales planteadas por los entes del gobierno (Ropa-Carrión y Alama-Flores, 2022). La teoría evidencia que el trabajo en grupo de manera organizada logra resultados eficientes.

Por otro lado, la teoría racionalista de la administración, donde se profundiza la incorporación de los aportes de las relaciones humanas. Asimismo, trata de la formalización de actividades de control de la conducta de los miembros de la entidad, dejando de lado los conflictos y otros aspectos informales. Con esta teoría se destaca que es fundamental el control de las actividades dentro de una institución a fin de lograr la meta trazada (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021). La teoría revela que el control de las funciones en una entidad resulta importante debido a que permite supervisar cada una de las actividades.

En cuanto a los **conceptos** teóricos de la gestión administrativa, Tal como refiere, Aguilar, et al. (2020). Es un conjunto definido de acciones

emprendidas por una agencia con mandato, esfuerzo y recursos razonables, pues tiene como facultad el controlar y coordinar las actividades y distintos roles. Asimismo, Mori (2021), asegura que, es un área de la institución pública que tiene como función emplear de modo eficaz los recursos para lograr los propósitos que se hayan planeado. Por su lado, Kumar (2021), refiere que, es una serie de funciones que deben realizar los funcionarios de una entidad pública a fin de cumplir con las actividades planeadas a inicio de año. En tanto, Asca, et al. (2021), suponen que, es el conjunto de labores que se coordinan para hacer empleo de los recursos de una entidad de la forma más eficaz posible.

Tratándose de su **importancia**, Laurinavičius (2018), alude que, incluye preparar a la entidad y habilitarla para actuar con anticipación, considerando aquellos medios y procesos que debe seguir, a fin de cumplir con los propósitos. Asimismo, Salguero-Barba y García-Salguero (2018), sostiene que, actúa como base fundamental para la realización y fortalecimiento de tareas para el logro de sus fines y para facilitar su supervivencia y desarrollo. Además, Rojas, et al. (2020), alude que, logra el aumento de la productividad, permitiendo reconocer qué equipos realizan sus tareas con eficiencia, pues minimiza la pérdida de tiempo y recursos.

Al explicar sus **características**, Ridei, et al. (2021), manifiestan que, propone y diseña políticas, normas y procesos, lidera en diversos grupos de trabajo. Asimismo, Balan (2017), sostiene que, se caracteriza por tener la capacidad de inspeccionar la ejecución del presupuesto de la institución, propone e implementa mejoras en las políticas de administración del grupo de trabajo. Mientras que, Isique (2021), alude que, permite el control del procedimiento de pagos por concepto de trabajo realizado a los colaboradores de la institución, elaborar programas de capacitación y desarrollo de los miembros de la entidad. En tanto, Velázquez (2021), indica que, permite la realización de estudios de forma periódica, acerca del clima de trabajo, propone y mantiene actualizado al directorio de la entidad. Además, Edwards (2018), manifiesta que, permite preparar planes y diagramar la distribución del espacio de trabajo para los colaboradores.

En cuanto a sus **funciones**, Li (2021), refiere que, permite la realización de los procedimientos de gestión lo cual incluye la planeación, organización de actividades, entre otros. Asimismo, Vusual y Husein (2020), refieren que, logra la selección apropiada de trabajadores municipales, pues los objetivos de la entidad dependen de poder contar con personas capacitadas. Mientras que, Choque, et al. (2021), señalan que, logra relaciones públicas entre colaboradores y el público asociado. En tanto, Charles-Jean (2021), manifiesta que, para lograr un desempeño favorable, deben realizarse sistemas y procesos de rutinas definidas. Además, Solano (2021), señala que, logra el diseño y control de formas, por cuanto logra que cada institución pueda proporcionar información adecuada y requerida por los usuarios externos.

En tanto, Chávez-Haro, et al. (2020), sostienen que, la gestión administrativa tiene la facultad de incrementar la productividad de un grupo de individuos, asimismo, busca lograr un clima laboral ameno y organizado, generando que el bienestar sea colectivo y no de manera personal. De igual modo, se aplican diversas técnicas y procesos para poder dar un empleo eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales. En tanto, Rodríguez, et al. (2022), manifiesta que la gestión administrativa se responsabiliza de emplear de manera coordinada y eficiente los recursos. Por tanto, todas las actividades a ser desarrolladas se organizan de modo que sea posible dirigir y efectuar el control más conveniente de estos, también a través de este es posible conducir de forma racional las tareas, esfuerzos y recursos para evitar problemas futuros. Además, Orbe-Guaraca, et al. (2022), indican que, una de las formas para llevar a cabo una adecuada gestión es identificar todos aquellos procedimientos que se desarrollan dentro de una entidad, identificar las áreas y personas que forman parte de este procedimientos, así como proporcionar su capacitación y con ello lograr la mejora de dichas actividades.

A fin de **dimensionar** la variable gestión administrativa, se tiene el aporte de, Andía (2020), quien refiere que, es conjunto de acciones y tareas articuladas que logran el uso adecuado y pertinente de los recursos que posee una entidad y garantizar el logro de sus objetivos en el tiempo determinado.

Como primera dimensión, Andía (2020), da a conocer la **Planeación**, se refiere al esfuerzo realizado por anticipado en el escenario que será enfrentado. Asimismo, marca el rumbo a seguir, es el primer paso que se desarrolla para poder efectuar actividades orientadas al alcance de objetivos. Se compone de los siguientes indicadores: **Determinación de objetivos**, el ente municipal determina los propósitos que debe alcanzar a corto y largo plazo. **Programación de actividades**, en este apartado, se refiere al procedimiento que debe ser realizado a fin de actividad cada actividad a ser desarrollada. (Hernández y Hernández, 2019)

Por otro lado, Solano (2021), refiere que, la planificación son las actividades que ayudan a cumplir la visión y permiten el alcance de propósitos a corto tiempo. Estas acciones son planificadas mediante cronogramas, donde se establecen reuniones para evaluar qué actividades necesitan ser cumplidas de manera prioritaria.

Los proyectos dentro de la gestión pública comienzan con la creación de una idea y objetivo que dan lugar a los ciudadanos, y luego proceden a la creación de planes. Estos incluyen políticas, programas, estrategias y objetivos. Ante ello, la planificación es un proceso de pensar en el futuro y determinar qué se debe hacer a continuación. En efecto, es importante tener una idea clara de hacia dónde quiere llegar cada institución antes de comenzar cualquier proyecto y además, siempre teniendo en cuenta la satisfacción de las necesidades de la población.

La segunda dimensión como señala, Andía (2020), trata sobre la **Organización**, tiene como principal propósito proveer la estructura necesaria que permita el alcance de propósitos planteados en la actividad anterior. Asimismo, permite identificar, clasificar, agrupar y asignar trabajos, recursos y responsabilidades para realizar el trabajo, de modo que cada miembro tenga conocimiento de que se espera de su esfuerzo para la consecución del objetivo general. Se compone de los siguientes indicadores: **Estructura organizacional**, es la manera en cómo se designa las funciones y responsabilidades que tiene que desarrollar cada miembro dentro de la organización. **Asignación de funciones**, permite que los colaboradores

reciban las funciones que deben desarrollar según el área a donde pertenecen. **Distribución de los recursos**, consiste en la entrega equitativa de recursos materiales con la que trabajará cada área de la organización. (García, et al., 2021)

Así también, Solano (2021), refiere que, la organización optada por las entidades públicas requieren un conjunto de procesos administrativos para operar. Estas rutinas ayudan a las entidades a desarrollar información y decisiones, junto con actividades que promueven los objetivos de la entidad.

En tanto así, la organización incluye un grupo de reglas, posiciones y comportamientos adoptados por todos dentro de la empresa. Su propósito es proporcionar cohesión entre todos los recursos materiales, humanos y financieros en la entidad, dependiendo del presupuesto otorgado a la entidad. Durante la fase de organización, cada departamento de la entidad necesita crear un cronograma de tareas y formas de interactuar con otros departamentos, además requiere establecer estructuras de autoridad y articulación entre las áreas.

La tercera dimensión como señala, Andía (2020), es la **dirección**, es una función por medio del cual se pretende influir de modo positivo en las personas que integran la entidad a fin de aumentar la contribución a las metas grupales. Se compone de los siguientes indicadores: **Capacidad de liderazgo**, es aquel procedimiento que permite direccionar e influir en las acciones laborales de los miembros de la entidad gubernamental. **Trabajo en equipo**, es el trabajo organizado entre los colaboradores de la institución con un fin en común. **Motivación del personal**, son aquellos factores que provocan, canalizan y sostienen la conducta de los individuos. **Comunicación continua**, es el procedimiento a través del cual los individuos tratan de compartir ideas a través de la transmisión de mensajes. (Peralta et al., 2020)

Durante esta fase en particular, se cumplen las metas y objetivos decididos en la etapa de planificación. Esto ocurre por el liderazgo y autoridad del responsable de la entidad (funcionario) que proviene de tomar decisiones con base en la autoridad delegada y de velar por el debido cumplimiento de todas las órdenes dadas como parte de sus funciones.

Para, Solano (2021), señala que, la dirección de las entidades permite mantener un monitoreo y seguimiento de cada acción implementado con el fin de cumplir con las metas para beneficio de la población. Además, la gerencia apoya, e interviene cuando existen conflictos en la consecución de los objetivos para desarrollar una toma de decisiones efectiva.

Para terminar, Andía (2020), explica acerca de la dimensión **control**, es aquel procedimiento que permite garantizar que las acciones se ajusten a las proyectadas. Tiene como finalidad verificar que todo se realice conforme ha sido planificado y organizado a fin de detectar errores o desvíos y poder corregirlos. Se compone de los siguientes indicadores: **Medidas de control administrativo**, permite que la entidad pueda controlar las actividades administrativas. **Verificación de registros**, consiste en inspeccionar los registros que realiza la organización de cada trámite administrativo. **Plan operativo institucional**, es un documento donde se establece lo que los responsables de la entidad deben realizar y cumplir teniendo en cuenta sus objetivos. (Pérez y Barbarán, 2021)

En cuanto a lo señalado por, Solano (2021), el control es considerado como parte integral del proceso de trabajo de los funcionarios y servidores públicos, además es la evaluación de la implementación de los programas públicos es un aspecto importante del control.

En conclusión, la planificación efectiva requiere que los funcionarios aprovechen su autoridad al establecer objetivos y métricas específicas para medir el progreso de la entidad. Esto ayuda a garantizar el éxito continuo de cualquier iniciativa al proporcionar indicadores, medidas y resultados. Con el tiempo, este proceso puede ayudar a mejorar la eficacia de los procedimientos administrativos de la entidad. El sistema de control evalúa el desempeño en relación con las metas para detectar tendencias adversas o estancamiento, también recomienda medidas correctivas para seguir avanzando con los planes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque del estudio según lo señalado por, Ñaupas et al. (2018), fue cuantitativo, ya que el proceso de obtención de resultados se manejó a través de análisis descriptivo e inferencial (Ramos, et al., 2018). En ese sentido, se recurrió a la recopilación de datos y el análisis correspondiente a fin de que se cuente con suficientes fundamentos que puedan ayudar a resolver los propósitos planteados y contrastar las hipótesis.

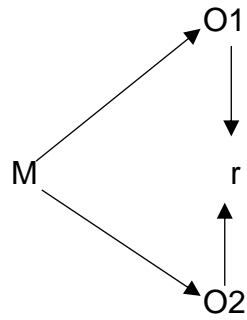
Tipo de estudio

Bajo los lineamientos del CONCYTEC (2018), correspondió a un estudio básica, debido a que se efectuó una exploración de las variables y sus componentes, además de contribuir significativamente con los resultados a la comunidad científica. Por tal motivo, se analizó la realidad identificada que se encuentra en el ente municipal, mismo que fue sustentado a través de aportes teóricos de los temas de investigación.

Diseño de investigación

Según, Carrasco (2019), correspondió a un diseño no experimental por la naturaleza del estudio, no manipuló las variables, permitiendo la descripción de éstas; de igual manera fue de corte transversal, porque Cvetkovic-Vega, et al. (2021), manifiesta que, las evaluaciones se efectuaran en un solo momento, es decir, en el 2022.

Finalmente, tuvo un alcance descriptivo - correlacional, porque se dio a conocer el comportamiento de los elementos, los cuales fueron procesados de manera estadística para conocer el grado de asociación en ambos temas, de manera que se respondió al propósito principal del estudio. De acuerdo con, Valderrama (2019), que manifiesta la exploración del grado o magnitud de correlación entre una variable y otra. Por lo tanto, el esquema que se empleó fue el siguiente:



Donde:

M = Servidores y funcionarios públicos

O1 = Gobierno digital

O2 = Gestión administrativa

r = Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Gobierno digital.

Variable II: Gestión administrativa.

Nota: La matriz de operacionalización se encuentra en la sección de anexos de manera detallada.

3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

Población

Como manifiesta, Maldonado (2018), es un conjunto de habitantes o elementos que comparten un espacio geográfico en específico, además tienen semejantes cualidades y costumbres que los caracterizan y diferencian del resto; esto permite la consecución de una investigación. Por lo tanto, la población del trabajo investigativo estuvo comprendida por 103 colaboradores entre servidores y funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

Tabla 1.

Composición de la población

Participantes - Modalidad	Total
Nombrados	68
Contratados	16
Contratado indeterminado	18
Personal estable	01
Total	103

Nota: Reporte generado por RRHH de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas

Criterios de selección

- Criterios de inclusión: Se consideraron a todos los servidores y funcionarios de la municipalidad que son parte de las áreas de gerencia de administración de finanzas, área de trámite documentario, área de archivo general, y a todos los que deseen ser parte del estudio en sus diferentes modalidades (nombrados, contratados, contratados indeterminado, y personal estable)
- Criterios de exclusión: Se excluyeron a los trabajadores que no deseen ser parte de la investigación, y a los que no pertenezcan a las áreas de gestión, administración y planificación.

Muestra

Según lo señalado por, Robles (2019), la muestra es un porcentaje perteneciente o representativo de la totalidad de la población, la cual es especificada y seleccionada por el investigador de acuerdo a sus propósitos que pretenda alcanzar, de tal manera que los resultados que obtenga sean concisos y fehacientes. De acuerdo con ello, la muestra estuvo conformada por 103 trabajadores entre 92 servidores públicos y 11 funcionarios públicos del ente municipal.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico - censal, ya que no existe la aplicación de ninguna técnica para elegir a los integrantes que fueron parte de la investigación, además fue la misma cantidad de sujetos de la población. Como lo señala, Robles (2019), este método o técnica se hace uso cuando la cantidad de individuos de la población es pequeña por lo cual

no fue necesario emplear ningún método matemático o estadístico para determinar la muestra.

Unidad de análisis

Un servidor y funcionario público de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Se aplicó la encuesta, tal como lo señala, Cisneros-Caicedo et al. (2022), es un método de obtención de evidencias aplicado a una cantidad de sujetos seleccionados a conveniencia o criterio del investigador; el cual se compone por una serie de enunciados en base a los objetivos que pretende alcanzar el trabajo investigativo.

Instrumento de recolección de datos

Se ejecutó un cuestionario para la obtención de información que permitió dar respuestas a los objetivos desarrollados de manera antelada en la investigación; como lo postulado por, Príncipe (2018), el cuestionario es un instrumento que contiene una serie de postulados o enunciados redactados de manera secuenciada, y que en su mayoría son elaborados para desarrollar un análisis estadístico de cada una de las variables formuladas en la investigación, y según ello, constatar las hipótesis y responder a los objetivos.

Para el tema de gobierno digital, se aplicó el cuestionario conformado por 18 interrogantes en base a sus dimensiones e indicadores: Acceso a la información (1 – 5), Servicio al ciudadano (6 – 10), Transparencia de la información (11 – 14), Participación ciudadana (15 – 18). Del mismo modo, se consideró el siguiente nivel: Inadecuado (18 – 41), Regular (42 – 65), Adecuado (66 – 90).

Con respecto al tema de Gestión administrativa, el cuestionario estuvo conformado por 16 interrogantes de acuerdo con sus dimensiones e indicadores: Planeación (1 – 3), Organización (4 – 7), Dirección (8 – 12),

Control (13 – 16). Del mismo modo, se consideró el siguiente nivel: Inadecuado (16 – 36), Regular (37 – 57), Adecuado (58 – 80).

Es preciso indicar que los cuestionarios y las alternativas se encuentran elaboradas según la escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Validez

A fin conocer la validez de los instrumentos que consisten en dos cuestionarios, se recurrió a la opinión de profesionales concedores de los temas analizados, los cuales revisaron a detalle que las preguntas respondan a los indicadores de cada dimensión, donde los puntajes alcanzados evidenciaron que los instrumentos son válidos para ser aplicados, pues para la variable gobierno digital se obtuvo una puntuación de 4.6, el cual representa el 92% y para la variable gestión administrativa se obtuvo la puntuación de 4.6, el cual representa el 92%, como se explica a continuación:

Variable	Expertos	Promedio de validez	Opinión del experto
Gobierno digital	Dra. Rosa Mabel, Contreras Julián	4.5	Aplicable
	Mg. Gloria Dolores Odicio Manrique	4.7	Aplicable
	Mg. CPC. Joseph Abah Rodriguez	4.7	Aplicable
Gestión administrativa	Dra. Rosa Mabel, Contreras Julián	4.5	Aplicable
	Mg. Gloria Dolores Odicio Manrique	4.7	Aplicable
	Mg. CPC. Joseph Abah Rodriguez	4.7	Aplicable

Confiabilidad

A fin de conocer si el instrumento es confiable, fue necesario tener en cuenta lo siguiente. El criterio aptado por diferentes autores (Oviedo & Campo-Arias, 2005) quienes señalan que cuando el valor del alfa de Cronbach oscila entre 0.70 y 0.90, refleja una buena consistencia interna para una escala unidimensional.

Por consiguiente, los instrumentos mostraron confiabilidad y cumplieron con los criterios requeridos de evaluación para su posterior aplicación, donde los valores obtenidos fueron 0.882 para la variable gobierno digital, cumpliendo con la fiabilidad requerida, la cual es calificada como fuerte.

Asimismo, para la variable gestión administrativa, la fiabilidad fue de 0.852 los cuales resultan significativos dado que tienen una fuerte fiabilidad. Para medir la fiabilidad de los instrumentos se desarrolló primeramente una prueba piloto mediante el alfa de Cronbach que se encuentra en el programa estadístico SPSS 25.

Variable	Alfa de Cronbach.	N de elementos
Gobierno digital	0.882	18
Gestión administrativa	0.852	16

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo del informe, lo primero que se realizó es la solicitud de autorización a la autoridad principal del ente municipal, con el propósito de contar con el permiso para la ejecución de la investigación, posterior a ello, se escogió la muestra, la cual estuvo constituida por 103 trabajadores de la institución. De manera seguida, se diseñaron y validaron los instrumentos para su posterior aplicación a los participantes que formaron parte del estudio, quienes fueron informados con antelación para obtener su consentimiento. Después, se prosiguió a tabular las evidencias que fueron obtenidas de las respuestas de los colaboradores de la entidad mediante el programa Excel y el software estadístico SPSS-25. En última instancia, se presentaron los resultados por medio de tablas y figuras para el mejor entendimiento e interpretación. Posterior a las actividades antes mencionadas, se realizó las conclusiones y las sugerencias que proporcionó el investigador como parte final del trabajo investigativo.

3.6. Método de análisis de datos

Para la realización del trabajo, se llevó a cabo los siguientes métodos de análisis, los cuales se describen a continuación: Análisis descriptivo, por cuanto describió y caracterizó cada uno de los datos por medio de tablas y figuras con frecuencias y porcentajes, que fueron obtenidos después de ser codificados en Microsoft Excel, los cuales coadyuvaron para su mejor análisis y entendimiento.

Por otro lado, se empleó el análisis inferencial, dado que permitió constatar de las hipótesis formuladas en el estudio y el grado de vinculación en los dos temas presentados; asimismo, fue necesario emplear la prueba de Kolmogórov-Smirnov en vista de que los elementos muestrales fueron mayor 50 participantes; los resultados alcanzados fueron a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman que se ha empleado para calcular el índice de correlación y el (p-valor) de las variables, de ese modo ha sido posible aprobar o denegar las hipótesis. Para hacer efecto este análisis se utilizó el programa estadístico SPSS.

3.7. Aspectos éticos

En el informe científico se cumplió en su totalidad con los criterios y lineamientos determinados por la UCV; al mismo tiempo se aplicó las normas APA 7° edición para la citación eficiente de la información encontrada de estudios previos y respetar los derechos de autor. Bajo esa premisa, se prosiguió a detallar los principios éticos que se ejecutaron: Beneficencia; puesto que busco dar alternativas de solución a las problemáticas evidenciadas en la institución concerniente a la modernización y gestión administrativa. De igual manera, se encuentra el principio ético de no maleficencia; en vista de que el trabajo investigativo solo fue efectuado con intención académica, y la información que se obtenga de dicho estudio no comprometió a la entidad ni a sus colaboradores. Por consiguiente, se encuentra el principio de justicia, dado que los integrantes del estudio fueron escogidos sin ninguna distinción. También, se ubica el principio de transparencia, por cuanto los resultados que se alcancen de la evaluación realizada fueron presentados y publicados sin alterarlos, como también la metodología que se emplee para que sirva en futuros estudios. Además, se encuentra el principio de autonomía; se respetó la participación voluntaria de cada participante y tampoco se mostró información personal. Para finalizar, se tomó en cuenta el

consentimiento informado de cada integrante para que la información que se proporcione en el estudio sea fehaciente y adecuada.

IV. RESULTADOS

En las siguientes tablas e interpretaciones se detallan los resultados tabulados que dieron solución a los objetivos propuestos en la investigación, tales resultados fueron obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos a 103 funcionarios y servidores públicos de la entidad de estudio.

Resultados descriptivos

Tabla 2.

Nivel del gobierno digital

Gobierno digital	Rango		Ejecutivos	%
Bajo	18	41	45	44%
Medio	42	65	42	41%
Alto	66	90	16	16%
		Total:	103	100%

Nota: Datos extraído del cuestionario aplicado a la muestra del estudio

Interpretación.

Tal como lo evidencia la tabla 4, el nivel del gobierno digital en el ente municipal es bajo en un 44%, asimismo es medio en un 41% y alto en un 16%. Los resultados a partir de la percepción de los trabajadores resaltan que existen recursos tecnológicos que son antiguos dentro de la entidad y con un sistema desactualizado que imposibilitan su correcto uso y empleo de modo que impide una atención oportuna a los ciudadanos, además limitan la implementación de plataformas tecnológicas y sitios web que optimicen los servicios al ciudadano, de manera que la población pueda efectuar diversos trámites en línea y tenga mayor participación en los procesos públicos de la entidad.

Tabla 3.

Nivel de la gestión administrativa

Gestión administrativa	Rango		Ejecutivos	%
Bajo	16	36	25	24.3%
Medio	37	58	56	54%
Alto	59	80	22	21.4%
		Total:	103	100%

Nota: Datos extraídos del cuestionario aplicado a la muestra del estudio.

Interpretación.

La tabla 5, revela que el nivel de gestión administrativa en la municipalidad es medio en un 54%, mientras que el 24% es bajo y alto en un 21.4%. Los resultados revelan que las actividades de planeación y organización son regulares, por cuanto las actividades son programadas parcialmente, coordinadas y organizadas en función a los objetivos institucionales, sin embargo las acciones de dirección como motivación al personal y trabajo en equipo presenta deficiencias debido a que el personal no está trabajando de manera conjunta y por la falta de incentivos hacia este, del mismo modo las actividades relacionadas con el control son deficientes, ya que las medidas de control administrativo y la verificación no se ejecutan con eficiencia, dado que el personal no está pendiente de que estas actividades se efectúen de manera adecuada.

Resultados inferenciales

En primer lugar, se buscó conocer la distribución de las variables, por lo que fue indispensable la aplicación de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov

Tabla 4.

Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	0.152	103	0.000
Gestión administrativa	0.129	103	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación.

Los resultados expuestos en la tabla anterior revelan que ambas variables de estudio presentan datos que no provienen de una distribución normal, pues el nivel de significancia obtenido fue de 0.000, es decir menor a 0.050, por lo tanto, para su análisis fue preciso emplear la prueba no paramétrica Rho de Spearman, la cual permitió establecer asociación entre las variables, por

tanto, se ha podido responder a cada resultado inferencial de modo correspondiente.

Relación entre el acceso a la información y la gestión administrativa en la municipalidad

Tabla 5.

Relación entre el acceso a la información y la gestión administrativa

Gestión administrativa		
	<i>Sig. (bilateral)</i>	0.002
Acceso a la Información	<i>Rho</i>	.304**
	<i>n</i>	103

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

Interpretación.

En la tabla 7, se logra apreciar que el acceso a la información se asocia de manera significativa con la gestión administrativa, debido a que, el nivel de significancia obtenido fue de 0.002 y el Rho de 0.304, lo cual revela una correlación positiva baja, es decir el acceso a la información no es un factor altamente determinante en la gestión administrativa, pese a que existe relación entre la dimensión y la variable. Por tal motivo, es posible aceptar la hipótesis que fue propuesta por el investigador, quien refiere la existencia de la relación entre ambos temas.

Relación entre el servicio al ciudadano y la gestión administrativa en la municipalidad

Tabla 6.

Relación entre el servicio al ciudadano y la gestión administrativa

Gestión administrativa		
	<i>Sig. (bilateral)</i>	0.000
Servicio al Ciudadano	<i>Rho</i>	.353**
	<i>n</i>	103

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

Interpretación.

La tabla 8, revela que el servicio al ciudadano y la gestión administrativa se relacionan significativamente (p -valor =0.000) sin embargo el coeficiente de correlación indica que existe una correlación positiva baja ($Rho = .353$), demostrando así que el servicio al ciudadano no es un factor altamente determinante en la gestión administrativa de la entidad de estudio. Por ello, es posible aceptar la hipótesis que fue propuesta por el investigador, quien refiere la existencia de la relación entre ambos temas.

Relación entre la transparencia de la información y la gestión administrativa en la municipalidad

Tabla 7.

Relación entre la transparencia de la información y la gestión administrativa

Gestión administrativa		
	<i>Sig. (bilateral)</i>	0.000
Transparencia de la Información	<i>Rho</i>	.347**
	<i>n</i>	103

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

Interpretación.

En la tabla 9, se aprecia que la transparencia de la información se asocia significativamente con la gestión administrativa, puesto que el p -valor obtenido fue menor a 0.050 y el Rho de Spearman = 0.347, que indica una correlación positiva baja, demostrando así que acciones como el cumplimiento de las normas de gobierno abierto, implementación de mecanismos de rendición de cuentas y la articulación y vinculación de los actores que cumplen funciones relacionadas con la transparencia de la información, no son actividades con gran incidencia en la gestión administrativa del ente municipal. Por tanto, es posible aceptar la hipótesis planteada por el investigador, quien refiere la existencia de la relación entre ambos temas.

Relación entre la participación ciudadana y la gestión administrativa

Tabla 8.

Relación entre participación ciudadana y la gestión administrativa

Gestión administrativa		
	<i>Sig. (bilateral)</i>	0.000
Participación Ciudadana	<i>Rho</i>	.370**
	<i>n</i>	103

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

Interpretación.

La tabla 10, demuestra que la participación ciudadana se relaciona significativamente con la gestión administrativa, por cuanto el nivel de significancia alcanzado fue de 0.000 y el coeficiente de correlación revela una correlación positiva baja ($Rho = .370$), demostrando así que la participación ciudadana en las políticas públicas, implementación de actividades para la resolución de problemas y la recepción de sugerencias y solución de quejas no son acciones altamente determinantes en la gestión administrativa. En efecto, es posible aceptar la hipótesis que ha sido propuesta por el investigador, quien refiere la existencia de la relación entre ambos temas.

Relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la municipalidad.

Tabla 9.

Relación entre gobierno digital y la gestión administrativa

Gestión administrativa		
	<i>Sig. (bilateral)</i>	0.000
Gobierno digital	<i>Rho</i>	.399**
	<i>n</i>	103

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

Interpretación.

La tabla 11, deja en evidencia que el gobierno digital y la gestión administrativa se encuentran significativamente relacionados, debido a que el nivel de significancia obtenido fue menor a 0.050 y el Rho de Spearman igual a 0.399, lo cual indica la existencia de una correlación positiva baja, por tanto, se infiere que el gobierno digital no es una variable altamente determinante en la gestión administrativa de la municipalidad. En efecto, es posible aceptar la hipótesis que ha sido propuesta por el investigador, quien refiere la existencia de la relación entre ambos temas.

V. DISCUSIÓN

Los resultados ayudaron a analizar los principales temas sobre gobierno digital y gestión administrativa, lo cual permite realizar las discusiones en el presente apartado y a la vez aportar teóricamente a las mismas. El gobierno digital dentro de cualquier ente público contribuye a una mejor gestión, ya que permite que las actividades sean más automatizadas, los procesos se simplifican (menos burocracia). y la información es más oportuna, lo cual, McBride y Draheim (2020), lo corrobora, ya que indican que la información que transmite este mecanismo es clara, oportuna y honesta; hace que el gobierno sea transparente, permite que se actúe sobre él y lo hace honesto. A nivel descriptivo, se buscó evaluar el nivel del gobierno digital en el ente municipal, donde los resultados obtenidos después de haber recogido y tabulado los datos brindados por 103 funcionarios y servidores públicos de dicha entidad, demostraron que el nivel de gobierno es bajo en un 44%, puesto que los recursos tecnológicos obsoletos limitan la creación de plataformas y sitios web en línea que permitan a la población acceder fácilmente a sus servicios públicos, lo mismo que conduce a una baja participación ciudadana en los procesos de la públicos de interés común. Asimismo, los resultados expuestos por, Carrera, et al. (2021), en su estudio, son semejantes, puesto que demostró que el gobierno digital es deficiente en un 55% en las municipalidades de México que formaron parte de sus estudio, de manera similar, González-Bustamante, et al. (2020), señaló que, los municipios chilenos no cuentan con una adecuada gestión digital (70%) por lo que no facilitan la realización de trámites digitales a un gran porcentaje de usuarios, como también privan del derecho a contar con información pública transparente a la población chilena. Sin embargo, los resultados presentados por, Peñafiel y Estrada (2021), difieren con los obtenidos en el presente estudio, ya que demostraron que el 77% de los Ministerios Públicos de Ecuador cuentan con un adecuado portal digital, lo que le facilita en gran medida a la ciudadanía, realizar trámites en línea, como también hacer seguimiento de estos en tiempo real y ejercer sus derechos democráticos.

Las investigaciones muestran resultados opuestos, por un lado, se destaca un deficiente gobierno digital el cual requiere de su mejora, mientras que, por otro lado, se revela que este es eficiente y permite un vínculo más cercano con el ciudadano, dejando claro que el gobierno digital es un concepto de código abierto que optimiza el uso de los recursos humanos a través de la tecnología digital.

Del mismo modo, el segundo objetivo específico estuvo orientados a conocer el nivel de la gestión administrativa en el ente municipal, donde los resultados estadísticos revelaron que la gestión administrativa de la entidad alcanzó un nivel medio (54%), debido a que los procesos de planeación y organización son ejecutados con regularidad, no obstante, los procesos de dirección y control presentan mayor deficiencia en su ejecución en la entidad de estudio. Tales resultados son opuestos a los obtenidos por, Alipio et al. (2021), en su estudio, quien evidenció que la gestión administrativa de un gobierno regional del Perú, es buena en un 61.9%, sin embargo los resultados presentados por, Barragán (2022), son semejantes, ya que concluyó que, la gestión administrativa de cuatro gobiernos local de Ecuador, es deficiente en un 73%, esto porque las acciones asociadas a la planeación y control no se ejecutan de manera adecuada; de igual manera los resultados presentados por, Carrera, et al. (2021), tienen parecido, señaló que, la gestión de las municipalidades de México presentan una gestión administrativa baja en un 56 %, por cuanto hay deficiencia en la ejecución óptima de cada uno de los procesos administrativos. La gestión administrativa coadyuva al buen manejo de las actividades y de los recursos que cuenta cada entidad, para el logro de las metas y propósitos del gobierno, tal como lo señala, Laurinavičius (2018), pues sirve para preparar a la entidad y habilitarla para actuar con anticipación, considerando aquellos medios y procesos que debe seguir, a fin de cumplir con los propósitos.

La eficiencia del trabajo administrativo ha ido en aumento con la introducción de nuevas tecnologías para los sistemas de gestión. Esto incluye aplicaciones móviles para administrar las actividades diarias de los ciudadanos, actas de reuniones, contactos, registros de trabajo, entre otros.

A nivel inferencial se ha buscado establecer la relación que existe entre el acceso a la información y la gestión administrativa en el ente municipal, por lo cual, fue necesario el uso de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, la misma que determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable (p -valor = 0.002), asimismo, el coeficiente de correlación indica una correlación positiva baja ($Rho = 0.304$), quedando demostrado que el acceso a la información no es componente altamente determinante en la gestión administrativa. Los resultados expresados por, Díaz, et al. (2022), en su trabajo investigativo, son semejantes a los del presente estudio, pues obtuvo un p -valor = 0.000, demostrando que existe vínculo significativo entre el acceso a la información y la gestión administrativa de entidades públicas, sin embargo, obtuvo un $Rho = 0.597$, el cual señala que el acceso a la información es un factor determinante en la gestión administrativa, por cuanto señaló que la implementación de acciones que favorecen el acceso a la información pública por parte de los ciudadanos, permite en gran medida optimizar la gestión administrativa, ya que, las autoridades sienten mayor responsabilidad de evidenciar transparencia en su accionar. De manera similar, Vizcarra, et al. (2020), señaló que, existe asociación significativa entre el acceso a la información y la gestión administrativa (Sig. 0.000), puesto que los canales de comunicación implementados por el gobierno municipal, permiten a la ciudadanía mantenerse informada de actividad de interés público y por ende participar en el momento oportuno, lo mismo que permitiría a la entidad planificar las actividades de inversión en función a las necesidades más urgentes de la población. Es necesario precisar que el acceso a la información, permite que una entidad sea más transparente, de modo que logra que el ciudadano realice el seguimiento de su solicitud, o busque algo de interés, tal como lo señala, Damascense y Andersson (2019), donde los medios digitales más amigables y eficientes que favorecen la participación ciudadana, son las plataformas de sitios web y los canales de comunicación, datos e información, etc. (Naser et al., 2017)

Del mismo modo, se buscó establecer la relación que existe entre el servicio al ciudadano y la gestión administrativa en el ente municipal, donde los datos

obtenidos mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, evidenciaron que el servicio al ciudadano se relaciona significativamente con la gestión administrativa (Sig. 0.000 y Rho = 0.353); asimismo, el grado de correlación señala que acciones como la agilidad en el servicio, la eficiencia en la gestión de trámites virtuales, foros de discusión e implementación de los chats no son factores con alta incidencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. De manera similar los resultados presentados por, Peñafiel y Estrada (2021), demuestran que, entre la gestión administrativa y servicio digital al ciudadano existe una asociación significativa (Sig. = 0.000), además, señaló que la gestión administrativa tiene alta incidencia positiva en el servicio digital al ciudadano, debido a que la ejecución óptima de los procesos administrativos permite un acercamiento productivo entre el gobierno y los usuario, por ende identificar y satisfacer sus necesidades mediante la ejecución de servicios dentro de tiempos adecuados, es sumamente esencial. De manera similar los resultados obtenidos por, Barragán (2022), guardan relación con los resultados expuestos, debido a que, el autor concluyó que, la inexistencia de un gobierno digital limita en gran medida la prestación eficiente de los servicios públicos a la ciudadanía, puesto que los diversos procesos continúan siendo engorrosos y lentos para los usuarios, lo cual genera insatisfacción en ellos. De la misma forma, González-Bustamante, et al. (2020), en función a sus resultados manifestó que, las entidades con limitados recursos tecnológicos, no logran ejecutar sus actividades de gestión administrativa con eficiencia, asimismo, no proporcionan calidad y accesibilidad a los servicios que proveen las entidades públicas, por lo que el autor señala que es oportuno que los gobiernos locales implementen herramientas digitales en su gestión y asimismo se capaciten e informen sobre el uso de las mismas tanto a los servidores públicos como a los ciudadanos, tal como lo señala, Naser et al. (2017), es necesario que los colaboradores que utilizan herramientas digitales y tecnologías de la información para brindar servicio directo a la población deben ser capacitados para mejorar los servicios públicos para facilitar la vida de los ciudadanos

Seguidamente, se logró establecer la relación que existe entre la transparencia de la información y la gestión administrativa en el ente

municipal, mediante la aplicación de la prueba no paramétrica Rho de Spearman sobre la muestra previamente seleccionada, donde los resultados alcanzados así lo demostraron (p - valor = 0.000 y $Rho = 0.370$), además, tales resultados revelaron una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable. En su estudio ejecutado, Peñafiel y Estrada (2021), presentó resultados semejantes, por cuanto, obtuvo un nivel de significancia menor a 0.050 y un $Rho = 0.923$, lo que le llevó a afirmar que, la información transparente se asocia significativamente con la gestión administrativa, además que de acuerdo al coeficiente de correlación que consiguió, señaló que la información transparente es un factor que tiene alta incidencia en la gestión administrativa, lo cual difiere en parte con el grado de correlación obtenido en el estudio ($Rho = 0.370$). Asimismo los resultados presentados por, Díaz et al. (2022), son muy similares a los expuestos en el estudio, puesto que, obtuvo un p - valor igual a 0.000, que indica la existencia de relación significativa entre la transparencia de la información y la gestión administrativa, además, un coeficiente de correlación igual a 0.351, el cual revela que la transparencia de la información no es un componente altamente determinante en la gestión administrativa, por lo que el autor sostiene que el cumplimiento de las normas de gobierno abierto y la ejecución de mecanismos de rendición de cuentas no son actividades con gran incidencia en la gestión administrativa. Por otro lado, Carrera et al. (2021), concluye que, las entidades públicas no tienen un servicio adecuado en las plataformas digitales por las cuales dificulta la transparencia de la información, al igual que los resultados, en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas no se cuenta con plataformas sofisticadas y actualizadas, por los ciudadanos no pueden realizar algunos trámites, o simplemente conocer alguna información importante como el avance de algunas obras. Por lo tanto, es importante que los altos mandos consideren esta deficiencia como una barrera que no permite lograr una alianza y comunicación entre el Estado, pobladores y organizaciones entre estos actores. (Camilleri, 2019)

En relación al último objetivo específico que estuvo orientado a establecer la relación que existe entre la participación ciudadana y la gestión administrativa en el ente municipal, donde las evidencias estadísticas alcanzadas gracias al

coeficiente de correlación (Rho de Spearman) aplicado, dejaron evidencia que la participación ciudadana y la gestión administrativa se relacionan significativamente, sin embargo las políticas públicas, implementación de soluciones a las quejas y sugerencias del público no son factores con gran determinación en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. En su estudio desarrollado, Carrera, et al. (2021), presentó resultados similares, ya que demostró que la participación ciudadana se relaciona significativamente con la gestión administrativa, debido a que el nivel de significancia alcanzado fue igual a 0.000 y el coeficiente de correlación igual a 0,535, lo que le llevó afirmar que la participación ciudadana influye en un 28,6% sobre la gestión administrativa. Tales resultados guardan relación con la teoría expresada por, Naser, et al. (2017), en la cual sostiene que, la participación ciudadana es una manera de incentivar la intervención informada de la población y mediante los canales adecuados, lo cual conlleva a una mejor construcción social de las políticas, las mismas que normaran los procesos de la gestión administrativa. Se sabe, que la participación ciudadana busca instalar canales formales de comunicación entre el estado y la población, y esto permite a los ciudadanos observar, evaluar y proponer mejoras (Henrique de Araujo, et al.,2018). Por lo tanto, la entidad debe buscar ser más eficiente y es por eso, que debe elaborar un proyecto común mediante un proceso que reúna a sus protagonistas. Es por ello importante que existan mecanismos de participación y articulación más eficaces en todas las plataformas y sistemas de información. (Seminario y Delgado, 2020)

Finalmente, para dar respuesta al objetivo general que estuvo encaminado a determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el ente municipal, se empleó la prueba estadística de correlación Rho de Spearman, la misma que evidenció que ambas variables mantienen relación significativa (Sig. 0.000); asimismo, demostró una correlación positiva baja (Rho = 0.399), lo que permitió inferir que la variable gobierno digital no es un factor altamente determinante en la gestión administrativa de la entidad de análisis. El estudio presentado por, Peñafiel y Estrada (2021), son semejantes en parte, por cuanto obtuvo un nivel de significancia bilateral menor a 0.050 y un Rho de Spearman igual a 0.867, lo

que demuestra que el gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión administrativa y además es un factor considerablemente determinante en la misma, por lo que refirió que el gobierno digital favorece el acercamiento entre el Estado y la población y por ende las respuestas del gobierno ante las necesidades. Tales resultados respaldan la teoría sustentada por, Pillaca (2022), quien menciona que las operaciones digitalizadas permiten a las instituciones públicas del gobierno facilitar los trámites administrativos de la ciudadanía.

Los proyectos que desarrolla la municipalidad se deben caracterizar con un diálogo bidireccional con empresas, ciudadanos y otras entidades, asimismo debe fomentar la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones a través de foros, blogs y otras funciones interactivas y para ello, deberá contar con plataformas y sistemas de información de acceso libre y fácil de utilizar. Al solicitar la municipalidad aportes de los ciudadanos en un diálogo bidireccional, el gobierno incorpora activamente las ideas de los participantes en sus procesos internos de toma de decisiones, al igual que, Vizcarra, et al. (2020), refiere que la participación ciudadana permite que la administración digital de una entidad sea adecuada y logre sus propósitos.

Por lo tanto, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión de la entidad tiene un efecto significativo en el desarrollo del gobierno y en la buena administración, pues como resultado, la entidad se incluye dentro del proceso de modernización y las TIC fomentan el cambio y las nuevas tendencias. Crear una intranet o adquirir programas informáticos e infraestructura no son suficientes para mejorar una organización. Es por ello, que los cambios tecnológicos deben integrarse en un plan más amplio para transformar toda la organización y esto debe llevar un seguimiento y evaluación frecuente, con la finalidad de comprobar si se están cumpliendo los objetivos. Además, esto solo se puede lograr implementando un rediseño de procesos que mejore la motivación, capacitación y cultura administrativa pública. Una vez que esto esté completo, la Municipalidad puede comenzar a usar las TIC de manera más efectiva, lo que generará mayores expectativas de gobierno electrónico, al concordar con, Díaz, et al. (2022), un gobierno con

procesos de digitalización y transformación tecnológica contribuye a que su gestión logre ser eficiente. La gestión digital tiene muchos beneficios tanto para los ciudadanos como para los gobiernos. Por un lado, reduce el desperdicio al hacer que todo sea digital y accesible a través de computadoras y teléfonos inteligentes. También es una excelente manera de promover la participación ciudadana al permitir que cualquier persona con una computadora acceda a los servicios gubernamentales.

Por consiguiente, se destacan los beneficios que ha conllevado la realización del presente estudio, demostrando que ha sido posible responder a los objetivos planteados, así como la disponibilidad de los funcionarios de la entidad, junto con la autorización aceptada por el encargado principal.

VI. CONCLUSIONES

En relación con los objetivos, se ha concluido con lo siguiente:

- 6.1.** El gobierno digital obtuvo un nivel bajo en un 44%, debido a que existe recursos tecnológicos que son antiguos y con un sistema desactualizado que imposibilitan su correcto uso, además limitan la implementación de plataformas tecnológicas y sitios web que optimicen los servicios al ciudadano.
- 6.2.** La gestión administrativa ocupó un nivel medio en un 54%, por cuanto no se está desarrollando una buena programación de las actividades, como también no se están distribuyendo los recursos adecuadamente, asimismo no se está fomentando el trabajo en equipo y no existe un control frecuente de las medidas administrativas implementadas en la entidad.
- 6.3.** Se reveló la existencia de una relación entre el acceso a la información y la gestión administrativa, con una intensidad positiva baja, donde el valor de significancia fue 0.002 y el coeficiente rho 0.304. En definitiva, un buen acceso de información genera que la gestión administrativa sea eficiente.
- 6.4.** Se comprobó la relación entre el servicio al ciudadano y la gestión administrativa con una correlación positiva baja donde el valor de significancia fue 0.000 y el coeficiente rho 0.353. lo que demuestra que un buen servicio al ciudadano equivale una buena gestión administrativa.
- 6.5.** Se dio a conocer la relación entre la transparencia de la información y la gestión administrativa con una correlación positiva baja donde el valor de significancia fue 0.000 y el coeficiente rho 0.347. El contar con una buena información brindada al ciudadano, ayudará a que la gestión sea más transparente.
- 6.6.** Se evidenció la relación entre la participación ciudadana y la gestión administrativa con una correlación positiva baja donde el valor de significancia fue 0.000 y el coeficiente rho 0.370. Es así, que, al solicitar aportes de los ciudadanos, a fin de incorporar activamente las ideas de

estos en los procesos internos de toma de decisiones, beneficiará la gestión administrativa de la entidad.

- 6.7.** Los resultados comprobaron la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa con una correlación positiva baja, donde el valor de significancia fue 0.000 y el coeficiente rho 0.399. Por lo tanto, se demuestra que la gestión administrativa de la entidad se ve influenciada por un buen manejo del gobierno digital.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al alcalde provincial de Alto Amazonas, gestionar ante el gobierno nacional tecnologías digitales en la dependencia local de la entidad, como también un equipo de soporte técnico que le permita contar con una infraestructura tecnológica completa e innovadora que contribuya a la optimización en los servicios que presta la entidad a la ciudadanía, para tal efecto, el MEF debe aprobar el presupuesto destinado para dicha actividad en bienestar de la entidad y la ciudadanía.
- 7.2.** Al gerente municipal, debe establecer un modelo de gestión por procesos, que logre realizar planificaciones participativas, de tal manera que los colaboradores sientan mayor compromiso al cumplir con sus funciones, las cuales se ubican en el manual de funciones, asimismo, considerar el seguimiento, evaluación y análisis del proceso que favorezcan la mejora continua de la gestión, de manera que se cumpla con la Ley N°26300.
- 7.3.** El gerente municipal y al alcalde provincial con ayuda del personal del área de recursos humanos de la municipalidad deben contratar personal especializado en sistemas digitales en la gestión pública que se encuentre sustentado a través de certificaciones, a fin de que diseñe y ejecute plataformas amigables que permitan a la población acceder a información pública relevante sin mucha dificultad.
- 7.4.** El responsable de soporte tecnológico debe considerar los lineamientos establecidos en la ley de gobierno digital (D.L.1412), a fin de brindar un buen servicio digital al ciudadano que le permita realizar sus trámites y pagos con facilidad, lo mismo que en cierta medida disminuirá los procesos burocráticos que existen en la actualidad en dicha institución.
- 7.5.** Al responsable de asuntos públicos o portal de transparencia del gobierno debe mantener actualizado el portal con publicaciones diarias, con información verídica y de interés público, considerando siempre las normas de gobierno abierto.

- 7.6.** Al responsable de asuntos públicos evaluar constantemente la funcionalidad de los medios digitales que emplea la municipalidad en función a los resultados de la evaluación realizar mejoras que incrementen la participación o interacción de la población, como una forma de ocasionar una alta satisfacción en estos.
- 7.7.** Al alcalde y gerente provincial del ente municipal implementar el gobierno digital bajo el modelo de gestión por procedimientos, para lo cual debe conformar un comité responsable de gestionar toda la infraestructura digital y todos los asuntos relacionados a servicios digitales a la población y a plataformas del estado, de tal manera que exista concordancia entre la información que se comparte con las plataformas del estado y aquella a la cual la población tiene acceso.

REFERENCIAS

- Acuña-Márquez, M., Riofrío-Cabrera, K., & Orellana-Ulloa, M. (2021). Incidencia de la administración pública en el manejo eficiente de los costos. Caso Gad parroquial Uzhcurrumi. *Digital Publisher CEIT*, 6(6), 114–125. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/709
- Aguilar, C., Palomino, G., & Suarez, H. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 613–634. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/104/90>
- Alipio, R., Sotomayor, J., Barrial, D., & Loayza, M. (2021). Gestión administrativa en el proceso presupuestal del sector educación en gobiernos subnacionales del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 11701–11717. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1195>
- Alrawabdeh, W. (2017). E-Government Diffusion in Jordan: Employees' Perceptions Toward Electronic Government in Jordan. *American Journal of Applied Sciences*, 14(1), 124–133. <https://thescipub.com/pdf/ajassp.2017.124.133.pdf>
- Andía, W. (2020). *Manual de gestión pública. Pautas para la aplicación de los Sistemas Administrativos*. Ediciones Arte y Pluma.
- Asca, P., Ramos, O., Espinoza, R., & Espinoza, R. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 5(3), 46–54. <https://doi.org/10.37956/JBES.V5I3.182>
- Balan, S. (2017). Administrative management and mechanisms of its development. *Administrative management and mechanisms of its development*, 2(2), 6–10.
- Camilleri, M. (2019). The online users' perceptions toward electronic government services. *Journal of Information, Communication & Ethics in Society*, 18(2), 221–235. https://www.researchgate.net/publication/336847189_The_online_users'_perceptions_toward_electronic_government_services
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Charles-Jean, B. (2021). *Principios de administración pública* (1ª ed., Vol. 1). <https://books.google.com.pe/books?id=c->

- dFEAAAQBAJ&dq=gestión+administrativa+pública&source=gbs_navlinks_s
- Chávez-Haro, M., Castelo-Salazar, Á., & Villacis-Uvidia, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 5(18), 16–29. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198>
- Choque, M. K. O., Asto, E. C. D., Riveros, Y. J. P., Loza, G. E. S., & Cordero Tataje, E. M. (2021). How the organizational communication and administrative management is perceived by the workers of a public university. *ACM International Conference Proceeding Series*, 181–186. <https://doi.org/10.1145/3473141.3473246>
- Cisneros-Caicedo, A., Urdánigo-Cedeño, J., Guevara-García, A., & Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165–1185. <https://doi.org/10.23857/DC.V8I1.2546>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). *Tecnologías Digitales para un nuevo futuro*. www.cepal.org/apps
- Comisión Europea. (2022). *Informe de la comisión al parlamento europeo y al consejo relativo a la aplicación del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia*. https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/com_2022_75_1_es.pdf
- CONCYTEC. (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cosquillo, S. (2021). Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 2020–2032. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I2.413
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., Correa, L. E., & Correa-López, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179–185. <https://doi.org/10.25176/RFMH.V21I1.3069>
- Damascense, J., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government- A literatire review. *Government Information Quarterly*, 36(19), 167–178. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0740624X1730196X?token=489F5>

A66E7E3F69FCAE3FD938FEB5DDDAF34A967E4E6D0B2C9D6EAB3C6EB
9EBF76C63DD969353971C724B0B7481C11D8&originRegion=us-east-
1&originCreation=20210927151044

- Dhaoui, I. (2019). Electronic governance: An overview of opportunities and challenges. *Munich Personal RePEc Archive*, 6(9), 2–14. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/92545/1/MPRA_paper_92545.pdf
- Díaz, M., Rosales, D., Pizzán, S., Pizzán, N., & Reategui, J. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728–744. <https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Edwards, R. (2018). An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Management by Henri Fayol. *International Journal for Empirical Education and Research*, 1(1), 41–51. https://www.journals.seagullpublications.com/ijeer/assets/paper/IJ0320190910/f_IJ0320190910.pdf
- Enríquez, A., & Sáenz, C. (2022). *Gobierno Digital. Pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164_es.pdf
- García, J., Tumbajulca, I., & Cruz, J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(2), 99–110. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n2/2219-7168-comunica-12-02-99.pdf>
- Gil, R., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633–646. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14719037.2017.1327181?needAccess=true>
- Henrique de Araujo, M., Reinhard, N., & Cunha, M. (2018). Electronic government services in Brazil: an analysis based on measures of access and users' internet skills. *Brazilian Journal of public administration*, 52(4), 676–694. <https://www.scielo.br/j/rap/a/LKX4Z56Ff7mjwHkKbzwryTJ/?lang=en&format=pdf>

- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/MIC_breve.pdf
- Hernández, J., & Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 66–67. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/3704>
- Huanca-Frias, J., Morales, C., Zela, C., & Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 479–498. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2159/4310>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2021*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1849/libro.pdf
- Isique, C. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78089/Isique_NCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kumar, A. (2021). Effect of organizational behaviour on corporate effectiveness. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27(3), 2965–2971. <https://doi.org/10.47750/cibg.2021.27.03.356>
- Laurente, I. (2021). Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano. *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*, 1(2), 12–21. <https://revistalatom.digital/article/210230/>
- Laurinavičius, A. (2018). Administrative discretion assumptions in developing customs logistics. *INTELLECTUAL ECONOMICS*, 12(1), 34–46. <https://doi.org/10.13165/IE-18-12-1-03>
- Li, S. (2021). Application of Computer Technology in Administrative Management. *Journal of Physics: Conference Series*, 1769(1), 1–5. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1769/1/012074>
- Lozano, E., Amasifuén, M., & Luna, E. (2020). Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota. *Balances*, 8(11), 82–

89. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/198/181>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social. Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.
- Mcbride, K., & Draheim, D. (2020). On Complex Adaptive Systems and Electronic Government: A Proposed Theoretical Approach for Electronic Government Studies. *The Electronic Journal of e-Government*, 18(1), 43–53. <https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/671/634>
- Mendoza-Fernandez, V., & Moreira-Chóez, J. (2021). Procesos de gestión administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales*, 6(3), 608–620. <https://doi.org/10.23857/FIPCAEC.V6I3.414>
- Mensah, I., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *Sage Open*, 10(2), 1–17. https://www.researchgate.net/publication/342127982_E-Government_Services_Adoption_An_Extension_of_the_Unified_Model_of_Electronic_Government_Adoption
- Mori, H. (2021). Cambio de gestión administrativa en los gobiernos subnacionales y su incidencia en los sistemas administrativos. El caso de la region Amazonas. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(2), 100–124. <https://doi.org/10.24265/IGGP.2021.V8N2.06>
- Morillo, J., Morales, I., & Tobar, L. (2020). Gobierno digital en américa latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 1(2), 32–41. <https://doi.org/10.29166/REVFIG.V1I2.2467>
- Muñoz, L., Rodríguez, M., Cobo, M., & Herrera, E. (2017). Analysing the scientific evolution of e-Government using a science mapping approach. *Government Information Quarterly*, 34(17), 545–555. https://sci2s.ugr.es/sites/default/files/ficherosPublicaciones/2147_AlcaideMuñozL-govinf-2017.pdf
- Naciones Unidas. (2020). *Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible*. [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020 UN E-Government Survey \(Spanish Edition\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition).pdf)
- Naser, A., Ramirez, Á., & Rosales, D. (2017). *Desde el gobierno abierto al Estado*

- abierto en América Latina y el Caribe* (United Nations (ed.); 144^a ed.). United Nations Economic Commission for Latin America and the Caribbean. https://books.google.com.pe/books?id=BTHLDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5^a ed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Navarro, D. (2020). Gobierno abierto: transparencia y acceso a la información en la administración de los recursos materiales. *Revista jurídica del departamento de derecho*, 12(22), 169–182. <https://www.inap.mx/portal/images/pdf/book/14452.pdf>
- Orbe-Guaraca, M., Ordoñez-Espinoza, C., Ordoñez-Laso, A., & Castillo-Castillo, D. (2022). La gestión administrativa en microempresas. Caso: UNILAC lácteo únicos, Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 8(3), 419–436. <https://doi.org/10.35381/CM.V8I3.771>
- Peralta, P., Cervantes, V., Salgado, R., & Espinoza, A. (2020). Dirección estratégica para la innovación en pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Barranquilla –Colombi. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 229–239. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641016/29062641016.pdf>
- Pérez, J., & Barbarán, H. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267–279. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I1.224
- Pillaca, P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293–3315. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2834>
- Pinho De Oliveira, M. (2020). Gobierno Abierto y Participación Ciudadana. Algunas normas necesarias en Venezuela. *Derecho global. Estudios sobre derecho y justicia*, 5(15), 63–88. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-51362020000200063&script=sci_arttext
- Decreto Supremo: N°123-2018-pcm. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública*, 11 (2018)

- (testimony of Presidente de la República). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-sistema-admini-decreto-supremo-n-123-2018-pcm-1724739-1>
- Príncipe, G. (2018). *La investigación científica: Teoría y metodología* (2ª ed.). Universidad Cesar vallejo.
- Ridei, N. M., Tytova, N. M., Diegtiar, O. A., Stefanyk, V., Pavlenko, D. H., & Slabetskyi, O. M. (2021). Administrative Management of Improvement Processes of Socio-Cultural Forms Based on Principles of Sustainable Development of Education. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 21(14), 1–12. <https://www.proquest.com/openview/6e64cc88c9bbac25de723ec420eb4298/1?pq-origsite=gscholar&cbl=766331>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245–247. <https://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163–174. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868768012/576868768012.pdf>
- Rodríguez, E., Ruiz, G., & Vera, E. (2022). Liderazgo y gestión administrativa en las instituciones educativas del Ecuador. *Ciencia y Educación - Revista Científica*, 3(3), 41–49. <https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/123>
- Rodríguez, M., & Cortés, M. (2020). *Digital government and achieving E-public participation: emerging research and opportunities* (1ª ed., Vol. 1). IGI Global. https://books.google.com.pe/books?id=5kjmDwAAQBAJ&dq=digital+governm ent&source=gbs_navlinks_s
- Rojas, C., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1), 1–6. <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Ropa-Carrión, B., & Alama-Flores, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción Organizational management: a theoretical analysis for action. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81–103.

- <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n1/2409-8752-ucsa-9-01-81.pdf>
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., & Villalba, H. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. https://books.google.com.pe/books?id=27F2DwAAQBAJ&dq=gobierno+digital&source=gbs_navlinks_s
- Salguero-Barba, N., & García-Salguero, C. (2018). Gestión Administrativa Eficiente. *Polo del Conocimiento*, 3(9), 331–342. <https://doi.org/10.23857/PC.V3I9.748>
- Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., y Álvarez Becerra, 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>
- Sánchez-Cabrero, R., Costa-Román, Ó., Mañoso-Pacheco, L., & Novillo-López, M. (2019). Orígenes del conectivismo como nuevo paradigma del aprendizaje en la era digital. *Educación y Humanismo*, 21(36), 113–136. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/download/3265/4083/>
- Sánchez, J., & Miles, I. (2017). The role of future-oriented technology analysis in e-Government: a systematic review. *European Journal of Futures Research*, 5(15), 1–8. <https://eujournalfuturesresearch.springeropen.com/articles/10.1007/s40309-017-0131-7>
- Seminario, F., & Delgado, J. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 914–935. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.131
- Silva, D., & Heredia, F. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la victoria. *Revista de Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1), 179–194. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1549/2233>
- Solano, O. (2021). *La administración en la propiedad horizontal* (1ª ed., Vol. 1). Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle. https://books.google.com.pe/books?id=64hAEAAAQBAJ&dq=gestión+administrativa+pública&source=gbs_navlinks_s
- Tafur-Puerta, J. (2022). El derecho del acceso a la información, transparencia de la

- gestión pública y datos abiertos en los gobiernos locales del Perú. *Revista Científica de Sistemas e Informática*, 2(1), 1–15.
<https://revistas.unsm.edu.pe/index.php/rcsi/article/view/274>
- Valderrama, S. (2020). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta* (11ª ed.). Editorial San Marcos.
<http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo:8000/opac/Record/100025114/Details>
- Valencia-De Lara, P., Escobar-Sierra, M., & Calderón-Valencia, F. (2018). Nuevo modelo de innovación para el contexto organizacional: una relación entre el emprendimiento corporativo y las partes interesadas. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 10(19), 99–114.
<https://www.redalyc.org/journal/5343/534367759008/534367759008.pdf>
- Valenzuela, R., & Gil-García, J. (2019). Gobierno abierto para la modernización del Estado. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales*, 28(56), 1–2.
<https://doi.org/10.20983/NOESIS.2019.2.1>
- Velázquez, J. (2021). Effect of administrative management for the development of university competencies in Engineering students Campus Amazcala. *Services for science and education*, 7(12), 1–14.
<https://journals.scholarpublishing.org/index.php/ASSRJ/article/view/9539>
- Verma, N. (2021). *Citizen empowerment through digital transformation in government* (1ª ed., Vol. 1). CRC Press.
https://books.google.com.pe/books?id=9ABSEAAAQBAJ&dq=digital+government&source=gbs_navlinks_s
- Vizcarra, F., Uribe, C., Sánchez, F., Poquis, E., Menacho, I., & Camarena, J. L. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Los Olivos 2018. *Revista Inclusiones: Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 7(8), 160–180.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7791035&info=resumen&idoma=ENG>
- Vusual, O., & Husein, O. (2020). Administrative management theory at high educational institutions and its following stages. *International Journal of Management*, 11(10), 133–138.
https://iaeme.com/MasterAdmin/Journal_uploads/IJM/VOLUME_11_ISSUE_10/IJM_11_10_014.pdf

Zamora-Boza, C., Arrobo-Cedeño, N., & Cornejo-Marcos, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública E-government in Ecuador: Innovation in Public Administration. *Revista Espacios*, 39(6), 1–8. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

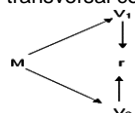
ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Gobierno digital	Las estrategias gubernamentales utilizan herramientas digitales y tecnologías de la información para facilitar la vida de los ciudadanos. Uno de los propósitos de esto es agilizar los servicios y procedimientos realizados por las agencias gubernamentales. Este concepto implica que los organismos públicos adopten normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizando políticas y principios (Naser et al., 2017)	Para la evaluación del gobierno digital, se tendrá en cuenta sus cuatro componentes y se considerará un cuestionario compuesto por 18 ítems y teniendo como respuestas las escalas de likert.	Acceso a la Información	<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma de sitios web y tecnológicas - Difusión de canales de comunicación - Recursos y condiciones - Datos e información 	Ordinal
			Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - Agilidad del Servicio - Eficiencia en la gestión de trámites en línea - Foros de discusión - implementación de Chats - Votaciones en Línea 	
			Transparencia de la Información	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las normas de gobierno abierto - Implementación de mecanismos rendición de cuentas - Articulación y vinculación 	
			Participación Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> - Participación de Políticas Públicas - Implementación de actividades para la resolución de problemas - Información, formulación de quejas y sugerencias 	
Gestión administrativa	Es una serie de actividades y tareas coordinadas que permiten el uso adecuado y pertinente de los recursos que posee una organización y garantizar el logro sus objetivos en el tiempo determinado (Andía, 2020)	Para la evaluación de la gestión administrativa se considerará sus cuatros dimensiones y se aplicará un cuestionario compuesto por 16. ítems y teniendo como respuestas las escalas de likert.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación de objetivos - Programación de actividades 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional - Asignación de funciones - Distribución de los recursos 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de liderazgo - Trabajo en equipo - Motivación del personal - Comunicación continua 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas de control administrativo - Verificación de registros - Plan operativo institucional 	

Matriz de consistencia

Título: Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022? - ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022? - ¿Qué relación existe entre el acceso a la información y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022? - ¿Qué relación existe entre el servicio al ciudadano y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022? - ¿Qué relación existe entre la transparencia de la información y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022? - ¿Qué relación existe entre la participación ciudadana y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022? 	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el nivel del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. - Conocer el nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. - Establecer la relación que existe entre el acceso a la información y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. - Establecer la relación que existe entre el servicio al ciudadano y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. - Establecer la relación que existe entre la transparencia de la información y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. - Establecer la relación que existe entre la participación ciudadana y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. 	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nivel del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, es medio. - El nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, es medio - Existe relación significativa entre el acceso a la información y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. - Existe relación significativa entre el servicio al ciudadano y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. - Existe relación significativa entre la transparencia de la información y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. - Existe relación significativa entre la participación ciudadana y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. 	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Tipo básica, diseño no experimental de corte transversal con alcance correlacional</p>  <p>Donde: M = servidores y funcionarios públicos O1 = Gobierno digital O2 = Gestión administrativa r = Correlación</p>	<p>Población: 103 servidores y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.</p> <p>Muestra: 103 trabajadores entre 92 servidores públicos y 11 funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.</p> <p>Muestreo: No probabilístico por conveniencia.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Variable I: Gobierno digital</td> <td style="text-align: center;">Acceso a la Información</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Servicio al Ciudadano</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Transparencia de la Información</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Variable II: Gestión administrativa</td> <td style="text-align: center;">Participación Ciudadana</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Planeación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Organización</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dirección</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Control</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Variable I: Gobierno digital	Acceso a la Información	Servicio al Ciudadano	Transparencia de la Información	Variable II: Gestión administrativa	Participación Ciudadana	Planeación	Organización	Dirección		Control
Variables	Dimensiones															
Variable I: Gobierno digital	Acceso a la Información															
	Servicio al Ciudadano															
	Transparencia de la Información															
Variable II: Gestión administrativa	Participación Ciudadana															
	Planeación															
	Organización															
	Dirección															
	Control															

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO – GOBIERNO DIGITAL

INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario tiene como finalidad evaluar el estado actual del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, y está dirigido a los servidores de la institución debido al grado de involucramiento o conocimiento que estos presentan.

INSTRUCCIONES

El cuestionario consta de cinco (5) respuestas por cada interrogante, debe marcar según el orden en que cree que cada respuesta se aplica mejor a su organización. Por ello, se solicita que lea detalladamente cada una de las interrogantes formuladas y responda marcando con un aspa en el recuadro que considere pertinente.

Respuestas:

Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5)

Indicador Gobierno Digital	Escala de medición				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Acceso a la información					
1. ¿La entidad cuenta con una plataforma web fiable para las solicitudes de trámites?					
2. ¿La difusión de canales de comunicación son eficientes?					
3. ¿La entidad hace uso de mensajería de video, correos electrónicos y otros?					
4. ¿Cuentan con suficientes recursos para el empleo de plataformas digitales?					
5. ¿Proporcionan información fidedigna y fiable?					

Dimensión: Servicio al ciudadano	1	2	3	4	5
6. ¿El servicio electrónico tiene agilidad al momento de realizar cualquier tipo de operación?					
7. ¿Existe eficiencia en la gestión de trámites en línea?					
8. ¿Utilizan los foros de discusión para tratar temas públicos?					
9. ¿El servicio digital cuenta con la implementación de chats?					
10. ¿El gobierno digital permite las votaciones en línea?					
Dimensión: Transparencia de la información	1	2	3	4	5
11. ¿En la entidad se cumplen las normas de gobierno abierto?					
12. ¿La entidad cuenta con la implementación de mecanismos de rendición de cuentas?					
13. ¿Existe una adecuada articulación en el gobierno digital?					
14. ¿Existe una adecuada vinculación en el gobierno digital?					
Dimensión: Participación ciudadana	1	2	3	4	5
15. ¿Existe una apropiada participación de las políticas públicas?					
16. ¿Se implementan actividades para la resolución de problemas?					
17. ¿Resuelven a tiempo las quejas formuladas por los usuarios (ciudadanos)?					
18. ¿Reciben sugerencias por parte de la ciudadanía para un adecuado manejo del servicio digital?					



CUESTIONARIO – GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario tiene como finalidad de conocer el estado actual de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, y está dirigido a los servidores de la institución debido al grado de involucramiento o conocimiento que estos presentan.

INSTRUCCIONES

El cuestionario consta de cinco (5) respuestas por cada interrogante, debe marcar según el orden en que cree que cada respuesta se aplica mejor a su organización. Por ello, se solicita que lea detalladamente cada una de las interrogantes formuladas y responda marcando con un aspa en el recuadro que considere pertinente.

Respuestas:

Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5)

Gestión administrativa	Escala de medición				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Planeación					
1. ¿Plantean objetivos institucionales según la visión de la entidad?					
2. ¿Programan las actividades a efectuarse para asegurar el logro de los objetivos institucionales?					
3. ¿En la entidad existe un área de planeación para la coordinación y toma de decisiones?					
Dimensión: Organización	1	2	3	4	5
4. ¿La estructura de la institución se realiza de acorde con las funciones?					
5. ¿Se asignan las funciones considerando las aptitudes y actitudes de los funcionarios?					
6. ¿La asignación de funciones permite un alto rendimiento dentro de la entidad?					

7. ¿Se distribuyen los recursos en función a estimaciones previas?					
Dimensión: Dirección	1	2	3	4	5
8. ¿Los servidores públicos muestran capacidad de liderazgo frente a los casos de rutina dentro del cumplimiento de sus funciones?					
9. ¿Los servidores públicos muestran en todo momento responsabilidad durante el cumplimiento de sus funciones?					
10. ¿Se fomenta el trabajo en equipo dentro de la institución a fin de resolver problemas?					
11. ¿Se efectúan talleres con la finalidad de motivar el desempeño de los servidores?					
12. ¿Existe comunicación oportuna de los acontecimientos que se presentan en las diversas áreas de la institución?					
Dimensión: Control	1	2	3	4	5
13. ¿Existen adecuadas medidas de control administrativo en la institución?					
14. ¿Identifican de manera pertinente las desviaciones o riesgos que imposibilitaron el cumplimiento de los objetivos?					
15. ¿Verifican de manera recurrente cada uno de los registros y/o documentos administrativos?					
16. ¿Existe un adecuado manejo del plan operativo institucional?					

Validación de los instrumentos de investigación

Variable	Expertos	Promedio de validez	Opinión del experto
Gobierno digital	Dra. Rosa Mabel, Contreras Julián	4.5	Aplicable
	Mg. Gloria Dolores Odicio Manrique	4.7	Aplicable
	Mg. CPC. Joseph Abah Rodriguez	4.7	Aplicable
Gestión administrativa	Dra. Rosa Mabel, Contreras Julián	4.5	Aplicable
	Mg. Gloria Dolores Odicio Manrique	4.7	Aplicable
	Mg. CPC. Joseph Abah Rodriguez	4.7	Aplicable

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto
Especialidad : Docente Metodóloga
Instrumento de evaluación : Cuestionario Gobierno Digital
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Edward Albert Encina Mendoza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno Digital .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno Digital .					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno Digital .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		45				

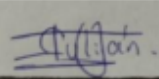
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 04 de noviembre de 2022


Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
CPPe: 0324802

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gloria Dolores Odicio Manrique
 Institución donde labora : Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gobierno Digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Edward Albert Encina Mendoza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno Digital .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno Digital .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno Digital .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					4.7	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 04 de noviembre de 2022



Mg. ODICIO MARIQUE GLORIA D.
CIP. N° 128481
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPC. Joseph Abad Rodríguez
 Institución donde labora : Hospital Santa Gema de Yurimaguas II-2
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gobierno Digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Edward Albert Encina Mendoza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno Digital .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno Digital .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno Digital .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Taratoto, 04 de noviembre de 2022


 CPC. JOSEPH ABAD RODRIGUEZ
 MAT. N° 19-895
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto
Especialidad : Docente Metodóloga
Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión Administrativa.
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Edward Albert Encina Mendoza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		45				

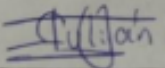
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 04 de noviembre de 2022


Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
CPPe: 0324802

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gloria Dolores Odicio Manrique
 Institución donde labora : Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión Administrativa.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Edward Albert Encina Mendoza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						4.7

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 04 de noviembre de 2022



Ing. ODICIO MARIQUE GLORIA D.
CIP. N° 128481
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPC. Joseph Abad Rodríguez
 Institución donde labora : Hospital Santa Gema de Yurimaguas II-2
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión Administrativa.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Edward Albert Encina Mendoza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						4.7


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 04 de noviembre de 2022



CPC. JOSEPH ABAD RODRÍGUEZ
 MAT. N° 19-895
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

- Gobierno digital

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.882	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	59.51	103.728	.600	.872
item2	59.17	109.558	.445	.878
item3	59.26	109.020	.425	.879
item4	59.37	105.476	.622	.871
item5	59.17	103.558	.681	.869
item6	59.69	107.987	.527	.875
item7	59.34	106.938	.568	.873
item8	59.34	104.526	.583	.873
item9	59.31	113.339	.283	.883
item10	59.17	111.499	.450	.878
item11	59.17	108.264	.491	.876
item12	59.40	105.894	.623	.872
item13	59.40	111.659	.384	.880
item14	59.71	103.739	.575	.873
item15	59.26	112.314	.322	.882
item16	59.11	109.634	.446	.878
item17	59.26	108.726	.515	.875
item18	58.94	107.820	.566	.874

- Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.852	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	52.23	83.652	.370	.849
item2	52.31	78.751	.705	.833
item3	51.94	81.467	.467	.844
item4	52.20	78.282	.640	.835
item5	52.34	78.585	.570	.838
item6	52.23	83.123	.495	.843
item7	52.23	80.652	.514	.842
item8	52.11	81.398	.504	.842
item9	52.06	87.585	.223	.855
item10	52.29	82.739	.449	.845
item11	52.06	82.291	.549	.841
item12	52.11	80.398	.542	.840
item13	52.31	82.281	.513	.842
item14	52.26	82.726	.311	.855
item15	52.09	85.022	.309	.852
item16	52.09	80.845	.489	.843

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tarapoto, 03 de octubre de 2022

SEÑOR
ING HUGO ARAUJO DEL ÁGUILA
ALCALDE PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: **03 DE OCTUBRE DE 2022**

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **Encina Mendoza Edward Albert**
- 2) Programa de estudios : **Maestría**
- 3) Mención : **Gestión Pública**
- 4) Ciclo de estudios : **III ciclo**
- 5) Título de la investigación : **Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022**
- 6) Asesor : **Horna Rodríguez, Richard Foster**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
Jefa de la Unidad de Posgrado
UCV – TARAPOTO





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS

YURIMAGUAS

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Yurimaguas, 10 de octubre del 2022.

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Señor:

Edward Albert ENCINA MENDOZA

Presente. -

De mi mayor consideración Yo; **Carmen Luz NAVARRO BARDALEZ**, identificado con DNI N° **05389086**, en mi calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, **AUTORIZO** al Sr. **Edward Albert ENCINA MENDOZA** identificado con DNI N° **71719284**. Desarrollar el trabajo de investigación titulada **“GOBIERNO DIGITAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS, 2022”**. Durante los meses de octubre y noviembre, para lograr la obtención de su grado de maestro en gestión pública. El trabajo de investigación será aplicado por el estudiante asumiendo toda información y el resultado del trabajo de investigación será de uso exclusivamente académico.

Se le expide la presente constancia para la parte interesada para los fines que cree conveniente.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS

Mg. CPC CARMEN L. NAVARRO BARDALEZ
GERENTE MUNICIPAL

MPAA

YURIMAGUAS

Base de datos estadísticos

Gobierno digital																			
Colaborador	Acceso a la Información					Servicio al Ciudadano					Transparencia de la Información				Participación Ciudadana				Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1	29
2	3	2	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	58
3	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	32
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	1	2	3	4	4	56
5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	39
6	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	56
7	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	4	4	3	2	1	1	35
8	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	83
9	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2	39
10	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	2	1	3	4	4	53
11	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	3	3	4	2	1	1	34
12	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	81
13	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	27
14	3	2	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	60
15	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1	2	1	5	1	1	1	2	2	33
16	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	1	1	1	3	4	4	53
17	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	67
18	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	5	4	4	3	55
19	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	3	2	1	1	29
20	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86
21	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	3	4	4	2	5	2	49
22	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	2	5	5	5	3	4	4	63
23	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	3	2	2	1	1	30
24	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	1	5	4	5	4	75
25	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	28
26	3	2	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	59
27	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1	2	1	4	2	4	1	2	2	36
28	3	1	2	3	1	2	1	2	1	2	4	1	2	3	1	3	2	2	36
29	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1	29
30	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	60
31	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	3	3	2	1	1	31
32	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	2	2	1	5	5	5	76
33	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	3	3	3	2	5	2	47
34	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	81
35	2	5	4	5	5	5	5	4	1	1	1	1	3	3	5	1	1	1	53
36	3	3	5	2	5	5	5	5	1	1	1	1	4	3	4	3	5	5	61
37	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	33
38	2	3	3	2	1	3	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	30
39	3	2	5	5	3	3	4	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	45
40	2	2	3	1	3	2	3	1	3	3	2	1	3	1	1	3	1	3	38
41	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	75
42	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	1	1	4	4	5	64
43	5	5	2	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	1	3	3	2	41
44	4	3	3	3	5	5	1	3	2	1	3	1	4	2	2	3	1	3	49
45	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1	29
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	1	1	5	5	5	75
47	3	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	3	1	2	1	1	1	5	51
48	5	5	5	5	5	3	3	4	4	2	4	4	1	1	1	3	3	4	62
49	2	3	1	2	2	2	2	3	1	3	1	1	2	4	3	1	1	1	35
50	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	3	1	2	2	1	2	34
51	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	35
52	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	5	2	3	2	5	2	38
53	3	5	5	3	3	4	4	3	3	4	1	3	3	3	2	4	5	4	62
54	2	2	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	3	1	2	5	2	36
55	2	5	2	1	2	2	1	2	2	1	4	3	1	2	1	2	3	2	38
56	5	5	5	5	3	5	5	1	1	1	1	5	3	2	5	1	1	1	55
57	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	2	3	3	1	3	4	4	67
58	5	5	5	1	3	5	5	5	5	1	1	3	1	3	2	1	1	5	57
59	1	1	1	2	2	2	2	4	3	3	4	2	4	3	2	1	1	2	40
60	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	1	3	3	2	35
61	3	5	5	4	3	3	4	5	5	2	3	3	3	4	3	4	5	2	66
62	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	1	2	4	3	3	54
63	2	3	2	2	5	5	5	5	3	1	1	3	3	2	3	3	5	5	58
64	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	1	1	4	5	4	71
65	4	3	3	3	3	5	5	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	42
66	1	2	1	2	1	2	2	4	2	4	2	4	3	2	4	1	2	2	41
67	3	3	3	4	5	3	1	3	3	3	3	2	5	1	1	3	3	2	51
68	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1	29
69	2	5	2	1	2	2	1	2	2	1	4	3	3	2	2	2	3	2	41
70	3	4	2	4	3	5	2	4	3	2	5	3	3	3	3	4	3	3	59
71	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	1	5	5	5	1	1	1	67

72	2	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	1	1	59
73	2	4	4	2	4	4	4	4	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	41
74	3	4	1	2	3	3	3	5	3	2	1	2	2	2	2	1	1	41	
75	2	1	4	4	3	1	1	5	3	2	3	2	1	2	2	4	2	44	
76	1	4	4	2	1	2	2	5	3	1	1	1	3	3	3	1	1	39	
77	4	2	4	2	3	3	2	3	3	1	2	2	1	1	1	3	2	40	
78	4	2	4	2	3	3	2	3	1	1	2	2	5	5	1	3	4	48	
79	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	1	3	4	3	3	3	2	40	
80	3	2	4	2	4	4	5	1	3	3	2	3	5	5	5	3	3	59	
81	3	1	1	5	4	3	4	1	5	3	1	2	2	2	1	3	1	43	
82	3	2	4	3	2	1	2	1	3	2	1	2	3	3	3	3	1	41	
83	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	49	
84	2	3	2	1	2	3	1	2	3	4	4	3	2	2	3	1	4	44	
85	3	2	1	1	3	1	3	2	3	2	1	3	3	2	1	3	3	38	
86	5	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	3	1	1	1	2	40	
87	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	52	
88	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	77	
89	3	3	3	5	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	62	
90	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	5	3	3	5	1	2	2	41	
91	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	2	3	3	2	3	51	
92	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	35	
93	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	2	40	
94	1	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	5	2	3	2	53	
95	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	41	
96	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	63	
97	2	3	5	4	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	4	57	
98	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	5	76	
99	3	5	5	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	63	
100	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	40	
101	1	5	1	1	5	3	5	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	43	
102	3	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	74	
103	2	2	1	2	2	2	1	4	2	3	4	1	3	4	2	2	1	40	

Colaborador	Gestión administrativa																Total
	Planeación			Organización				Dirección					Control				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	26
2	3	2	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	53
3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	26
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	51
5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	33
6	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	5	2	40
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	60
8	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	5	71
9	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	5	2	41
10	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	51
11	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	25
12	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	68
13	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	4	1	27
14	3	2	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	53
15	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	27
16	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	51
17	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	60
18	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	39
19	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	26
20	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	72
21	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	3	4	2	40
22	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	49
23	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	4	1	26
24	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	67
25	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	4	2	28
26	3	2	1	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	49
27	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	27
28	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	49
29	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	2	27
30	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	40
31	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	58
32	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	72
33	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	4	3	2	40
34	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	72
35	2	2	3	4	1	1	4	2	1	3	1	3	4	3	5	3	42
36	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	4	4	27
37	3	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	64
38	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	3	31
39	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	45
40	3	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	68
41	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	66
42	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	55

43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	62
44	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	1	4	4	3	5	54
45	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	57	
46	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	59	
47	1	3	2	4	2	3	5	3	3	3	3	4	2	3	3	48	
48	5	4	3	3	5	3	3	3	5	3	4	4	2	3	5	59	
49	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	5	3	2	3	43	
50	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	26	
51	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	5	5	4	3	50	
52	3	5	5	5	3	1	5	1	3	1	3	5	3	4	1	51	
53	1	1	1	3	3	1	3	5	1	3	3	3	3	4	4	40	
54	1	1	1	1	1	1	4	4	5	5	5	4	1	3	1	42	
55	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	26	
56	5	5	1	1	1	1	1	5	5	1	5	3	2	2	3	44	
57	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	58	
58	5	5	3	5	3	1	5	5	3	5	3	4	4	4	5	65	
59	2	1	3	1	4	1	3	1	2	3	4	3	5	5	4	46	
60	5	3	1	5	3	4	4	3	2	5	4	2	2	2	3	51	
61	5	3	2	3	5	5	4	2	4	3	4	2	2	2	2	50	
62	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	28	
63	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	4	4	5	52	
64	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	59	
65	2	2	4	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	4	5	49	
66	3	3	4	5	5	1	4	3	5	3	5	5	4	4	3	60	
67	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	5	1	4	5	3	47	
68	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	26	
69	5	1	3	1	4	2	3	3	5	3	2	4	5	5	5	56	
70	4	3	5	5	3	3	4	2	3	4	5	3	1	2	3	54	
71	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	26	
72	1	1	3	1	1	2	5	1	1	1	1	5	1	1	1	28	
73	3	3	4	1	1	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	45	
74	5	5	5	5	1	1	4	4	1	1	4	2	1	1	1	42	
75	3	3	4	4	3	5	4	4	1	1	4	2	3	3	3	50	
76	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	26	
77	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	58	
78	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	5	5	54	
79	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	1	3	3	67	
80	4	4	4	4	3	4	4	5	3	2	2	4	2	3	1	53	
81	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	43	
82	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	26	
83	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	26	
84	5	3	4	5	3	2	4	3	5	4	3	2	2	4	4	55	
85	3	5	3	3	5	2	1	3	2	5	3	4	2	3	3	51	
86	5	3	4	3	2	4	5	3	2	4	3	2	1	3	3	48	
87	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	4	3	37	
88	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	26	
89	3	3	3	4	3	3	4	4	3	1	4	4	3	3	3	50	
90	2	3	3	5	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	52	
91	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	5	2	3	50	
92	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	34	
93	5	1	3	4	3	3	5	3	4	4	2	4	2	2	3	51	
94	3	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	1	3	4	4	40	
95	5	3	4	1	3	3	2	3	4	1	4	2	3	3	3	48	
96	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	28	
97	5	5	3	3	4	2	3	5	1	3	3	3	4	4	4	56	
98	2	4	5	3	1	1	3	3	2	4	3	3	3	5	4	47	
99	4	5	4	4	1	1	4	3	1	2	5	5	3	3	4	52	
100	3	3	5	3	4	1	3	3	4	1	4	4	3	2	1	46	
101	1	2	3	5	5	5	3	5	5	1	5	3	1	5	1	52	
102	5	5	4	5	2	2	4	5	5	3	1	5	5	3	4	61	
103	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	5	3	4	5	3	57	

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20177662446
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL YURIMAGUAS DEL ALTO AMAZONAS	
Nombre del Titular o Representante legal:	ING. HUGO ARAUJO DEL AGUILA
Nombres y Apellidos	DNI:
MG. CPC. CARMEN LUZ NAVARRO BARDALEZ	05389086

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
GOBIERNO DIGITAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
EDWARD ALBERT ENCINA MENDOZA	71719284

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Yurimaguas, 10 de octubre de 2022



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS
Mg. CPC CARMEN L. NAVARRO BARDALEZ
GERENTE MUNICIPAL

Firma:
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la Institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los Informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RICHARD FOSTER HORNA RODRÍGUEZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022", cuyo autor es ENCINA MENDOZA EDWARD ALBERT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

TARAPOTO, 05 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RICHARD FOSTER HORNA RODRÍGUEZ DNI: 42445436 ORCID: 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 04-01- 2023 16:32:41

Código documento Trilce: TRI - 0473668