



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**El gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores
de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

AUTORA:

Alfaro Bermúdez, Maria Elizabeth ([ORCID: 0000-0003-0861-8764](https://orcid.org/0000-0003-0861-8764))

ASESOR:

Dr. Sandoval Ríos, José Elías ([ORCID: 0000-0002-3453-1091](https://orcid.org/0000-0002-3453-1091))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios:

Por sus bendiciones infinitas en mi vida, y porque gracias a Él, estoy convencida, aún estoy en este mundo.

A Lucho y Cali:

Mis hermanos, ahora mis ángeles en el cielo por su apoyo incondicional en todas las áreas de mi vida y a los que tendré en mi corazón siempre. A mi cuñada Fany que con su dulzura nos enseñó a amarnos hasta el día de su partida con el Señor.

A mis Padres:

Julio y Elvia por su infinito amor hacia mi persona y a mi hijo Jhonatan Zapata mi mayor fuente de inspiración y pieza fundamental en mi vida.

Ms. Elizabeth Alfaro Bermúdez

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su gracia inmerecida.

A mis Padres, hermanos, familia y amigos en general que estuvieron cuando los necesité y me impulsaron a lograr mi superación profesional.

Al gerente y jefe de RRHH de la Municipalidad de Laredo por brindarme su apoyo en la aplicación del estudio.

De igual manera, al Rector Fundador César Acuña Peralta por darme la oportunidad de alcanzar el ansiado Grado Académico a través de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Gracias a todos ellos por poder cumplir una meta más en mi vida, el Doctorado.

Elizabeth Alfaro Bermúdez

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 7 |
| III.MÉTODOLOGÍA..... | 21 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 21 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 22 |
| 3.3. Población muestra, muestreo y unidad de análisis | 23 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 24 |
| 3.5. Procedimientos | 27 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 27 |
| 3.7. Aspectos éticos | 27 |
| IV. RESULTADOS..... | 29 |
| V. DISCUSIÓN | 41 |
| VI. CONCLUSIONES | 51 |
| VII. RECOMENDACIONES | 53 |
| VIII. PROPUESTA..... | 55 |
| REFERENCIAS..... | 60 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. <i>Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</i> | 23 |
| Tabla 2. <i>Niveles del gobierno digital en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</i> | 29 |
| Tabla 3. <i>Niveles de las dimensiones del gobierno digital en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</i> | 29 |
| Tabla 4. <i>Niveles de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</i> | 30 |
| Tabla 5. <i>Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</i> | 30 |
| Tabla 6. <i>Prueba de Kolmogórov Smirnov del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</i> | 31 |
| Tabla 7. <i>Relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</i> | 32 |
| Tabla 8. <i>Relación entre la dimensión externa del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</i> | 33 |
| Tabla 9. <i>Relación entre la dimensión interna del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</i> | 34 |
| Tabla 10. <i>Relación entre la dimensión relacional del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</i> | 35 |
| Tabla 11. <i>Relación entre la dimensión promoción del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</i> | 36 |
| Tabla 12. <i>Relación entre el gobierno digital y la dimensión planeación de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</i> | 37 |

| | |
|--|----|
| Tabla 13. <i>Relación entre el gobierno digital y la dimensión dirección de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</i> | 38 |
| Tabla 14. <i>Relación entre el gobierno digital y la dimensión control de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</i> | 39 |
| Tabla 15. <i>Relación entre el gobierno digital y la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</i> | 40 |

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. El enfoque fue cuantitativo, tipo aplicada y diseño no experimental, transeccional y correlacional; la muestra la componen 60 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo durante el período 2021; se usaron dos cuestionarios con validez de contenido y constructo, y con una confiabilidad de 0.880 y 0.874; en el procesamiento de los resultados se usó Excel y el software estadístico SPSS V26. Los resultados muestran que el gobierno digital es regular en un 63.3% y la gestión administrativa regular en un 60%. Se concluyó que existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; dado el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.780 que representa una alta correlación positiva entre las variables, y el nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$). El gobierno digital es relevante para el manejo de la gestión administrativa institucional; el uso de las TICS incide en la eficiencia del crecimiento integral de la gestión que va en beneficio de la entidad.

Palabras Clave: gobierno digital, gestión administrativa, municipio

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship that exists between the digital government and the administrative management in the workers of the District Municipality of Laredo, 2021. The approach was quantitative, applied type and non-experimental design, cross-sectional and correlational; the sample is made up of 60 workers from the District Municipality of Laredo during the 2021 period; two questionnaires with content and construct validity were used, and with a reliability of 0.880 and 0.874; in the processing of the results Excel and the statistical software SPSS V26 were used. The results show that the digital government is regular at 63.3% and the regular administrative management at 60%. It was concluded that there is a significant relationship between the digital government and administrative management in the workers of the District Municipality of Laredo, 2021; given the Spearman Correlation Coefficient of 0.780 which represents a high positive correlation between the variables, and the significance level $p=0.000$ which is less than 1% ($p<0.01$). The digital government is relevant for the management of the institutional administrative management; the use of ICT affects the efficiency of the integral growth of the management that goes to the benefit of the entity.

Keywords: digital governance, administrative management, municipality

I. INTRODUCCIÓN

Los ciudadanos en la actualidad exigen un estado moderno, flexible y que su foco sea el servicio a las personas. Dado que existen deficiencias tales como la ausencia de colaboración por parte de los ciudadanos. En este sentido, la gestión administrativa efectiva, implica el fortalecimiento institucional con políticas y objetivos orientados a la mejora de la gestión; que involucre una organización ágil, que canalice las demandas sociales; en sus aspectos políticos, económicos y sociales; como la participación ciudadana, la comunicación entre la autoridad y los ciudadanos (Calmet, 2021).

Con el fin de optimizar los procesos administrativos de los entes públicos, la transformación digital se ha tornado como una prioridad por su innegable valor para la gestión de los gobiernos: celeridad y accesibilidad en los servicios prestados a la comunidad, transparencia en la gestión, riesgos menores de corrupción y efectividad de los organismos públicos. Se debe considerar que en regiones cuyas particularidades se basan en un déficit de productividad, desconfianza de la población hacia sus autoridades, falta de equidad en el campo económico-social, siendo así que, la transformación digital brinda una opción para el avance hacia la búsqueda de soluciones adecuadas ante los muchos desafíos (Porrúa et al. 2021).

Pese a los beneficios encontrados en el establecimiento de procesos de gobierno digital para las entidades públicas, en Latinoamérica, se ha intentado estructurar gobiernos digitales fijándose únicamente enfocado en la creación de servicios específicos mediante sitios web de las entidades públicas y en la disposición de información a través de las redes digitales, regularizados por las normativas respecto a cuestiones de presupuesto transparentes (Bruzza, 2020). Naciones como Uruguay, en relación a la necesidad de poner en marcha un gobierno digital, se distinguió con un índice de 0.85 como puntuación más elevada en una proporción de cera a uno, donde referentemente “uno” equiparable al desempeño más eficiente sobre el desarrollo de gobiernos digitales. Sumado al liderazgo respecto al ranking de América Latina, su calificación le significó el lugar 26° de la lista internacional. Por su parte, la República argentina, se localizó en el puesto 2° de la región,

logrando un 0.828, a continuación de Chile, país que consiguió un índice de 0,826 (Pasquali, 2020).

Mientras que, en el Perú, por lo que se refiere a los procesos ejecutados mediante el gobierno digital, en referencia a los indicadores sobre el rendimiento de servicios de interoperabilidad, en el año 2020 se realizaron transacciones mensuales de más de 34 millones a través de la Plataforma de Interoperabilidad, las cuales ofrecieron 234 servicios a la comunidad de 228 instituciones estatales, reduciendo costos y agilizando los procesos a favor de los ciudadanos, enfrentando así las difíciles circunstancias a consecuencia de la Covid-19 (Comex Perú, 2021). Pese a disponer de tales indicadores, Perú evidencia deficiencia en lo referido al indicador de infraestructura de telecomunicaciones con un promedio de 58%, superando por muy poco el promedio medio a nivel mundial consistente en 55% y en similar porcentaje de la media regional de 58% , determinándose su bajo nivel en comparación a los resultados del promedio medio subregional de 60% (La Cámara, 2020).

Haciendo referencia a la problemática local, la Municipalidad Distrital de Laredo, es una institución que brinda servicios a la comunidad, con el propósito de beneficiar a la población, cuya gestión está caracterizada por la transparencia mediante el despliegue de acciones y conductas operativas administrativas como parte de su gestión pública. Dicha entidad tiene un sistema informático municipal que permite que se generen gran cantidad de expedientes, ingresando un aproximado de 200 tramites al día sin contar con los documentos internos que generan las diferentes áreas. Situación que conlleva a que, exista una mala gestión administrativa dentro de la entidad, reconociendo que la tecnología dispone de un rol relevante reduciendo la duplicidad de la información y la producción innecesaria de documentos.

Razón por la que se vuelve una tarea difícil el control de la cantidad de trámites administrativos que ingresa o se generan diariamente, es así que se identifica el problema que existe, evidenciándose un desaprovechamiento del sistema del que dispone la Municipalidad distrital de Laredo, reconociendo que la digitalización de documentos representa un rol importante permitiendo reducir la duplicidad de la información y elaboración innecesaria de

documentos. Es así que, la investigación presente se desarrolló con el deseo de brindar estrategias que permitan acercar más al ciudadano mediante un eficiente proceso de gobierno digital que optimice la gestión administrativa en la entidad ya mencionada líneas arriba, proponiendo como alternativa el eficiente uso de la digitalización de trámites para lograr procesos más rápidos y menos complejos.

Teniendo en cuenta que dicha entidad es responsable de la conservación y administración pública, el objetivo es acercar más al ciudadano a las actividades municipales a través de la digitalización, mejorando la calidad de atención al contribuyente y brindando facilidades a los servidores estatales para el cumplimiento de sus actividades funcionales. En tal sentido la presente investigación está dirigida a estudiar cómo se viene desarrollando la implementación del gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad del distrito de Laredo en Trujillo.

Y, poder estimar las limitaciones que se puedan presentar en la aplicación de políticas modernas del Estado para una mejora del gobierno digital, la cual hace ver que el compromiso político sobre la aplicación de métodos digitales no se encamina al contexto que se está viviendo, por lo que las soluciones tecnológicas no se están implementando a corto plazo sino, que se vienen realizando a largo plazo, no primándose de manera inmediata de acuerdo al reinicio de actividades plasmadas por el Estado Peruano. Dada la realidad problemática planteada con anterioridad surgió como pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?

El estudio presente se justifica porque en la municipalidad Distrital de Laredo, se ha evidenciado un nivel alto de carencia de satisfacción por parte de los ciudadanos al momento de utilizar los servicios que brinda la entidad, puesto que los trámites administrativos presentan muchas dificultades, por tanto, se propone ejercer, a través del gobierno digital, medidas para agilizar los procedimientos administrativos y permitir un mayor acercamiento al ciudadano con la municipalidad. También, este estudio contribuirá como base para el mejoramiento o la implementación de los sistemas empleados como factor

importante de la modernización estatal por parte de este campo e inclusive para toda la municipalidad.

Esta investigación se justifica en lo social por la clara relevancia del gobierno digital como instrumento para el mejoramiento de las actividades funcionales en la municipalidad, adiestramiento de los funcionarios y servidores públicos y el diálogo de la ciudadanía con sus autoridades en referencia al derecho de relacionarse de manera electrónica con la institución estatal. Siendo evidente que es un recurso de que tiene que adecuadamente empleado para lograr el progreso de la administración estatal. Teóricamente el estudio se justifica porque contribuye con la presentación de información útil sobre la relevancia de las actividades de gobierno digital en las municipalidades, las cuales disponen de recursos relevantes para impulsar una gestión eficiente y, consecuentemente, servicios idóneos a la localidad. En ese marco, el estudio se sitúa dentro de los parámetros de la corriente epistemológica, toda vez que relaciona las teorías de la administración fundamentadas en tecnologías de comunicaciones y de datos como instrumento estratégico que facilite el acercamiento del ciudadano a la gestión municipal.

En la práctica el estudio se justifica porque implica un aporte significativo para el ámbito público, para lo cual es necesario impulsar un mejoramiento en las circunstancias de vida de la población y la eficacia del servicio otorgado por las autoridades mediante de sus entes y organismos. Asimismo, la investigación presente significa una contribución relevante para estudios futuros, en el aspecto metodológico, teórico y práctico para una adecuada implementación de los gobiernos electrónicos en las entidades públicas. Sobre el aspecto metodológico, la investigación tiene una justificación desde un enfoque correlacional cuantitativo; y, en relación al orden social, en entender cómo se lleva a cabo la interacción de las administraciones públicas y el gobierno digital, con el propósito de brindar una contribución a la gestión pública en mención con el análisis de estudios relacionados al tema de interés y así brindar un resumen teórico para contribuir con el conocimiento de las debilidades y fortalezas que refleja la Municipalidad distrital de Laredo.

En este estudio se planteó como objetivo de investigación: Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. Y como objetivos específicos: Identificar los niveles del gobierno digital en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. Identificar los niveles de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; Determinar la relación que existe entre la dimensión externa del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; Determinar la relación que existe entre dimensión interna del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; Determinar la relación que existe entre la dimensión relacional del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; Determinar la relación que existe entre la dimensión promoción del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la dimensión planeación de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la dimensión dirección de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la dimensión control de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

Planteándose como hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. Y sus hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la dimensión externa del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021;

Existe relación significativa entre dimensión interna del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; Existe relación significativa entre la dimensión relacional del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; Existe relación significativa entre la dimensión promoción del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; Existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión planeación de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. Existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión dirección de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; Existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión control de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; Existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente acápite, se hace alusión al aporte de investigadores internacionales, como el caso de Rodríguez (2021). En el artículo titulado: Gobierno digital en los gobiernos locales en Latinoamérica. El objetivo fue realizar un análisis respecto al gobierno digital en los gobiernos locales en Latinoamérica. La metodología corresponde a un estudio analítico sintético a partir de la revisión científica documental relacionada con el estudio. La técnica utilizada es el análisis documental y el universo poblacional estuvo conformado por material bibliográfico. Se concluyó que, en Latinoamérica, el gobierno electrónico en los últimos años se ha propuesto consolidarse; empero, una de sus fortalezas más resaltantes radica en función de usuario, dado que se concibe como un recurso para dotar de celeridad a los actos administrativos, dejando de lado los efectos burocráticos, enfatizando en la participación de la ciudadanía con el fin de fortalecer las políticas públicas municipales; aunque ello resulte aún un tema no consolidado del todo.

Clarke (2020). En el artículo: Unidades de gobierno digital: ¿qué son y qué significan para la renovación de la gestión pública de la era digital? El objetivo fue abordar los servicios digitales con sobrecostos y bajo rendimiento y las agendas rezagadas de transformación digital que plagan a los gobiernos de hoy. La metodología corresponde a un estudio de caso, enfoque mixto, documental, la muestra estuvo conformada por cinco funcionarios que laboran en el Servicio Digital del Gobierno del Reino Unido a quienes se les aplicó una entrevista. Se concluyó que las tecnologías digitales sustentan innovaciones impresionantes en las comunicaciones, los prototipos de prestación de servicios y las estructuras organizativas, transformando las expectativas de las organizaciones públicas en sus interacciones con los proveedores de servicios. En promedio, los gobiernos no han seguido el ritmo de estas tendencias, agobiados en muchos casos por los sistemas heredados, tanto técnicos como culturales, de los paradigmas de gestión pública pre-digitales.

También, Vasilenko y Vitaly (2020). En el artículo: Digitalización de la administración pública en Rusia: riesgos, incidencias, problemas. Planteándose como objetivo de investigación abrir una discusión sobre los problemas del

ofrecimiento de las tecnologías innovadoras de las telecomunicaciones y de información y el mejoramiento de los sistemas de administración estatal en relación a su eficiencia. El proceso metodológico se basó en el análisis documental, por tanto, su enfoque es cualitativo. Como técnica se utilizó el análisis de documentos y como universo muestral material bibliográfico. Los resultados del estudio reflejan que el estado debería regular el espacio digital de una manera única y centralizada en sus propios intereses para implementar y proteger los derechos básicos de los ciudadanos rusos. Se concluyó que, es importante reconocer que existen ciertos problemas para el sujeto de la administración pública como amenazas que vienen determinadas por el estado de la sociedad como objeto de control y el estado de conexiones directas y de retroalimentación, estos aspectos deberían llevar tarde o temprano a la necesidad de implementar decisiones de gestión adecuadas.

En tanto que, Correa, Toro y Gutiérrez (2020). En el artículo cuyo título es: Estrategia de gobierno digital para la edificación un Estado proactivo y transparente. El objetivo fue reconocer las tendencias y aspectos más relevantes de las tecnologías innovadoras suministradas a las instituciones gubernamentales, además de su implicancia en referencia a las decisiones tomadas en aras de mejorar los servicios brindados por el Estado a favor de la ciudadanía. En referencia la metodología de estudio, ésta consistió en los aspectos asociados a la revisión de distinta documentación de múltiples fuentes en conformidad a las categorías determinadas y relacionadas al gobierno digital. Los resultados evidenciaron que los gobiernos digitales son muy importantes ya que facilitan la obtención de óptimos resultados en cuestiones de inclusión, productividad, transparencia y confiabilidad, esto como consecuencia que involucra conglomerado de distintas herramientas tecnológicas direccionadas a un mismo objetivo. El estudio concluyó indicando que, las empresas estatales como parte del Gobiernos requieren recurrir a las innovaciones tecnológicas tales como, la inteligencia artificial, la seguridad de los recursos informáticos, instrumentos para el análisis de datos, cadena de bloques, y otras herramientas para facilitar optar pode decisiones en bien de la comunidad.

Por su parte, Gil, Sharon y Pardo (2018). En el artículo: Investigación en gobierno digital y gestión pública: encontrando la encrucijada. Cuyo objetivo fue identificar los temas más frecuentes abordados en estudios recientes sobre gobierno digital y gestión pública basada principalmente en Asia y Europa. El proceso metodológico se basó una investigación de enfoque cualitativo basado en revisiones sistemáticas, desde el invierno de 2010 hasta la primavera de 2016. La muestra y población la conformaron 59 revistas indexadas. Lo resultante estableció que son escasos los estudios que intentan comprender el papel que juega el gobierno digital en la práctica y la teoría de las gestiones públicas. Siendo importante resaltar que, el gobierno digital surgió de múltiples disciplinas, incluida la administración pública, los sistemas informativos gerenciales, las ciencias de la información, la informática, la comunicación y las ciencias políticas. Se concluyó que el gobierno digital es un sistema abierto dinámico caracterizado por seis dimensiones o temas. Estos incluyen el propósito y el papel del gobierno, el reconocimiento de las tendencias sociales generales, la atención a la naturaleza de las tecnologías cambiantes, los elementos humanos de elección y autodeterminación, la creación y gestión de la información y la interacción, el cambio y la complejidad continuos.

Respecto al ámbito nacional se escogió la investigación de Flores (2020). En el artículo: Representaciones sociales del gobierno electrónico. El propósito fue determinar las particularidades de la representación social de la UGEL Puno 2019 en función a la disposición del gobierno electrónico. Sobre los aspectos metodológicos, se tiene que este estudio fue cualitativo – descriptivo; la entrevista fue empleada como instrumento de estudio dirigida a 20 directivos de centros educativos de nivel secundaria de sectores rurales y urbanos de 14 distritos de Puno. En cuanto a los resultados, éstos evidencian que la información de los usuarios tiene un rasgo de estereotipo sin un apoyo concreto dado que no existe una conceptualización concreta. Sobre las funciones generales de los gobiernos electrónicos y respecto al acceso a éstas tecnologías, se ha evidenciado que estos elementos se encuentran en proceso de ser implementados en los sectores rurales, además, cabe mencionar que la prioridad de transparencia en la administración pública no siempre es positiva, dado la restricción a la información de naturaleza financiera y de presupuesto.

Entre las conclusiones se precisa que los directivos de las escuelas de los sectores urbanos han desarrollado de manera endeble el empleo de TIC's y GE; y, asimismo, con los datos obtenidos de las entrevistas se ha podido programar la realización de acciones específicas para la continuación de los procesos dado que ello implica un apoyo adicional en el rendimiento de sus actividades funcionales como directivos.

Mientras que, Cosquillo (2020). En el artículo: Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el Periodo 2019 – 2020. El propósito de la investigación fue establecer en qué medida un gobierno digital contribuye al interactuar entre la ciudadanía y la “Municipalidad Provincial de Tarma – Gobierno Regional de Junín en el periodo 2019 – 2020. El estudio es de tipo aplicada-explicativo, cuyo diseño es descriptivo, analítico y correlacional. En cuanto a la población, ésta estuvo conformada por 150 ciudadanos de Tarma, y la muestra consistió en 180 pobladores que emplean los servicios brindados por el gobierno digital. Lo resultante señala que la hipótesis general calculada es equivalente a 398.95 confirmando la hipótesis con un 95% de confiabilidad y una arista de error del 95. Concluyendo que las TIC y el Gobierno Digital son instrumentos excepcionales para la innovación de estrategias dispuestas para la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Tarma –Junín. Igualmente, el gobierno regional incrementa el empleo de los servicios digitales, los cuales no disponen de una difícil comprensión por los usuarios y, a partir de ello se incrementa el interactuar entre la ciudadanía y la municipalidad dejando de lado los trámites burocráticos mediante el uso del papel.

Rivas (2019). En el artículo: Tecnologías de la comunicación e información, la eficiencia y transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2019. El objetivo consistió en establecer de qué forma el empleo de las tecnologías de comunicación y la información, se interrelación con la transparencia y eficiencia conforme a los administrados y los funcionarios de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2019. Esta investigación fue transeccional, no experimental, cuyo diseño fue correlacional. La muestra la conformó 154 administrados y 117 funcionarios, de la Corte Superior de Ayacucho. Se

evidenció que, para el 59% de los funcionarios el empleo de tecnologías informativas y comunicativas en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, tiene un desarrollo inadecuado. El 52% de los funcionarios no muestran interés en la validez de los datos ofrecidos. En referencia a la eficiencia del empleo de las TIC, promediándose se tiene que el 71% de los funcionarios éstas no son eficientes. Se concluyó indicando que el empleo de las tecnologías informativas y comunicativas se interrelacionan con la transparencia y eficiencia, ya que se halló una correlación de un índice superior al 0,8 entre cada una de éstas, vale decir, el empleo de las TIC, influye significativamente en la transparencia y eficiencia de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

Por su parte, Barrera e Ysuiza (2018). En el artículo: Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. El objetivo consistió en establecer la relación existente entre la gestión de la administración pública y el carácter de los servicios ofrecidos a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018, El estudio optó por el tipo transversal, no experimental, cuyo diseño fue correlacional descriptivo, la muestra la conformó 74 empleados administrativos de la Municipalidad, y 133 pobladores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Lo resultante evidenció que referente a la gestión administrativa, el 23% de los empleados opina que ésta no se lleva a cabo de la manera adecuada, un 38% cree que sí se realiza de manera correcta; sobre las dimensiones de Gestión administrativa no se ha realizado de manera adecuada; asimismo, tiene por proporciones: Planeación, el 41%, respecto a la organización se tiene un 25%, sobre el control, un 23% y, por último, en referencia a la dirección, un 15%. Lo que permitió arribar a la conclusión de la existencia de una correlación notable entre gestión de la administración pública, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y calidad de los servicios ofrecidos a los contribuyentes, al existir entre estas variables una relación de 0,872, estimación que señala una relación rigurosa entre éstas.

En el ámbito local, se tiene la investigación de Rojas (2021). En la tesis: Gobierno Digital en el Departamento de Registros Civiles de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. El propósito consistió en delimitar de qué forma el

implementar un gobierno digital coadyuva a la labor realizada por el Departamento del Registros Civiles del municipio de Laredo, 2021. Se determinó como enfoque del estudio es el cualitativo, tipo aplicada, con diseño de investigación sociocrítico, haciendo uso del método sociológico, descriptivo y sintético – analítico. La muestra estuvo conformada por 03 empleados del Departamento del Registros Civiles del municipio de Laredo. Como técnica se aplicó la entrevista y en correspondencia, la guía de entrevista como instrumento. Los resultados que se obtuvieron evidenciaron que la trascendencia de los gobiernos digitales contribuye con el mejoramiento del DRCMDL, beneficiando a la ciudadanía en cuanto a la calidad de los servicios, favoreciendo la participación de la población y los actos administrativos transparentes. Lo mencionado, permitió llegar a la conclusión que los gobiernos digitales implementados contribuyen en relación a la eficacia de la gestión desarrollada por el Departamento de Registros Civiles del municipio de Laredo, 2021, debido a que el proceso y desarrollo del gobierno digital en el Departamento de Registros Civiles, debe continuar su implementación, resaltando la importancia de los trámites de naturaleza administrativa del área de registros civiles tienen que llevarse a cabo virtualmente por medio del Gobierno digital.

Haciendo referencia a las teorías vinculadas a la variable gobierno digital, se encuentra la Teoría crítica de la tecnología sustentada por Feenberg (2012), a partir de esta teoría plantea el reto de adoptar el gobierno electrónico desde la perspectiva del trabajo social como una herramienta tecnológica social, y la contribución que el trabajo social en función con la edificación de una sociedad técnica- social. La pregunta inicial entonces es conocer la vinculación entre la tecnología y sus repercusiones sociales (Binimelis, 2017). Esto significa que las innovaciones tecnológicas, como el gobierno electrónico, se puede exportar a cualquier entorno valorativo, social, y cultural donde efectivamente realizará los roles asignados. Como indica Feenberg (1991), este es el principal concepto de tecnología asociado al proceso de desarrollo y modernización.

Mientras que, la Teoría de la difusión de la innovación, estudiada por Rogers en 1962, plantea aceptar la tecnología desde su conexión con los aspectos

sociales y psicológicos de los usuarios, y proporciona un análisis teórico específico que estudia la difusión de la tecnología innovadora en esta dirección. Esta teoría explica elementos vinculados con la aplicación de estas tecnologías, como la toma de decisiones de innovación, los determinantes de las tasas de adopción y los diferentes tipos de adoptantes. Desde las conceptualizaciones de innovación y difusión, se propone un modelo teórico fundamentado en cinco factores: canales comunicativos, innovación, tiempo, proceso de decisión de innovación y sistema social. Es preciso indicar que el proceso de decisión está segmentado en diversas etapas, por las que debe pasar un individuo u organización para lograr el grado de adopción definitiva de la innovación (Barragán, 2019).

En referencia a las teorías vinculadas con la variable gestión administrativa, la Teoría de la administración pública referida por Bobbio y Matteucci en 1987, respalda a la administración pública como una herramienta de poder en las tres áreas de gobierno (legislativo, ejecutivo y judicial), asimismo constituye una particularidad institucional específica del gobierno, cuyo propósito es coadyuvar al cumplimiento de los fines de cada uno de los ámbitos de poder estatal. Esta teoría se relaciona con el tema de investigación puesto que se sustenta que la administración pública es un instrumento político de actuación por parte no solo de las autoridades competentes sino de los grupos sociales; por tanto, necesita de virtudes concretas en lo referente a su aplicación para que se adecuen de transformación para ir adecuándose al cambio, y de manera simultánea, específicas virtudes de conservación, con el propósito de preservar los valores, los principios, las tradiciones, y las prácticas más adecuadas y, de esa manera, servir de soporte para el gobierno vigente (Barragán, 2019).

También se escogió la Teoría del neo-taylorismo, la cual sustenta que la causa de la gestión deficiente está relacionada con el propio órgano de gobierno. Conforme al neo-taylorismo, la falta de un sistema de gestión propicio, información confiable sobre los costos de las actividades y logros cumplidos, y el historial tradicional de los gestores estatales son los componentes más relevantes que dificultan el efecto deseado (Martín, 1983). Esta teoría, hace referencia a reinventar el gobierno, que se refiere a la transformación primordial

de las instituciones y sistemas públicos para producir mejoras significativas en efectividad, capacidad, eficiencia, adaptabilidad y capacidad de innovación. Dicha transformación se consigue mediante el cambio de metas, incentivos, responsabilidades, estructuras de cultura y poder (García, 2007).

Por lo referido al enfoque conceptual de la variable gobierno digital; Pimiento (2017), sustenta que el gobierno digital evidencia una oportunidad para afianzar el bienestar de la ciudadanía con la promoción de la confianza estatal desde un Estado que busca la cercanía y las acciones, por medio del empleo de las innovaciones tecnológicas de las comunicaciones y de la información. Por consiguiente, acorde a Gil, et al., (2018), el gobierno digital implica el desarrollo de diversos valores de gestión en cuanto realiza una exploración de las implicancias al adoptar tales tecnologías en los sistemas de prestación de servicios, el personal requerido, la rentabilidad, los procesos, las estructuras organizativas y el rendimiento.

Mientras que Rodríguez, et al. (2015) precisa que, el gobierno digital hace referencia al empleo de las TIC en el ámbito estatal como un instrumento de la gestión pública, con el propósito de contribuir al mejoramiento al momento de suministrar información y servicios. Conforme a lo señalado por Aguilera (2008) otorga una conceptualización más detallada de lo que implica un gobierno digital, considerando en primer lugar que, ésta involucra la aplicación de las innovaciones tecnológicas para el procesamiento de información en las entidades públicas. Otro aspecto conceptual indica que, la gobernabilidad electrónica involucra específicamente el empleo de las innovaciones tecnológicas en cuanto a la procesamiento de la información y conocimiento (TIC) en los entes administrativos con la finalidad de lograr un mejoramiento en el otorgamiento de información y servicios brindados a la ciudadanía, direccionados a conseguir la efectividad y eficacia de la función pública, incrementando sustancialmente las transparencia funcional del ámbito público y la colaboración de los pobladores.

Sobre las dimensiones de la variable gobierno digital, para la presente investigación se ha establecido en primer lugar la dimensión externa, dado que,

la materialización del gobierno digital se relaciona externamente con la provisión de servicios y la aptitud de interactuar con los pobladores por medio de canales de comunicación nuevos e información que provienen del acto de implementar las TIC. Si bien los sitios web son quizás el representante más destacado y conocido, no se debe dejar de lado tipos de herramientas tales como la mensajería electrónica, el chat los foros para discusiones, o la votación online (Armas y Armas, 2011).

Siendo la segunda la dimensión interna, en la cual, desarrollo de la administración electrónica tiene un impacto significativo en la gestión interna organización y de los órganos administrativos de los gobiernos locales. La adecuación y modernización del aparato público, es uno de los temas ya conocidos de la gestión pública, que encuentra en la implementación de las TIC una ocasión pertinente como medio de cambio para generar dinámicas de transformación. De hecho, la tarea de repensar procesos y estructuras sobre las posibilidades que ofrecen las TIC puede ser un promotor del cambio, sin embargo, debe considerarse que dichas herramientas no constituyen el verdadero cambio, sino que éste se basa en el cómo se emplean al servicio de la administración mediante una planeación de actuación conforme a los propósitos específicos y estratégicos servicio de una empresa. Los planes se diseñan de acuerdo con los objetivos estratégicos (Simón, 2018)

La tercera es dimensión relacional, la cual abarca dos componentes: 1) la aportación por medio de las TIC, y 2) la colaboración. Respecto a la participación colaborativa ésta se despliega toda vez que los sujetos en base a su experiencia forman parte de un gobierno en lo que refiere a la toma de decisiones, con la finalidad de arribar a soluciones que posteriormente deberán ser implementadas para beneficio de la comunidad. Por otra parte, en lo que respecta a las relaciones intergubernamentales, el empleo de las TIC digitales hace posible este mutuo compartir de conocimientos y experiencias para el planteamiento de soluciones ante las distintas problemáticas. Es decir, dicha colaboración brinda un potencial panorama para la construcción legítima y eficaz de gobiernos abiertos (Mariñez, 2016).

Y, la cuarta dimensión promoción, sobre la cual Armas y Armas (2011), infieren que ésta hace referencia al crecimiento de los equipos, infraestructuras, así como del factor cultural, elementos indispensables para viabilizar la consolidación y la expansión de la sociedad rica en conocimientos y que es concebido como elemento integrador de la actuación de la administración pública local en lo referido a los gobiernos electrónicos. La actuación en función a esta dimensión está dirigida por dos conceptos. En primer lugar, se tiene la promoción de la infraestructura para agilizar el acceso y, en segundo lugar, la promoción de la cultura idónea para hacer frente a los desafíos y paradigmas que formulan las TIC. Estos retos involucran el conocer dónde se debe buscar las informaciones, cómo darles lectura y cómo dirigir su transformación en conocimientos.

También, es necesario precisar las ventajas del gobierno digital, y sobre ellas, Vargas (2011) afirma que una ventaja primera señala que, los gobiernos desde el momento de su establecimiento se han visto relacionados con la recopilación, procesamiento y almacenamiento de incontables datos; consecuentemente, es primordial un manejo idóneo de dicha información para contribuir con el desempeño gubernamental y social. Las Nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (NTIC) fungen de herramientas que posibilitan la operatividad de cantidades considerables de información. Es así que, los gobiernos pueden emplear dichas tecnologías con el fin de que las informaciones puedan ser procesadas en diferentes e innovadoras manera para la ejecución de procesos que demuestren su eficacia. Otra de las ventajas es que facilitan una forma de comunicación nueva fuera y dentro de la administración pública. Debe destacarse que, la información es elemental para la puesta en marcha de todas las actividades funcionales y el cumplimiento de objetivos, es así que, cuando este manejo de data sea más eficiente, más favorables serán los resultados.

En cuanto al enfoque conceptual de la variable gestión administrativa, se ha planteado que, la gestión administrativa constituye el conglomerado de acciones llevadas a cabo para la dirección de una organización a través de la conducción de determinadas asignaciones, esfuerzos y despliegue de

recursos, evidenciándose la capacidad de dirigir y realizar las coordinaciones de las acciones desarrolladas en el interior de una compañía que facilitan la prevención de problemas y que permiten el logro de las metas planteadas (González, et al. 2020). Conforme lo señalado por Mendoza (2017) respecto a la gestión administrativa, ésta posee una naturaleza sistemática ya que dispone de acciones direccionadas de manera coherente para alcanzar los objetivos mediante la realización de acciones familiarizadas sobre la gestión en el procedimiento administrativo: organizar, planear, controlar y dirigir.

En cuanto a lo referido a las dimensiones de la variable gestión administrativa, Calderón, et al. (2018), precisa como primera dimensión la planeación, dado que en la gestión administrativa, la acción de planear implica el establecimiento de propósitos que la organización se fija lograr en un futuro cercano; es por ello que, los directivos tienen por función dirigir las decisiones fundamentales que les viabilicen el alcance de las metas propuestas y, desde éstos, plantear la elaboración de un plan de acción conforme al contexto de la organización; cabe señalar que tal plan de acción debe estar direccionado a asegurar el éxito organizativo. De similar manera, Ascencio et al. (2016), indica que, la planeación abre la posibilidad de que las instituciones creen su futuro, haciendo viable el emprendimiento de acciones específicas que le aseguren ejercer control sobre su destino, siendo que, de forma sistemática y ordenada.

Sobre la segunda dimensión dirección, para Blandez (2014), ésta conduce el talento y direcciona los esfuerzos realizados por los demás para el cumplimiento de los esperados resultados; involucra: establecer cómo se direccionará los talentos de los individuos, establecer el estilo adecuado de dirección; orientar a los individuos a la transformación; y, establecer estrategias para hallar soluciones a las dificultades y en la toma de las mejores determinaciones. Sobre lo mencionado, Chiavenato (2002), afirma que la dirección expresa lo organizado y planeado; consecuentemente, ésta es la función de la administración que abarca el uso de la influencia con el propósito de motivar y activar a los individuos al logro de las metas organizacionales.

Tiene por función comunicar asignaciones, motivar e influenciar a los individuos para que efectúen las labores elementales.

La tercera dimensión control, viene a ser la última fase del proceso directivo y tiene a cargo el vigilar las acciones previstas de ejecución en instancia última, y que están logrando las metas que debían cumplir. Es evidente la existencia de una relación relevante entre el control y la planificación, de ahí que, se deduce que no existe control sin una previa planificación, y, por ende, no existe posibilidad de éxito de una planificación sin que medie el control adecuado (Calderón, et al. 2018). El control adecuado de la gestión administrativa facilita la corrección de la estrategia y, al mismo tiempo, se evidencia una disminución de tiempo en la ejecución de determinado proceso administrativo. Consecuentemente, es primordial que se ejerza el control en la aplicación y desarrollo de las estrategias de todos los departamentos, caso contrario, significaría una afectación a la imagen institucional (Barrutia y Egoavil, 2020).

La cuarta dimensión organización, constituye el proceso para distribuir y ordenar las funciones, los recursos y la autoridad. Abarca la determinación de qué actividades y qué recursos son primordiales para el alcance de los propósitos de la institución. Posteriormente, se requiere articular la manera de integrarla a un grupo operacional, vale decir, impulsar una estructura de todos los departamentos de la organización (Ocampo y Valencia, 2017). En referencia de esta dimensión, Barrutia y Egoavil (2020), indican que, la organización tiene relación directa con el planteamiento de estrategias en la gestión administrativa, las mismas que se definen a partir de la misión de la organización. Si bien la determinación de estrategias no asegura el éxito al ser aplicadas, este aspecto impulsa a que las organizaciones se centren en el logro de los objetivos mismos y, en fase aplicativa, ésta se vaya especificando para la realización de progresos.

Haciendo referencia al marco histórico de la investigación es preciso resaltar el aporte de Laurente (2021), al sustentar que, la digitalización de los sistemas estatales se originó en la década primera del siglo XXI. Luego de ello, se manifestó el gobierno digital como una innovación técnica que apuntaba a la cima, replanteando la relación estratégica de la ciudadanía y el Estado (Mergel, et

al., 2019). Es preciso mencionar que desde el año 2017 el gobierno digital se implementó en el Perú.

Con el propósito de tener en cuenta las sugerencias de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Perú da por iniciado el gobierno digital, mediante la disposición de una norma que otorga un soporte jurídico (decretos de urgentes, leyes, decretos supremos, etc.) a las próximas transformaciones institucionales, estrategias, planes, políticas, y demás. Con estas transformaciones, se da inicio la instauración de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la misma que refuerza la regulación de la gestión de intereses y el régimen de protección de datos personales (Decreto Legislativo N° 1353), dicha normativa dispone entre sus objetivos fundamentales, la proposición de políticas, la supervisión del cumplimiento de normas, la emisión de lineamientos y directivas, el fomento de la cultura en referencia al acceso a la información y la transparencia y, otros aspectos más (Laurente, 2021).

En mención al marco legal del estudio, el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, sobre la Ley de Gobierno Digital, estableciendo preceptos respecto a los requisitos, condiciones, requisitos y empleo de las innovaciones tecnológicas e instrumentos electrónicos en los procesos administrativos; el cual genera una significativa impresión en la manera en que los pobladores interactuarán con el Estado, lo que se evidencia en la ejecución de los trámites de los procesos administrativos. La normativa dispone la implementación de la Plataforma Digital Única, del Estado Peruano, para orientar a la ciudadanía (Plataforma GOB.PE) respecto a las informaciones del Estado, de la organización y la tramitación de actos administrativos, facilitando la ejecución de un seguimiento de los mismos, posibilitando la ejecución de reclamos; todo ella bajo formatos digitales, de ahí que, el artículo 35.1 de dicho reglamento, valora legalmente al documento electrónico que a lo que contiene el soporte papel (Alerta Legal Laboral, 2021).

En tanto que, a través del Decreto Legislativo N° 1446 (2018), Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la

Gestión del Estado, se estipula el artículo 5-A a la Ley citada, la cual determina que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por propósito salvaguardar la calidad en la prestación de los servicios y bienes; propiciando simplificar los trámites administrativos, mejorando y promoviendo la calidad de la regulación en el campo competencial de la Presidencia del consejo de Ministros; la coordinación interinstitucional; el gobierno abierto; la racionalidad de la estructura, funcionamiento y organización estatal; y la demanda de mejoras en la gestión de procesos y en la productividad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

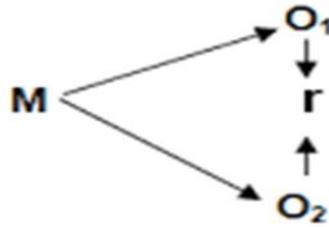
Esta tesis por su tipología es aplicada, en palabras de Lozada (2014), estas investigaciones se caracterizan porque buscan la concepción de conocimientos aplicados a la resolución de problemáticas sociales. Basándose fundamentalmente en descubrimientos de las investigaciones básicas, encargándose de los procesos de conexión entre el producto y la teoría.

Enfoque de investigación

El estudio presenta un enfoque cuantitativo, emplea el análisis de información y recopilación de datos para dar respuesta a interrogantes de investigación y comprobar hipótesis previamente formuladas, asimismo confía en el cálculo de instrumentos y variables de estudio, empleando el análisis estadístico inferencial y descriptivo, en procedimiento numérico, así como la prueba de hipótesis; la formulación de hipótesis estadística descriptiva inferencial, en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis estadística, diseños formalizados de la tipología de estudios; el muestreo (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018).

Diseño de investigación

El diseño es no experimental porque no son construidas situaciones, sino que son observadas situaciones ya existentes: transversal puesto que se recoge información en un solo momento, en un tiempo único o momento dado; y correlacional puesto que su fin es indagar sobre la correlación o nivel de relación existente entre un par de variables, definiciones o categorías o variables en una muestra o entorno en particular. Ocasionalmente solo es analizada la relación de un par de variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). A continuación, se muestra el diseño de estudio:



Dónde:

M: Muestra (trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021).

O₁: Variable 1: Gobierno digital

O₂: Variable 2: Gestión administrativa

r: relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno digital

Definición conceptual: El gobierno digital hace referencia al empleo de las TIC en el ámbito estatal como un instrumento de la gestión pública, con el propósito de contribuir al mejoramiento al momento de suministrar información y servicios (Rodríguez et al. 2015).

Definición operacional: se operacionalizó a través de cuatro dimensiones: dimensión externa, dimensión interna, dimensión relacional y dimensión promoción. Para ser medida, se aplicó un cuestionario que consta de 20 preguntas.

Variable 2: Gestión administrativa

Definición conceptual: constituye el conglomerado de acciones llevadas a cabo para la dirección de una organización a través de la conducción de determinadas asignaciones, esfuerzos y despliegue de recursos, evidenciándose la capacidad de dirigir y realizar las coordinaciones de las acciones desarrolladas en el interior de una compañía que facilitan la prevención de problemas y que permiten el logro de las metas planteadas (González, et al., 2020).

Definición operacional: fue operacionalizada por medio de 4 dimensiones: planeación, dirección, control y organización. En el proceso de medición, fue aplicado un cuestionario que consta de 20 preguntas.

3.3. Población muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población se conceptualiza como el conglomerado de casos que disponen de particularidades comunes y se encuentran en un determinado espacio. En muchos casos, no es posible analizar toda la población por cuestiones de recursos humanos y tiempo (Arispe, et al. 2020). En este estudio, la población estuvo compuesta por 85 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo durante el período 2021. En la sucesiva tabla se muestra su distribución:

Tabla 1

Distribución de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

| Condición | Sexo | | Total |
|----------------------|---------|---------|-------|
| | Mujeres | Hombres | |
| Ley 30057 | 1 | - | 1 |
| D.I. 276 | 19 | 14 | 33 |
| D.I. 728 | 4 | 2 | 6 |
| D.I. 1057 | 3 | 1 | 4 |
| Locación de servicio | 29 | 12 | 41 |
| Total | 56 | 29 | 85 |

Nota: Base de datos de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

Criterio de inclusión

Se seleccionaron por su conocimiento de la materia a los trabajadores bajo diversa modalidad de contrato de la Municipalidad Distrital de Laredo durante el período 2021.

Criterio de exclusión

Fueron excluidos los trabajadores que se negaron a participar del estudio o que no se hallan de acuerdo con los fines del mismo.

Muestra

Se puede definir como ese subgrupo de casos de una población en el cual se recopilan los datos. El trabajar con muestra facilita: reduce costos ahorrar tiempo, y si está bien seleccionada puede ayudar con la exactitud y precisión de los datos (Arispe et al. 2020, 2018). La muestra del estudio se calculó por medio del muestreo no probabilístico a conveniencia de autor, siendo el total seleccionado de 60 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo durante el período 2021.

Muestreo

Para determinar la dimensión de muestra se ha empleado el muestreo no probabilístico a conveniencia de autor; admite la selección de aquellos casos accesibles y que busquen su inclusión. Lo anterior sustentado en la accesibilidad y cercanía de los participantes para el investigador (Otzen y Manterola, 2017).

Unidad de análisis

Trabajador de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La encuesta: es una recaudación sistemática de datos a una muestra característica de un grupo extenso, a través de un cuestionario pre-elaborado que tiene interrogantes estandarizada la cual busca calcular la distribución de dicho colectivo mediante diversas particularidades (Neill y Cortez, 2018). En este estudio la encuesta contribuyó a obtener datos sobre de las variables de estudio por medio de la aplicación de los cuestionarios a la muestra seleccionada.

Instrumentos

Cuestionario: constituye un grupo de interrogantes, con la finalidad de emplearlas dentro de una encuesta o una entrevista (Acosta, 2016). En esta investigación el cuestionario se construyó mediante preguntas cerradas, con múltiple opción de respuesta usando para ello el criterio valorativo de la escala de Likert; los mismos fueron aplicados por única vez a la muestra de estudio.

El cuestionario de la variable 1: Gobierno digital, la integraron 4 dimensiones: dimensión externa, dimensión interna, dimensión relacional y dimensión promoción y consta de un total de 20 preguntas.

El cuestionario de la variable 2: Gestión administrativa, la conformaron 4 dimensiones: Planeación, dirección, control y organización y consta de un total de 20 preguntas.

Validez y confiabilidad del instrumento

La validez y la confiabilidad son elementos indispensables que tienen que hallarse en todos los instrumentos presentes de naturaleza científica para la recopilación de datos.

Validez de contenido

La validez de contenido se conoce como la valoración lógica sobre la relación ente los rasgos o particularidades del experto y lo incluido en la prueba o examen. Busca establecer si las preguntas o interrogantes sugeridas expresan los dominios de contenido (conocimientos, habilidades o destrezas) que se desea medir (Urrutia, et al., 2014). En este estudio la validez se realizó por medio de la opinión de cinco expertos en el área de la gestión pública, el criterio de los expertos en este contexto es de gran relevancia a nivel metodológico, debido a que contribuye a reducir el margen de error tanto en forma como en contenido; para ello se les entregó una matriz en la que se consideraron como criterios de valoración la redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión, aprobada la validez por los especialistas los hallazgos fueron favorables proponiendo su ejecución a la muestra de estudio seleccionada con tal finalidad.

Validez de constructo

Pretende establecer como un instrumento calcula un evento en términos de la forma como se define, y en relación con la teoría que respalda la investigación. Los instrumentos tienen validez de constructo cuando sus preguntas se relacionan con los indicios o sinergias que se originan a partir de la conceptualización de los eventos que se desea medir (Hurtado, 2012). El análisis de validez de constructo se realizó con la técnica del análisis factorial; este es un procedimiento multivariado que pretende explicar un conglomerado de variables visibles (para este caso las preguntas del cuestionario) por medio de una cantidad reducida de variables no observables conocidas como factores (Waltz, Strikland y Lenz, 2010).

En el cuestionario aplicado para medir el gobierno digital se obtuvo un valor de 0.738 en la prueba de Bartlett, donde indica que los ítems se encuentran correlacionados positiva y significativamente $p=0.000<0.01$.

En el cuestionario aplicado para medir la gestión administrativa se obtuvo un valor de 0.722 en la prueba de Bartlett, donde indica que los ítems se correlacionan positiva y significativamente $p=0.000<0.01$.

Confiabilidad

Muestra hasta dónde los hallazgos obtenidos al aplicar un instrumento son realmente útil, sólido y consistente, precisando que de recoger de nuevo de igual manera y con dicho instrumento, los resultados serán equivalentes (Martínez y March, 2015). En este estudio, la confiabilidad se realizó mediante una prueba piloto, seleccionando para ello a 20 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo durante el período 2021, se usó para el cálculo el Coeficiente del Alfa de Cronbach en el programa estadístico SPSS V26.

En la variable gobierno digital usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.880, siendo este un nivel de confiabilidad bueno; mientras que en sus dimensiones: en la dimensión externa usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.904, siendo este un nivel de confiabilidad bueno; en la dimensión interna usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.833, siendo este un nivel de confiabilidad bueno; en la dimensión relacional usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.900, siendo este un nivel de confiabilidad bueno; en la dimensión promoción usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.886, siendo este un nivel de confiabilidad bueno.

En la variable gestión administrativa usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.874, siendo este un nivel de confiabilidad bueno; mientras que en sus dimensiones: en la dimensión planeación usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.833, siendo este un nivel de confiabilidad bueno; en la dimensión dirección usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.879, siendo este un nivel de confiabilidad bueno; en la dimensión control usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.888, siendo este un nivel de confiabilidad bueno; en la dimensión organización usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.899, siendo este un nivel de confiabilidad bueno.

3.5. Procedimientos

Elegido el tipo y diseño del estudio; fueron seleccionadas las técnicas e instrumentos de investigación, siendo el cuestionario usado para el recojo de la información, el mismo fue validado y goza de confiabilidad estadística. Posteriormente, este fue aplicado a la muestra de estudio, tomando en cuenta las restricciones por pandemia este se aplicó de forma combinada, es decir a través de medios físicos y virtuales. Acto seguido, se realizó el procesamiento de la data usando la herramienta estadística SPSS V 26, con los resultados obtenidos se elaboraron las tablas estadísticas, las mismas que fueron interpretadas y posteriormente discutidas con el referencial teórico previamente seleccionado, pudiendo de esta manera obtener las conclusiones de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva: se colocó en una matriz Excel de datos provenientes de los cuestionarios de ambas variables, con las mismas se elaboraron las tablas para la distribución de frecuencias.

Estadística inferencial: se usó la herramienta estadística para Ciencias Sociales (SPSS V26), dentro del mismo para la normalidad fue utilizada la Prueba de Kolmogórov Smirnov con niveles de significancia al 5%; mientras que para la comprobación de las hipótesis tanto general como específicas, se usó el Coeficiente de Correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Se tuvieron presentes diversos aspectos éticos, entre ellos el respeto irrestricto a la propiedad intelectual, toda vez que todos los autores usados en sustentar la indagación, van a ser referidos y mencionados en la parte de referencias usando las reglas mundiales APA séptima versión, salvaguardando tal cual los derechos registrados de cada creador. Otro aspecto a considerar es la interacción con el compromiso social, toda vez que la indagación toma en importancia a todos los conjuntos de interés, ayudantes, interesados, el ámbito social y el medio ambiente, con el fin de garantizar la estabilidad y respeto gracias a todos los intervinientes. Asimismo, se respetó el acatamiento a la

confidencialidad de fichas, pues la averiguación no reveló pesquisa mínima sobre la colaboración directa o indirecta de los participantes.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

Tabla 2

Niveles del gobierno digital en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

| NIVELES | GOBIERNO DIGITAL | |
|---------|------------------|------|
| | f | % |
| Malo | 22 | 36.7 |
| Regular | 38 | 63.3 |
| Bueno | 0 | 0 |
| TOTAL | 60 | 100 |

Nota. Base de datos del gobierno digital

En la tabla 2 se observa que el 63.3% de los trabajadores consideran que el gobierno electrónico es regular, seguido del 36.7% que lo considera malo y el 0% bueno. Por tanto, se afirma que el gobierno digital en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo presenta un nivel mayoritariamente regular.

Tabla 3

Niveles de las dimensiones del gobierno digital en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

| NIVELES | Dimensión externa | | Dimensión interna | | Dimensión relacional | | Dimensión promoción | |
|---------|-------------------|------|-------------------|------|----------------------|------|---------------------|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| | Malo | 24 | 40 | 20 | 33.3 | 20 | 33.3 | 20 |
| Regular | 32 | 53.3 | 40 | 66.7 | 32 | 53.3 | 34 | 56.7 |
| Bueno | 4 | 6.7 | 0 | 0 | 8 | 13.3 | 6 | 10 |
| TOTAL | 60 | 100 | 60 | 100 | 60 | 100 | 60 | 100 |

Nota. Base de datos del gobierno digital

En las dimensiones de la variable gobierno digital se evidencia que el nivel que mayor preponderancia tiene en las mismas, es el nivel regular; siendo los porcentajes obtenidos, los descritos a continuación: dimensión externa con 53.3%, dimensión interna con 66.7%, dimensión relacional con 53.3% y dimensión promoción con 56.7%.

Tabla 4

Niveles de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

| NIVELES | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | |
|---------|------------------------|------|
| | f | % |
| Mala | 22 | 36.7 |
| Regular | 36 | 60 |
| Buena | 2 | 3.3 |
| TOTAL | 60 | 100 |

Nota. Base de datos de la gestión administrativa

En la tabla 4 se observa que el 60% de los trabajadores consideran que la gestión administrativa es regular, seguido del 36.7% que la considera mala y el 3.3% que precisa que es buena. Por tanto, se afirma que el gobierno digital en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo presenta un nivel mayoritariamente regular.

Tabla 5

Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

| NIVELES | Planeación | | Dirección | | Control | | Organización | |
|---------|------------|------|-----------|------|---------|-----|--------------|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Mala | 22 | 36.7 | 14 | 23.3 | 18 | 30 | 24 | 40 |
| Regular | 38 | 63.3 | 42 | 70 | 36 | 60 | 34 | 56.7 |
| Buena | 0 | 0 | 4 | 6.7 | 6 | 10 | 2 | 3.3 |
| TOTAL | 60 | 100 | 60 | 100 | 60 | 100 | 60 | 100 |

Nota. Base de datos de la gestión administrativa

En las dimensiones de la variable gestión administrativa se evidencia que el nivel que mayor preponderancia tiene en las mismas, es el nivel regular; siendo los porcentajes obtenidos, los que a continuación se describen: planeación con 63.3%, dirección con 70%, control con 60% y organización con 56.7%.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 6

Prueba de Kolmogórov Smirnov del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021

| Pruebas No Paramétricas | N | Parámetros normales | | Máximas diferencias extremas | | | Estadístico de prueba | Sig. asintótica (bilateral) |
|-------------------------|----|---------------------|---------------------|------------------------------|----------|----------|-----------------------|-----------------------------|
| | | Media | Desviación estándar | Absoluta | Positivo | Negativo | | |
| Gobierno digital | 60 | 35,33 | 11,048 | ,230 | ,168 | -,230 | ,230 | ,000 |
| Gestión administrativa | 60 | 33,70 | 10,730 | ,222 | ,207 | -,222 | ,222 | ,000 |
| Dimensión externa | 60 | 8,63 | 3,439 | ,178 | ,178 | -,142 | ,178 | ,000 |
| Dimensión interna | 60 | 8,73 | 2,863 | ,171 | ,163 | -,171 | ,171 | ,000 |
| Dimensión relacional | 60 | 9,13 | 3,510 | ,169 | ,147 | -,169 | ,169 | ,000 |
| Dimensión promoción | 60 | 8,83 | 3,325 | ,143 | ,143 | -,109 | ,143 | ,004 |
| Planeación | 60 | 7,93 | 2,755 | ,143 | ,125 | -,143 | ,143 | ,004 |
| Dirección | 60 | 8,83 | 2,900 | ,106 | ,071 | -,106 | ,106 | ,092 |
| Control | 60 | 8,77 | 3,110 | ,130 | ,113 | -,130 | ,130 | ,013 |
| Organización | 60 | 8,17 | 3,200 | ,151 | ,151 | -,136 | ,151 | ,002 |

Nota. Base de datos del gobierno digital y la gestión administrativa

En la tabla antes mostrada se presenta la prueba para analizar la distribución de la muestra, considerando el tamaño de la misma y dado que esta es superior a los 50 ($n > 50$), se ha utilizado la prueba de Kolmogórov Smirnov, de los resultados de la misma se puede evidenciar que casi la totalidad de los niveles de significancia del gobierno digital y la gestión administrativa son menores al 5% ($p < 0.05$), considerándose que presenta una distribución que no cumple las reglas de la normalidad, correspondiendo el uso de una prueba no paramétrica, en este caso para analizar y comprobar la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo se ha elegido el Coeficiente de Correlación de Spearman.

4.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H_G: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

Tabla 7

Relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021

| GOBIERNO DIGITAL | | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | Total |
|------------------|---|------------------------|---------|-------|--------|
| | | Mala | Regular | Buena | |
| Malo | N | 22 | 0 | 0 | 22 |
| | % | 36,7% | 0,0% | 0,0% | 36,7% |
| Regular | N | 0 | 36 | 2 | 38 |
| | % | 0,0% | 60,0% | 3,3% | 63,3% |
| Bueno | N | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | % | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Total | N | 22 | 36 | 2 | 60 |
| | % | 36,7% | 60,0% | 3,3% | 100,0% |

| Correlaciones | | | | | |
|-----------------|------------------|----------------------------|--|------------------|------------------------|
| | | | | Gobierno digital | Gestión administrativa |
| Rho de Spearman | Gobierno digital | Coeficiente de correlación | | 1,000 | ,780** |
| | | Sig. (bilateral) | | . | ,000 |
| | | N | | 60 | 60 |

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

Nota. Base de datos del gobierno digital y la gestión administrativa

La tabla 7 evidencia que el 60% de los trabajadores consideran que el gobierno digital presenta un nivel regular y que la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.780 representa una alta correlación positiva entre las variables, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación significativa entre el gobierno digital y la

gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

Hipótesis específicas

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión externa del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

Tabla 8

Relación entre la dimensión externa del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021

| DIMENSIÓN EXTERNA | | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | Total |
|-------------------|---|------------------------|---------|-------|--------|
| | | Mala | Regular | Buena | |
| Malo | N | 22 | 2 | 0 | 24 |
| | % | 36,7% | 3,3% | 0,0% | 40,0% |
| Regular | N | 0 | 30 | 2 | 32 |
| | % | 0,0% | 50,0% | 3,3% | 53,3% |
| Bueno | N | 0 | 4 | 0 | 4 |
| | % | 0,0% | 6,7% | 0,0% | 6,7% |
| Total | N | 22 | 36 | 2 | 60 |
| | % | 36,7% | 60,0% | 3,3% | 100,0% |

Correlaciones

| | | | Dimensión externa | Gestión administrativa |
|-----------------|-------------------|----------------------------|-------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Dimensión externa | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,652** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 60 | 60 |

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

Nota. Base de datos del gobierno digital y la gestión administrativa

La tabla 8 evidencia que el 50% de los trabajadores consideran que dimensión externa del gobierno digital presenta un nivel regular y que la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.652 representa una alta correlación positiva entre la dimensión y la variable, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación significativa entre la dimensión externa del gobierno digital y la

gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

H₂: Existe relación significativa entre dimensión interna del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

Tabla 9

Relación entre la dimensión interna del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021

| DIMENSIÓN INTERNA | | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | Total |
|-------------------|---|------------------------|---------|-------|--------|
| | | Mala | Regular | Buena | |
| Malo | N | 20 | 0 | 0 | 20 |
| | % | 33,3% | 0,0% | 0,0% | 33,3% |
| Regular | N | 2 | 36 | 2 | 40 |
| | % | 3,3% | 60,0% | 3,3% | 66,7% |
| Bueno | N | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | % | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Total | N | 22 | 36 | 2 | 60 |
| | % | 36,7% | 60,0% | 3,3% | 100,0% |

Correlaciones

| | | | Dimensión interna | Gestión administrativa |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Dimensión interna | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,705** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 60 | 60 |

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

Nota. Base de datos del gobierno digital y la gestión administrativa

La tabla 9 evidencia que el 60% de los trabajadores consideran que la dimensión interna del gobierno digital presenta un nivel regular y que la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.705 representa una alta correlación positiva entre las variables, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación

significativa entre dimensión interna del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.
H₃: Existe relación significativa entre la dimensión relacional del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

Tabla 10

Relación entre la dimensión relacional del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021

| DIMENSIÓN RELACIONAL | | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | Total |
|----------------------|---|------------------------|---------|-------|--------|
| | | Mala | Regular | Buena | |
| Malo | N | 18 | 2 | 0 | 20 |
| | % | 30,0% | 3,3% | 0,0% | 33,3% |
| Regular | N | 4 | 26 | 2 | 32 |
| | % | 6,7% | 43,3% | 3,3% | 53,3% |
| Bueno | N | 0 | 8 | 0 | 8 |
| | % | 0,0% | 13,3% | 0,0% | 13,3% |
| Total | N | 22 | 36 | 2 | 60 |
| | % | 36,7% | 60,0% | 3,3% | 100,0% |

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|------------------------|
| | | | Dimensión promoción | Gestión administrativa |
| Rho de Spearman | Dimensión promoción | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,530** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 60 | 60 |

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

Nota. Base de datos del gobierno digital y la gestión administrativa

La tabla 10 evidencia que el 43.3% de los trabajadores consideran que la dimensión relacional presenta un nivel regular y que la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.530 representa una alta correlación positiva entre las variables, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación significativa entre la

dimensión relacional del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

H₄: Existe relación significativa entre la dimensión promoción del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

Tabla 11

Relación entre la dimensión promoción del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021

| DIMENSIÓN PROMOCIÓN | | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | Total |
|---------------------|---|------------------------|---------|-------|--------|
| | | Mala | Regular | Buena | |
| Malo | N | 18 | 2 | 0 | 20 |
| | % | 30,0% | 3,3% | 0,0% | 33,3% |
| Regular | N | 4 | 28 | 2 | 34 |
| | % | 6,7% | 46,7% | 3,3% | 56,7% |
| Bueno | N | 0 | 6 | 0 | 6 |
| | % | 0,0% | 10,0% | 0,0% | 10,0% |
| Total | N | 22 | 36 | 2 | 60 |
| | % | 36,7% | 60,0% | 3,3% | 100,0% |

Correlaciones

| | | | Dimensión relacional | Gestión administrativa |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Dimensión relacional | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,815** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 60 | 60 |

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

Nota. Base de datos del gobierno digital y la gestión administrativa

La tabla 11 evidencia que el 46.7% de los trabajadores consideran que la dimensión promoción del gobierno digital presenta un nivel regular y que la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.815 representa una alta correlación positiva entre las variables, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación

significativa entre la dimensión promoción del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

H₅: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión planeación de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

Tabla 12

Relación entre el gobierno digital y la dimensión planeación de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021

| GOBIERNO DIGITAL | | PLANEACIÓN | | Total |
|------------------|----|------------|---------|--------|
| | | Mala | Regular | |
| Malo | N° | 22 | 0 | 22 |
| | % | 36,7% | 0,0% | 36,7% |
| Regular | N° | 0 | 38 | 38 |
| | % | 0,0% | 63,3% | 63,3% |
| Total | N° | 22 | 38 | 60 |
| | % | 36,7% | 63,3% | 100,0% |

Correlaciones

| | | | Gobierno digital | Planeación |
|-----------------|------------------|-----------------------------|------------------|------------|
| | | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,793** |
| Rho de Spearman | Gobierno digital | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 60 | 60 |

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

Nota. Base de datos del gobierno digital y la gestión administrativa

La tabla 12 evidencia que el 63.3% de los trabajadores consideran que el gobierno digital presenta un nivel regular y que la dimensión planeación de la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.793 representa una alta correlación positiva entre las variables, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión planeación de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

H₆. Existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión dirección de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

Tabla 13

Relación entre el gobierno digital y la dimensión dirección de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021

| GOBIERNO DIGITAL | | DIRECCIÓN | | | Total | |
|------------------|----|-----------|---------|-------|-------|--------|
| | | Mala | Regular | Buena | | |
| Malo | N° | 14 | 8 | 0 | 22 | |
| | % | 23,3% | 13,3% | 0,0% | 36,7% | |
| Regular | N° | 0 | 34 | 4 | 38 | |
| | % | 0,0% | 56,7% | 6,7% | 63,3% | |
| Bueno | N° | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | % | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | |
| | | N° | 14 | 42 | 4 | 60 |
| Total | | % | 23,3% | 70,0% | 6,7% | 100,0% |

Correlaciones

| | | | Gobierno digital | Dirección |
|----------------------------|------------------|------------------|------------------|-----------|
| Coeficiente de correlación | | | 1,000 | ,677** |
| Rho de Spearman | Gobierno digital | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| N | | | 60 | 60 |

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

Nota. Base de datos del gobierno digital y la gestión administrativa

La tabla 13 evidencia que el 56.7% de los trabajadores consideran que el gobierno digital presenta un nivel regular y que la dimensión dirección de la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.677 representa una alta correlación positiva entre las variables, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión dirección de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

H₇: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión control de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

Tabla 14

Relación entre el gobierno digital y la dimensión control de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021

| GOBIERNO DIGITAL | | CONTROL | | | Total |
|------------------|----|---------|---------|-------|--------|
| | | Mala | Regular | Buena | |
| Malo | N° | 18 | 4 | 0 | 22 |
| | % | 30,0% | 6,7% | 0,0% | 36,7% |
| Regular | N° | 0 | 32 | 6 | 38 |
| | % | 0,0% | 53,3% | 10,0% | 63,3% |
| Bueno | N° | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | % | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Total | N° | 18 | 36 | 6 | 60 |
| | % | 30,0% | 60,0% | 10,0% | 100,0% |

Correlaciones

| | | | Gobierno digital | Control |
|-----------------|------------------|----------------------------|------------------|---------|
| | | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,785** |
| Rho de Spearman | Gobierno digital | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 60 | 60 |

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

Nota. Base de datos del gobierno digital y la gestión administrativa

La tabla 14 evidencia que el 53.3% de los trabajadores consideran que el gobierno digital presenta un nivel regular y que la dimensión control de la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.785 representa una alta correlación positiva entre las variables, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión control de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

H₈: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

Tabla 15

Relación entre el gobierno digital y la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021

| GOBIERNO DIGITAL | | ORGANIZACIÓN | | | Total |
|------------------|----|--------------|---------|-------|--------|
| | | Mala | Regular | Buena | |
| Malo | N° | 22 | 0 | 0 | 22 |
| | % | 36,7% | 0,0% | 0,0% | 36,7% |
| Regular | N° | 2 | 34 | 2 | 38 |
| | % | 3,3% | 56,7% | 3,3% | 63,3% |
| Bueno | N° | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | % | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Total | N° | 24 | 34 | 2 | 60 |
| | % | 40,0% | 56,7% | 3,3% | 100,0% |

| Correlaciones | | | |
|-----------------|----------------------------|------------------|--------------|
| | | Gobierno digital | Organización |
| | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,753** |
| Rho de Spearman | Gobierno digital | . | ,000 |
| | N | 60 | 60 |

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

Nota. Base de datos del gobierno digital y la gestión administrativa

La tabla 15 evidencia que el 56.7% de los trabajadores consideran que el gobierno digital presenta un nivel regular y que la dimensión organización de la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.753 representa una alta correlación positiva entre las variables, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

V. DISCUSIÓN

Si el Estado contase con tecnologías digitales suficientemente modernas y que garanticen el cuidado de datos personales, protocolos de seguridad y, de ser el caso, confidencialidad, los ciudadanos podrían ejercer todos los garantías y derechos del debido procedimiento. En efecto, el uso de plataformas informáticas adecuadas podría no solo garantizar los derechos de presentar declaraciones, ofrecer medios probatorios, recibir notificaciones, impugnar actos administrativos, sino que inclusive se podría ofrecer facilidades de interacción con los ciudadanos, a tal grado que puedan llevarse a cabo informes o audiencias orales mediante teleconferencias entre los servidores, funcionarios públicos y los representantes de los administrados, de tal manera que se logre un resguardo de su derecho a ser oído. De ese modo, con un despliegue adecuado de gobernanza digital podrían desarrollarse procedimientos administrativos electrónicos con eficiencia, celeridad y sin la necesidad de suspender el cómputo de plazos (Huamán, 2018).

La transición de patrón a gobiernos digitales ha causado una revolución en la manera en que los ciudadanos, compañías, servidores y funcionarios públicos brindan y reciben servicios en base a las diferentes relaciones que se han establecido entre cada uno de ellos y el gobierno. Desde la perspectiva tecnológica, la creación de un gobierno digital con el uso generalizado de Internet ha cambiado la manera en que el gobierno se comunica en el interior de la administración pública (back office: comunicación entre gobierno y gobierno y gobierno-trabajadores) o con otras partes asociadas al mismo (Front Office: comunicación entre Gobierno-Ciudadanos, Gobierno-Empresas Gobierno-Visitantes) (Rodríguez, Vera, Marko, Alderete y Conca, 2015). Los procesos se basan en un ambiente de organizaciones estatales y no gubernativas, compañías, juntas vecinales y particulares que está involucrados en acceso de datos y la producción, servicios y contenidos por medio de la interacción con los gobiernos (OCDE, 2014).

Es de precisar que, la gobernabilidad digital se pone a disposición por medio de distintas áreas, entre las cuales se encuentran los servicios de electrónica (e-services) como el mejoramiento en la disponibilidad de los servicios estatales a

los pobladores y la democracia vía electrónica (e-democracy) que hace referencia a una colaboración de la ciudadanía más activa cuando se trata de tomar decisiones haciendo uso de las TIC. Un gobierno digital ofrece conceptualizaciones nuevas a los ciudadanos, en relación a los requerimientos de la ciudadanía, así como lo referido a sus responsabilidades, siendo su finalidad el capacitar, otorgar poder y comprometer a los ciudadanos en el cambio (UNESCO, 2017).

El gobierno digital representa una clase nueva de alianzas privado-público para los avances en el ámbito público. Tienen un gran potencial para contribuir a optimizar la productividad de las administraciones públicas y la calidad del gasto público en una coyuntura de deceleración económica y restricciones fiscales, promoviendo también la mejora de la compra pública de tecnología cuando esta está incrementándose de manera exponencial. También es una poderosa herramienta de política estatal para promover el espíritu empresarial e impulsar nuevos sectores de crecimiento, mediante la inversión en empresas locales innovadoras (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020).

Considerando la importancia del tema en investigación, y siendo conscientes que el gobierno digital es hoy en día una realidad que debe ser replicada en todas las instituciones públicas en aras de mejorar la gestión administrativa que permita ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, se recoge los resultados de un municipio local para conocer cómo se halla la situación antes descrita en el mismo; así se tiene que en la tabla 2, el 63.3% de los trabajadores consideran que el gobierno electrónico es regular, seguido del 36.7% que lo considera malo y el 0% bueno. Por tanto, se afirma que el gobierno digital en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo presenta un nivel mayoritariamente regular. Al respecto de estos resultados, se tiene el trabajo realizado por Rojas (2021), en el que llegó a concluir que los gobiernos digitales implementados contribuyen en relación a la eficacia de la gestión desarrollada por el Departamento de Registros Civiles de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021, debido a que el proceso y desarrollo del gobierno digital en el Departamento del Registros Civiles, debe continuar su implementación, resaltando la importancia de los trámites de naturaleza

administrativa del área de registros civiles tienen que llevarse a cabo virtualmente por medio del Gobierno digital.

En las dimensiones de la variable gobierno digital se evidencia que el nivel que mayor preponderancia tiene en las mismas, es el nivel regular; siendo los porcentajes obtenidos, los descritos a continuación: dimensión externa con 53.3%, dimensión interna con 66.7%, dimensión relacional con 53.3% y dimensión promoción con 56.7%. Para cotejar los resultados antes evidenciados, se cuenta con el estudio de Gil, Sharon y Pardo (2018), dado que en este se concluyó que el gobierno digital es un sistema abierto dinámico caracterizado por seis dimensiones o temas. Estos incluyen el propósito y el papel del gobierno, el reconocimiento de las tendencias sociales generales, la atención a la naturaleza de las tecnologías cambiantes, los elementos humanos de elección y autodeterminación, la creación y gestión de la información y la interacción, el cambio y la complejidad continuos.

En la tabla 4 se observa que el 60% de los trabajadores discurren que la gestión administrativa es regular, seguido del 36.7% que la considera mala y el 3.3% que precisa que es buena. Por tanto, se afirma que el gobierno digital en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo presenta un nivel mayoritariamente regular. Para complementar estos resultados, se ha tomado la investigación propuesta por Barrera e Ysuiza (2018), puesto que los resultados evidenciaron que referente a la gestión administrativa, el 23% de los empleados opina que ésta no se lleva a cabo de la manera adecuada, un 38% cree que sí se realiza de manera correcta; sobre las dimensiones de Gestión administrativa no se ha realizado de manera adecuada; asimismo, tiene por proporciones: Planeación, el 41%, respecto a la organización se tiene un 25%, sobre el control, un 23% y, por último, en referencia a la dirección, un 15%. Lo que permitió arribar a la conclusión de la existencia de la relación significativa entre gestión de la administración pública, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y calidad de los servicios ofrecidos a los contribuyentes, al existir entre estas variables una correlación de 0,872, estimación que señala una relación estrecha entre éstas.

En las dimensiones de la variable gestión administrativa se evidencia que el nivel que mayor preponderancia tiene en las mismas, es el nivel regular; siendo los porcentajes obtenidos, los que se describen a continuación: planeación con 63.3%, dirección con 70%, control con 60% y organización con 56.7%. En función de los resultados en estas dimensiones, los mismos pueden sostenerse en lo que señala la teoría de la administración pública referida por Bobbio y Matteucci respalda a la administración pública como una herramienta de poder en las tres áreas de gobierno (legislativo, ejecutivo y judicial), asimismo constituye una particularidad institucional específica del gobierno, cuyo propósito es favorecer el alcance de los objetivos de cada uno de los ámbitos de poder estatal. Esta teoría explica elementos vinculados con la aplicación de estas tecnologías, como la toma de decisiones de innovación, los determinantes de las tasas de adopción y los diferentes tipos de adoptantes. Desde las conceptualizaciones de innovación y difusión, se propone un modelo teórico fundamentado en cinco factores: canales comunicativos, innovación, tiempo, proceso de decisión de innovación y sistema social. Es preciso indicar que el proceso de decisión está segmentado en diversas etapas, por las que debe pasar un individuo u organización para lograr el grado de adopción definitiva de la innovación (Barragán, 2019).

La tabla 7 perteneciente a la hipótesis general, evidencia que el 60% de los trabajadores consideran que el gobierno digital presenta un nivel regular y que la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.780 representa una alta correlación positiva entre las variables, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

Los resultados de la hipótesis concuerdan con lo encontrado por Cosquillo (2020), puesto que en su investigación los resultados señalan que la hipótesis general calculada es equivalente a 398.95 confirmando la hipótesis con un 95% de fiabilidad y un margen de error del 95. Concluyendo que el Gobierno Digital y las TIC son instrumentos excepcionales para la innovación de estrategias

dispuestas para la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín. Igualmente, el gobierno regional incrementa el empleo del servicio diital, los cuales no disponen de una difícil comprensión por los usuarios y, a partir de ello se incrementa el interactuar entre la ciudadanía y la municipalidad dejando de lado los trámites burocráticos mediante el uso del papel.

Asimismo, como sustento se adopta la teoría de la difusión de la innovación, desarrollada por Rogers en 1962, plantea aceptar la tecnología desde su conexión con los aspectos sociales y psicológicos de los usuarios, y proporciona un análisis teórico específico que estudia la difusión de la tecnología innovadora en esta dirección. Esta teoría explica elementos vinculados con la aplicación de estas tecnologías, como la toma de decisiones de innovación, los determinantes de las tasas de adopción y los diferentes tipos de adoptantes. Desde las conceptualizaciones de innovación y difusión, se propone un modelo teórico fundamentado en cinco factores: canales comunicativos, innovación, tiempo, proceso de decisión de innovación y sistema social. Es preciso indicar que el proceso de decisión está segmentado en diversas etapas, por las que debe pasar un individuo u organización para lograr el grado de adopción definitiva de la innovación (Barragán, 2019).

La tabla 8 evidencia que el 50% de los trabajadores consideran que dimensión externa del gobierno digital presenta un nivel regular y que la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.652 representa una alta correlación positiva entre la dimensión y la variable, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación significativa entre la dimensión externa del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. Para cotejar estos resultados se cuenta con el estudio desarrollado por Rodríguez (2021), en el cual se concluyó que, en Latinoamérica, el gobierno electrónico en los últimos años se ha propuesto consolidarse; empero, una de sus fortalezas más resaltantes radica en función de usuario, dado que se concibe como un recurso para dotar de celeridad a los actos administrativos, dejando de lado los efectos burocráticos, enfatizando en

la participación de la ciudadanía con el fin de fortalecer las políticas públicas municipales; aunque ello resulte aún un tema no consolidado del todo.

La tabla 9 evidencia que el 60% de los trabajadores consideran que la dimensión interna del gobierno digital presenta un nivel regular y que la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.705 representa una alta correlación positiva entre las variables, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación significativa entre dimensión interna del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. En relación a los resultados mostrados, es factible cotejar los mismos con la investigación hecha por Correa, Toro y Gutiérrez (2020), dado que sus resultados reflejaron que los gobiernos digitales son muy importantes ya que facilitan la obtención de óptimos resultados en cuestiones de inclusión, productividad, transparencia y confiabilidad, esto como consecuencia que involucra conglomerado de distintas herramientas tecnológicas direccionadas a un mismo objetivo. El estudio concluyó indicando que, las empresas estatales como parte del Gobiernos requieren recurrir a las innovaciones tecnológicas tales como, la inteligencia artificial, la seguridad de los recursos informáticos, instrumentos para el análisis de datos, cadena de bloques, y otras herramientas para facilitar optar por decisiones en bien de la comunidad.

La tabla 10 evidencia que el 43.3% de los trabajadores consideran que la dimensión relacional presenta un nivel regular y que la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.530 representa una alta correlación positiva entre las variables, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación significativa entre la dimensión relacional del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. Para cotejar los resultados encontrados se cuenta con el estudio que realizaron Vasilenko y Vitaly (2020), donde los resultados reflejan que el estado debería regular el espacio digital de una manera única y centralizada en sus propios intereses

para implementar y proteger los derechos básicos de los ciudadanos rusos. Concluyéndose que, es importante reconocer que existen ciertos problemas para el sujeto de la administración pública como amenazas que vienen determinadas por el estado de la sociedad como objeto de control y el estado de conexiones directas y de retroalimentación, estos aspectos deberían llevar tarde o temprano a la necesidad de implementar decisiones de gestión adecuadas.

La tabla 11 evidencia que el 46.7% de los trabajadores consideran que la dimensión promoción del gobierno digital presenta un nivel regular y que la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.815 representa una alta correlación positiva entre las variables, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación significativa entre la dimensión promoción del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. Lo resultante se complementa con lo determinado en el estudio realizado por Clarke (2020), donde se concluyó que las tecnologías digitales sustentan innovaciones impresionantes en las comunicaciones, las estructuras organizativas y el modelo de prestación de servicios, y están transformando las expectativas de las organizaciones públicas para sus interacciones con los proveedores de servicios. En promedio, los gobiernos no han seguido el ritmo de estas tendencias, agobiados en muchos casos por los sistemas heredados, tanto técnicos como culturales, de los paradigmas de gestión pública pre-digitales.

La tabla 12 evidencia que el 63.3% de los trabajadores consideran que el gobierno digital presenta un nivel regular y que la dimensión planeación de la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.793 representa una alta correlación positiva entre las variables, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión planeación de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

Para cotejar los resultados antes mostrados, se cuenta con el estudio de Gil y Martínez (2011), muestra que existe una clase política interna que comprende y entiende muy poco sobre el empleo de las TIC como herramientas estratégicas en gestión pertinente de los temas públicos. Esto, combinado con una burocracia mal capacitada para el uso óptimo de la tecnología, así como el hecho de que la infraestructura tecnológica no tiene suficiente redundancia, actualizaciones y financiamiento, puede conducir a que la capacidad de poseer una computadora, internet, línea telefónica y la creación de sitios web, sean simplemente logros costosos que a su vez se rigen por estilos individuales de gobierno en todos los niveles del gobierno local, y no se obtienen mediante una planificación adecuada basada en el logro de metas que conduzcan a la constitución de un gobierno municipal adecuado.

La tabla 13 evidencia que el 56.7% de los trabajadores consideran que el gobierno digital presenta un nivel regular y que la dimensión dirección de la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.677 representa una alta correlación positiva entre las variables, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión dirección de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. En correlato de estos resultados, se halla el estudio hecho por Flores (2020), dado que los resultados de su investigación, éstos evidencian que la información de los usuarios tiene un rasgo de estereotipo sin un apoyo concreto dado que no existe una conceptualización concreta. Sobre las funciones generales de los gobiernos electrónicos y respecto al acceso a éstas tecnologías, se ha evidenciado que estos elementos se encuentran en proceso de ser implementados en los sectores rurales, además, cabe mencionar que la prioridad de transparencia en la administración pública no siempre es positiva, dado la restricción a la información de naturaleza financiera y de presupuesto. El estudio concluye señalando que los directivos de las escuelas de los sectores urbanos han desarrollado de manera endeble el empleo de TIC's y GE; y, asimismo, con los datos obtenidos de las entrevistas se ha podido programar la realización de acciones específicas para la continuación de los

procesos dado que ello implica un apoyo adicional en el rendimiento de sus actividades funcionales como directivos.

La tabla 14 evidencia que el 53.3% de los trabajadores consideran que el gobierno digital presenta un nivel regular y que la dimensión control de la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.785 representa una alta correlación positiva entre las variables, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión control de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. Los resultados mostrados pueden ser complementados con el estudio que realizó Rivas (2019), puesto que, en el mismo, se evidenció que, para el 59% de los funcionarios el empleo de tecnologías informativas y comunicativas en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, tiene un desarrollo inadecuado. El 52% de los funcionarios no muestran interés en la validez de los datos ofrecidos. En referencia a la eficiencia del empleo de las TIC, promediándose se tiene que el 71% de los funcionarios éstas no son eficientes. Se concluyó indicando que el empleo de las tecnologías informativas y comunicativas se interrelacionan con la transparencia y eficiencia, ya que se halló una correlación de un índice superior al 0,8 entre cada una de éstas, vale decir, el empleo de las TIC, influye significativamente en la transparencia y eficiencia de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

La tabla 15 evidencia que el 56.7% de los trabajadores consideran que el gobierno digital presenta un nivel regular y que la dimensión organización de la gestión administrativa también presenta un nivel regular; considerando que el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.753 representa una alta correlación positiva entre las variables, y teniendo un nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$); se puede comprobar que existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. En función de estos resultados, también se tiene el estudio de Ramos, Quispe y Ventura (2021), donde llegan a la conclusión que existe una regular calidad

de servicio en la entidad municipal de la provincia de Lambayeque, por lo que se evidencia en los porcentajes descritos según las dimensiones investigadas por los autores, lo que ocasiona que el gobierno electrónico no se implemente de manera correcta. No existen buenas condiciones para el desarrollo del gobierno electrónico en la organización provincial, debido a que no se cuenta con empleados capacitados; y finalmente no se tiene un plan de evaluación para verificar el desarrollo de las TICS en la administración local. Se requieren de estrategias para implementar de manera eficaz el gobierno electrónico en la municipalidad provincial de Lambayeque, ya que, en referencia a lo indagado, se tiene como finalidad mejorar la gestión administrativa, bajo los enfoques de eficiencia, transparencia y facilidad de uso, basado en los ejes normativos, diagnóstico situacional y fortalecimiento de capacidades de los recursos humanos.

Para finalizar se debe precisar que, el desarrollo de la sociedad está estrechamente relacionado con la información que brinda el uso de innovadoras tecnologías, y en esta perspectiva, el gobierno hace frente a nuevas dificultades y desafíos en el proceso de conducción de las operaciones administrativas, en el contexto de la modernización de las TIC. Cabe señalar que el gobierno digital está vinculado a la gobernanza administrativa, lo que indica que el empleo de la tecnología de la comunicación y la información afecta de manera significativa la efectividad del crecimiento organizacional general para el beneficio del público, y la entidad, incluida la gobernanza, está diseñada para lograr el alcance de metas y propuestos resultados. El gobierno digital, sin duda, garantiza la finalidad de afrontar los conflictos y riesgos que puedan generarse en el periodo de las actividades administrativas y asegura así el alcance de los objetivos delimitados por la institución.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que el gobierno digital es regular según el 63.3% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.
2. Se identificó que la gestión administrativa es regular según el 60% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.
3. Se comprobó la existencia de una relación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; dado el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.780 que representa una alta correlación positiva entre las variables, y el nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$).
4. Se comprobó la existencia de una relación significativa entre la dimensión externa del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; dado el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.652 representa una alta correlación positiva entre la dimensión y la variable, y el nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$).
5. Se comprobó la existencia de una relación significativa entre dimensión interna del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; dado el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.705 representa una alta correlación positiva entre las variables, y el nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$).
6. Se comprobó la existencia de una relación significativa entre la dimensión relacional del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; dado el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.530 representa una alta correlación positiva entre las variables, y el nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$).
7. Se comprobó la existencia de una relación significativa entre la dimensión promoción del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; dado el Coeficiente de

Correlación de Spearman de 0.815 representa una alta correlación positiva entre las variables, y el nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$).

8. Se comprobó que existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión planeación de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; dado el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.793 representa una alta correlación positiva entre las variables, y el nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$).
9. Se comprobó la existencia de una relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión dirección de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; dado el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.677 representa una alta correlación positiva entre las variables, y el nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$).
10. Se comprobó la existencia de una relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión control de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; dado el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.785 representa una alta correlación positiva entre las variables, y el nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$).
11. Se comprobó la existencia de una relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021; dado el Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.753 representa una alta correlación positiva entre las variables, el nivel de significancia $p=0.000$ que es menor al 1% ($p<0.01$).

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades municipales, ejecutar con relación al desarrollo del gobierno digital, reglamentos administrativos de parte del personal encargado, sobre su funcionamiento, otorgando mayores herramientas constantemente para así lograr un eficiente funcionamiento en pro del desarrollo funcional de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Laredo.
- Se recomienda al Alcalde implementar herramientas tecnológicas en todas las áreas del municipio, las mismas que deberán estar interconectadas entre si y ser de fácil uso y accesibilidad, para de este modo ir trasladando de manera paulatina los procesos manuales y mecánicos a sistemas tecnificados que procuren una mayor eficiencia de la institución.
- Se sugiere al Jefe de recursos humanos capacitar a todos los trabajadores en el manejo y utilización de las TIC, así como en diferentes programas y aplicaciones conexos a estas, fortaleciendo sus capacidades y competencias digitales que permita un mejor manejo de los actuales sistemas que la administración pública demanda para atender a la ciudadanía con prontitud.
- Se recomienda a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Laredo desarrollar actividades que impulsen las actividades de gobierno digital en la planificación, con el fin de que se cumpla de manera eficaz los compromisos y asignaciones correspondiente de su actividad laboral. Puesto que, como consecuencia de los errores técnicos en la entidad, es importante laborar de forma articulada con las otras áreas administrativas con la debida comunicación continua en los procesos del gobierno digital de la entidad.
- Se recomienda a las autoridades municipales mejorar la interfaz de las páginas web de la entidad, puesto que este podría ser un elemento favorable para que las personas que no tienen mucha cercanía con el internet o transacciones electrónicas puedan tener mayor interacción con los servidores públicos.
- Se recomienda a las autoridades municipales, establecer lineamientos internos para que los trabajadores puedan desenvolverse en sus actividades laborales,

con el fin de que puedan desarrollar acciones para beneficiar la transacción y el control del área administrativa de la institución, siendo necesario la ejecución de capacitaciones sobre normativas legales con el fin de lograr un progreso a nivel municipal.

- Se recomienda a las autoridades municipales, ejecutar mejoras y aplicaciones en la organización del gobierno digital en relación a los procedimientos de la gestión administrativa, con el fin de lograr el aumento y la actividad las actividades de gestión, así como la agilización de las mismas, posibilitando que los trámites realizados sean céleres beneficiando a la entidad y al usuario.
- Se sugiere a las autoridades municipales, profundizar en el fortalecimiento pertinente del gobierno digital con el fin de mejorar los procesos de la gestión administrativa, incentivando al progreso de proyectos del gobierno digital que optimicen y fortalezcan la gestión administrativa en la entidad solucionando sus inconvenientes.

VIII. PROPUESTA

I. **Título:** Plan de capacitación en gobierno digital para mejorar la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

II. DATOS GENERALES

2.1. **Beneficiarios:** trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021

2.2. **Duración:** Inicio: 20-09-2021

Termino: 20-11-2021

2.3. **Nº de horas:** 03 horas semanales

2.4. **Investigador:** Alfaro Bermúdez, María Elizabeth

2.5. **Asesor:** Sandoval Ríos, José Elías

III. JUSTIFICACIÓN

En los últimos tiempos, el gobierno por medio de la administración pública ha iniciado la fase de transición de sus procesos internos y herramientas de implementación. Por lo tanto, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han jugado un rol elemental en la realización de estas modernizaciones. El gobierno digital es componente esencial de la adopción de recursos tecnológicos y es una de las primordiales reestructuraciones de la administración pública del gobierno. Es una forma de utilizar la tecnología para mejorar la interacción del sector público con la ciudadanía, las empresas y otras instituciones públicas (Zamora, et al., 2017).

Sobre lo antes mencionado la siguiente propuesta está dirigida a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, puesto que actualmente se identifican deficiencias en las plataformas de tecnología que no permiten lleva a la entidad a la aplicación de procesos digitales en el marco de lo establecido para la modernización del Estado y Transformación Digital. La Municipalidad Distrital de Laredo (MDL), es un Órgano de Gobierno Local, que asume su Misión, con responsabilidad y compromiso, en relación a su naturaleza jurídica, fines, adscripción, jurisdicción, y funciones, y atención a la Base Legal, centrada en competencias de servicio público, hacia el

desarrollo integral y sostenido, con inclusión social, desarrollo humano, calidad de vida para sus ciudadanos, y de soporte para el desarrollo económico local, y desarrollo urbano rural de su distrito.

El interés de esta propuesta surge por la importancia de coberturar servicios y bienes con el fin de beneficiar a los ciudadanos, enmarcados en las disposiciones relacionadas a la aplicación de procesos tecnológicos para el Gobierno Digital. Es de precisar que la estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de Laredo debe armonizar con las pautas de estructura y de diseño que garanticen el obtener niveles mayores de eficacia de forma que se concrete la óptima capacitación a los empleados y por ende mayor atención a la ciudadanía, brindándoles seguridad y priorizando la tecnología digital desplegada y la utilización de los recursos que asigna el Estado.

IV. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general

Proponer estrategias de gobierno digital para fortalecer la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

4.2. Objetivos específicos

- Promover los servicios digitalizados para beneficiar a la ciudadanía y a las mismas instituciones privadas y públicas.
- Impulsar el crecimiento de servicios, de sistemas, y proyectos empleando recursos de calidad en cuanto tecnología.
- Implementar lineamientos metodologías, o directrices para el empleo adecuado de las herramientas tecnológicas de la información en la institución.
- Afianzar las habilidades digitales de los servidores y funcionarios públicos.

V. CRONOGRAMA

| <i>Etapas</i> | <i>Actividades</i> | <i>Responsables</i> | <i>Cronograma</i> | | |
|----------------------|--|----------------------------------|-------------------|-------------|-------------|
| | | | <i>Oct.</i> | <i>Nov.</i> | <i>Dic.</i> |
| Planificación | Evaluación de las TIC aplicadas para el desarrollo de las actividades administrativas | Jefe de área de recursos humanos | X | | |
| | Implementar los métodos, principios, técnicas y procedimientos de gobierno digital | Jefe de área de recursos humanos | X | | |
| | Evaluar y elaborar el plan estratégico de tecnologías de la información, plan estratégico de gobierno digital y plan operativo informático. | Jefe de área de recursos humanos | X | | |
| Ejecución | Brindar capacitaciones sobre soporte preventivo técnico y correctivo a los recursos informáticos y las unidades orgánicas y los órganos y de la municipalidad. | Capacitador externo | | X | |
| | Asesorar sobre la implementación de medidas e instrumentos de seguridad de la información, ciber seguridad y seguridad digital, conforme a la normativa vigente. | Capacitador externo | | X | |
| Evaluación | Desarrollar talleres técnicos en asuntos de competencias digitales | Capacitador externo | | X | X |

VI. PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

La presente propuesta sobre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo 2021, se estructura por medio de 6 sesiones, desarrolladas a través de talleres dirigidos a los servidores públicos de la entidad, cuyo fin es capacitarlos

para que puedan efectuar de manera positiva las actividades relacionadas al gobierno digital, siendo ello muy relevante para ejecutar de forma efectiva los procedimientos administrativos en la entidad. Cada taller o capacitación contara con un lapso de 3 horas, dado que los beneficiarios son 22 trabajadores de la municipalidad, considerándose que sería el tiempo necesario para disipar las dudas de los participantes.

Plan estratégico para capacitar a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo sobre estrategias de gobierno digital para fortalecer la gestión administrativa en los empleados de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.

| N° | Actividades | Naturaleza | Lugar | Responsable | Duración(h) | Capacitador |
|----|---|--------------|-----------|--------------------------|---------------|----------------------------------|
| 1 | Las TIC aplicadas para el desarrollo de las actividades administrativas | Capacitación | Auditorio | Área de recursos humanos | 3 h semanales | Jefe de área de recursos humanos |
| 2 | Implementar los principios, métodos, procedimientos y técnicas de gobierno digital | Capacitación | Auditorio | Área de recursos humanos | 3 h semanales | Jefe de área de recursos humanos |
| 3 | Plan estratégico de tecnologías de la información, plan estratégico de gobierno digital y plan operativo informático | Taller | Auditorio | Área de recursos humanos | 3 h semanales | Capacitador externo |
| 4 | Soporte técnico preventivo y correctivo a los recursos informáticos y los órganos y unidades orgánicas de la municipalidad | Capacitación | Auditorio | Área de recursos humanos | 3 h semanales | Capacitador externo |
| 5 | Implementación de medidas e instrumentos de seguridad de la información y seguridad digital, y ciber seguridad de acuerdo a las normas vigentes | Capacitación | Auditorio | Área de recursos humanos | 3 h semanales | Capacitador externo |
| 6 | Competencias digitales | Taller | Auditorio | Área de recursos humanos | 3 h semanales | Capacitador externo |

VII. METODOLOGÍA

Con el fin de concertar la presente propuesta se pretende cumplir con los 4 objetivos de investigación, fundamentada en analizar los recursos elementales y las capacidades (operaciones, servicios, software, infraestructura tecnológica, servicios, hardware, etc.) en términos de gobierno digital implementados por la institución. Asimismo, se espera la colaboración de la municipalidad y servidores públicos para el desarrollo de la actividad, por su aporte a la entidad.

VIII. METAS

- Lograr transformar los procesos, las estructuras, y servicios en términos de gobierno digital, alineados adecuadamente y relacionados con el propósito y objetivos institucionales estratégicos.
- Conseguir una participación del 100% de la población, lo que contribuirá a digitalizar los servicios en beneficio de la ciudadanía y la propia entidad.
- Afianzar habilidades digitales de los servidores y funcionarios públicos.

IX. RECURSOS

| Materiales | Cantidad | Precio unitario | Precio por capacitación | Precio Total |
|--------------------|-----------------|------------------------|--------------------------------|---------------------|
| Capacitador | 18 horas | S/.100.00 | S/.300.00 | S/. 1 800.00 |
| Refrigerio | 200 | S/.5.00 | S/.1000.00 | S/.7,000.00 |
| Lapiceros | 200 lapiceros | S/.0.50 | S/.100.00 | S/.700.00 |
| Papel Bond A4 | 4 paquetes | S/.12.00 | S/.48.00 | S/.288.00 |
| Pizarra Acrílica | 2 | S/.100.00 | S/.200.00 | S/.1,200.00 |
| Carpeta de Trabajo | 98 | S/.1.50 | S/.147.00 | S/.882.00 |
| Plumones | 2 cajas | S/.6.00 | S/.12.00 | S/.72.00 |
| Folletos | 98 folletos | S/.0.20 | S/.19.40 | S/.116.40 |
| Total | | | | S/.11,858.40 |

X. EVALUACIÓN

El proceso de evaluación se realizará de manera constante en relación a las actividades que se programen con una herramienta para la evaluación que contribuya a establecer el avance de los lineamientos planteados previamente.

REFERENCIAS

- Acosta, D. (2016). *Diferencia entre encuesta, entrevista y cuestionario. Consideraciones.* https://prezi.com/lia3wvrtv0_r/diferencia-entreencuesta-entrevista-y-cuestionario
- Alan, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica.* Primera edición. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Alerta Legal Laboral (2021). *Reglamento de Ley de Gobierno Digital y su impacto en procedimientos ante Sunafil, Mintra y EsSalud.* Estudio Muñiz. <https://www.munizlaw.com/export/productolegal/reglamento-de-ley-de-gobierno-digital-y-su-impacto-en-procedimientos-ante-sunafil-mintra-y-essalud>
- Armas U. y Armas, S. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales* (1) 1 1-13 www.eumed.net/rev/cccss/13/
- Arispe, C. Yngali, J. Guerrero, M. Lozada, O. Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para os estudios de posgrado.* Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Ascencio, A. Campo, J. Ramírez, A. y Zapata, L. (2016) Importancia de la planeación en las áreas de gestión humana de las organizaciones. *Revista Fundación Universitaria Luis Amigó* 3(1) 118 <https://core.ac.uk/download/pdf/268189549.pdf>
- Aguilera, G. (2008). Aplicación de las tecnologías de la información y conocimiento a la administración pública: El gobierno electrónico en México. *Redalyc - Red de Revistas Ciencia UAT* 3(1) 20-23: <http://www.redalyc.org/pdf/4419/441942913008.pdf>

- Banco Interamericano de Desarrollo (2020). *Govtech y el futuro del gobierno 2020*. CAF y Public Tech Lab de IE University de España. <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1645/Govtech%20y%20el%20futuro%20gobierno.pdf>
- Barrera, A. e Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Universidad San Martín de Porres* 5(1) 1-20. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/articloe/view/145/132>
- Barragán, X. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. [Tesis doctoral, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Barrutia, I. y Egoavil, J. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio de una entidad pública*. Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE– https://www.ilae.edu.co/web/Ilae_Files/Libros/20201008124717348091512.pdf
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. Editorial Digital UNID. <https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ>
- Binimelis, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Rev. katálysis* 20(03) <https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>
- Bruzza, M. (2020). *Diseño de un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17147/BRUZZA_MONCAYO_MARIUXI_DISE%20MODELO%20IMPLEMENTACION.pdf?sequence=1

- Calderón, J. Huilcapi, M. Díaz, P. Mora, J. y Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial, en *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación* 2(7) 17 <http://www.journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/43>
- Calmett, J. (2021). *Influencia del E – Gobierno en la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Islay, Arequipa 2019*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12629/UPcavejl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Clarke, A. (2020) Unidades de gobierno digital: ¿qué son y qué significan para la renovación de la gestión pública de la era digital?, *International Public Management Journal*, 23 (3), 358-379, DOI: 10.1080/10967494.2019.1686447 <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14719037.2017.1327181?nedAccess=true>
- Comex Perú (2020). De gobierno electrónico a gobierno digital: La Transformación Es Una Realidad. *Semanario* 1073. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>
- Correa, L. Toro, A. y Gutierrez, C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad* 12(22) 71-102 <https://www.redalyc.org/journal/5343/534367793009/html/>
- Cosquillo, S. (2020). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el Periodo 2019 – 2020. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina* 5(2) 1-13. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.413
- Chiavenato, I. (2002). Capítulo 1: Naturaleza y desafío de la administración Actual. En I. Chiavenato, *Administración en los Nuevos Tiempos*. MC GRAW HILL. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Ch

[iavenato%20Idalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](#)

Decreto Legislativo N° 1446, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. *Diario oficial el peruano*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/DS-123-2018-PCM-Reglamento-del-Sistema-Administrativo-de-Modernizaci%C3%B3n-de-la-Gesti%C3%B3n-P%C3%ABlica.pdf>

Decreto Supremo N° 029-2021-PCM (2021). Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. *Diario el peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3/>

Feenberg, A. (2012). *Transformar la tecnología: una nueva visita a la teoría crítica*. Bernal: Univ. Nacional de Quilmes. <http://www.unq.edu.ar/advf/documentos/5033aef23bdd6.pdf>

Feenberg, A. (1991). *Critical Theory of Technology*. Oxford University Press. https://www.researchgate.net/publication/298698814_Critical_theory_of_technology

Flores, Y. (2020). Representaciones sociales del gobierno electrónico. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado Universidad Nacional Del Altiplano* 9(3) 1705-1717. <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/1846/432>

García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público. Secretaría General de Presupuestos y Gastos* 47(1) 37-64 [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)

- Gil, R. Sharon S. y Pardo, T. (2018) Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 663-646.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Gil, J. y Martínez, M. (2011). VII. Tecnologías de información y comunicación en las administraciones públicas municipales de México. En E. Cabrero y D. Arellano. (coord.) Los gobiernos municipales a debate: un análisis de la institución municipal a través de la Encuesta INEGI 2009 (pp. 433-503). Centro de Investigación y Docencia Económicas.
- González, S. Viteri, D. Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad* 12(4), 32-37.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. Mc Graw Hill Education.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huamán, R. (2018). La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *Revista Circulo de Derecho Administrativo* 18(1). 467- 493.
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia* (4a. ed.). Ciea-Sypal y Quirón.
- Laurente, I. (2021). Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano. *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital* Issue 2.
<https://revistalatam.digital/article/210230/?pdf=2708>
- Lanuez, M. y Fernández, E. (2014). Metodología de la Investigación Educativa. (CDROM). IPLAC, La Habana, Cuba.

- La cámara (2020). *El camino del gobierno peruano hacia la digitalización. Informe económico*. Instituto peruano de economía y empresarial de la ccl. *Informe económico*. <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2020/09/200914.pdf>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Revista Cienciaamérica* 3(14). 34-39. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Mariñez, F. (2016). La dimensión relacional del gobierno abierto y el liderazgo colaborativo. *Revista Espiral* 23(65). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-05652016000100002
- Martínez, M. y March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 10 (20): 107-127. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6844563>
- Martin, S. (1983). *Managing without Managers*, Sage, Beverly Hills.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mergel, I., Edelman, N. y Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government information quarterly*, 36(4), 101385.
- Neill, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Ediciones UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestigacionCientifica.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp->

<content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Ocampos, L., y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud-Tumbes, 2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Tumbes] <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESES%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organization for Economic Co-operation and Development (OCDE) (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. Adopted by the OECD Council on 15 July 2014. <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digitalgovernment-strategies.pdf>.

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Int. J. Morphol* 35(1):227-232 <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pasquali, M. (2020). *Los países latinoamericanos con mayor digitalización gubernamental*. Statista. <https://es.statista.com/grafico/23086/gobiernos-latinoamericanos-con-la-mayor-digitalizacion/>

Pimiento, J. (2017). ¿Qué es el gobierno digital? *Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset*. <https://goberna.org/que-es-gobierno-digital/>

Porrúa, M. Lafuente, M. Mosqueira, E. y Benjamín, R. y Reyes, A. (2020). Transformación digital y empleo público: el futuro del trabajo del gobierno. *Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Transformacion-digital-y-empleo-publico-El-futuro-del-trabajo-del-gobierno.pdf>

Ramos, A. y Quispe, J. y Ventura, G. (2021). Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Ciencia Latina, Revista multidisciplinar*, 5 (5): 9929. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1045 p 9929

- Rivas, A. (2019). Tecnologías de la información y comunicación, la eficiencia y transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2019. *Revista Universidad de San Martín de Porres* 6(2) 167- 187. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/articloe/view/131/118>
- Rodríguez, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA* 6 (11)1-17 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7953214>
- Rodríguez, R., Vera, P., Marko, I., Alderete, C., y Conca, A. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para brindar Nuevos Canales de Comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de 68 Software*, 3(5): 187-196, ISSN 2314-2642 - Universidad Nacional de La Matanza San Justo. <http://sistemas.unla.edu.ar/sistemas/redisla/ReLAIS/relais-v3-n5-187-196.pdf>
- Rojas, D. (2021). *Gobierno Digital en el Departamento del Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69435/Rojas_JDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf
- Urrutia, M. Barrios, S. Gutiérrez, M. y Mayorga, M. (2014). Métodos óptimos para determinar validez de contenido. *Revista Educación Médica Superior*. 28(3):547-558 <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v28n3/ems14314.pdf>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) (2017). *Gobernabilidad electrónica: fortalecimiento de capacidades de la gobernabilidad electrónica*. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/597>

- Vargas, C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *Uni-Pluri/Versidad* 11(1) 1-16
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)
- Vasilenko, L. y Vitaly, Z. (2020). Digitalización de la administración pública en Rusia: riesgos, incidencias, problemas. *Revista Sociología digital: Direcciones de investigación* 3(2) 4-16.
<https://digitalsociology.guu.ru/jour/article/view/41/36>
- Waltz C., Strikland O. y Lenz E. (2010). *Measurement in Nursing and Health Research*. 4th Ed. Springer Publishing Company.
- Zamora, C. Arrobo, N. y Cornejo, G. (2017). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios* 39(06). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | |
|-------------------------------------|--|--|-----------------------------|--|--------------------|-----------------|
| Variable 1: Gobierno digital | El gobierno digital se refiere al uso de las TIC por parte del sector público como una herramienta de la gestión pública, con la finalidad de mejorar el suministro de la información y el servicio proporcionado (Rodríguez et al. 2015). | Fue operacionalizada por medio de cuatro dimensiones: dimensión externa, dimensión interna, dimensión relacional y dimensión promoción. Para medirla se aplicó un cuestionario compuesto por 20 preguntas. | Dimensión externa | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo tecnológico ▪ Atención ▪ Servicios web ▪ Cumplimiento ▪ Portal institucional | Intervalo - Likert | |
| | | | Dimensión interna | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos ▪ Seguimientos de trámites ▪ Registros electrónicos ▪ Aplicación ▪ Facilidad | | Bueno |
| | | | Dimensión relacional | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de herramientas ▪ Mecanismos de seguridad ▪ Manejo de herramientas tecnológicas ▪ Interacción ▪ Flexibilidad | | Regula rMalo |
| | | | Dimensión promoción | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidades ciudadanas ▪ Interoperabilidad ▪ Aplicaciones ▪ Portal web ▪ Infraestructura tecnológica | | |

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | |
|---|---|--|---------------------|--|--------------------|-----------------|
| Variable 2: Gestión administrativa | La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización, mediante la conducción de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, su capacidad para coordinar y dirigir las acciones y las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la empresa, que permitan prevenir problemas y alcanzar los objetivos planteados (Gonzalez et al. 2020). | Fue operacionalizada por medio de cuatro dimensiones: planeación, dirección, control y organización. Para medirla se aplicó un cuestionario compuesto por 20 preguntas.. | Planeación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan estratégico ▪ Plan operativo ▪ Seguimientos ▪ Eficiencia ▪ Procedimientos de atención | Intervalo - Likert | |
| | | | Dirección | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incentivos ▪ Cumplimiento de procesos ▪ Gestión de esfuerzos ▪ Estímulos ▪ Directivas técnicas | | Buena |
| | | | Control | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento ▪ Monitoreo ▪ Evaluación ▪ Supervisión ▪ Actividades laborales | | Regula rMala |
| | | | Organización | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura organizativa ▪ Flujo de información ▪ ROF ▪ Reclamos ▪ Procedimientos de atención | | |

Anexo 2

Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Metodología |
|---|---|--|---|
| <p>¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> | <p>Tipo de investigación</p> <p>Investigación aplicada</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental transeccional correlacional causal.</p> |
| <p>Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión externa del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre dimensión interna del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión relacional del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión promoción del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?</p> | <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar los niveles del gobierno digital en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> <p>Identificar los niveles de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión externa del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre dimensión interna del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión relacional del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> | <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión externa del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</p> <p>Existe relación significativa entre dimensión interna del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión relacional del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión promoción del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> | <p>Población y muestra</p> <p>85 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo durante el período 2021.</p> <p>Técnicas</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario aplicado para medir el gobierno digital</p> <p>Cuestionario aplicado para medir la gestión administrativa</p> |

| | | | |
|---|---|--|--|
| <p>Distrital de Laredo, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la dimensión planeación de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la dimensión dirección de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la dimensión control de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021?</p> | <p>trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión promoción del gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la dimensión planeación de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la dimensión dirección de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la dimensión control de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</p> | <p>digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión planeación de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021</p> <p>Existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión dirección de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión control de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021.</p> | <p>Validez</p> <p>De contenido a juicio de expertos</p> <p>De constructo</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Alfa de Cronbach</p> <p>Análisis de datos</p> <p>Estadística descriptiva (Excel)</p> <p>Estadística inferencial (SPSS V26)</p> |
|---|---|--|--|

Anexo 3

Ficha técnica del instrumento de la variable gobierno digital

| | |
|--------------------------|--|
| Autora | Ms. Alfaro Bermúdez, María Elizabeth |
| Tipo de instrumento | Cuestionario aplicado para medir el gobierno digital |
| Objetivo | Medir los niveles del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. |
| Número de ítems | 20 ítems |
| Administración | Individual |
| Usuarios | trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo durante el período 2021 |
| Aplicación | Directa-presencial-virtual |
| Tiempo de administración | 15 minutos aproximadamente |
| Escala | De Likert |
| Estructura | Cada presenta cinco alternativas de respuesta: (4) Siempre, (3) Casi siempre, (2) A veces, (1) Casi nunca, (0) Nunca |
| Dimensiones | Dimensión externa Dimensión interna Dimensión relacional Dimensión promoción |
| Niveles y rango | Los niveles y rangos establecidos son: Malo (0-26) Regular (27-53) Bueno (54-80) |
| Validez | <p>Validez de contenido: en este estudio la validez se realizó a través de la opinión de cinco expertos en el área de la gestión pública; para ello se les entrego una matriz en la que se consideraron como criterios de valoración la redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión, realizada la validez por los expertos el resultado fue favorable sugiriendo su aplicación a la muestra de estudio seleccionada con tal finalidad.</p> <p>Validez de constructo: En el cuestionario aplicado para medir el gobierno digital se obtuvo un valor de 0.738 en la prueba de Bartlett, donde indica que los ítems se encuentran correlacionados positiva y significativamente $p=0.000<0.01$</p> |

Confiabilidad

En este estudio, la confiabilidad se realizó mediante una prueba piloto, seleccionando para ello a 20 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo durante el período 2021, se usó para el cálculo el Coeficiente del Alfa de Cronbach en el programa estadístico SPSS V26.

En la variable gobierno digital usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.880, siendo este un nivel de confiabilidad bueno; mientras que en sus dimensiones: en la dimensión externa usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.904, siendo este un nivel de confiabilidad bueno; en la dimensión interna usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.833, siendo este un nivel de confiabilidad bueno; en la dimensión relacional usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.900, siendo este un nivel de confiabilidad bueno; en la dimensión promoción usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.886, siendo este un nivel de confiabilidad bueno.

Ficha técnica del instrumento de la variable gestión administrativa

| | |
|--------------------------|--|
| Autora | Ms. Alfaro Bermúdez, María Elizabeth |
| Tipo de instrumento | Cuestionario aplicado para medir la gestión administrativa |
| Objetivo | Medir los niveles de la variable gestión administrativa en la municipalidad Distrital de Laredo, 2021. |
| Número de ítems | 20 ítems |
| Administración | Individual |
| Usuarios | Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo durante el período 2021 |
| Aplicación | Directa-presencial-virtual |
| Tiempo de administración | 15 minutos aproximadamente |
| Escala | De Likert |
| Estructura | Cada presenta cinco alternativas de respuesta: (4) Siempre, (3) Casi siempre, (2) A veces, (1) Casi nunca, (0) Nunca |
| Dimensiones | Planeación Dirección Control Organización |
| Niveles y rango | Los niveles y rangos establecidos son: Mala (0-26) Regular (27-53) Buena (54-80) |
| Validez | <p>Validez de contenido: en este estudio la validez se realizó a través de la opinión de cinco expertos en el área de la gestión pública; para ello se les entrego una matriz en la que se consideraron como criterios de valoración la redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión, realizada la validez por los expertos el resultado fue favorable sugiriendo su aplicación a la muestra de estudio seleccionada con tal finalidad.</p> <p>Validez de constructo: En el cuestionario aplicado para medir el gobierno digital se obtuvo un valor de 0.722 en la prueba de Bartlett, donde indica que los ítems se encuentran correlacionados positiva y significativamente $p=0.000<0.01$</p> |

| | |
|---------------|---|
| Confiabilidad | <p>En este estudio, la confiabilidad se realizó mediante una prueba piloto, seleccionando para ello a 20 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo durante el período 2021, se usó para el cálculo el Coeficiente del Alfa de Cronbach en el programa estadístico SPSS V26.</p> <p>En la variable gestión administrativa usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.874, siendo este un nivel de confiabilidad bueno; mientras que en sus dimensiones: en la dimensión planeación usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.833, siendo este un nivel de confiabilidad bueno; en la dimensión dirección usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.879, siendo este un nivel de confiabilidad bueno; en la dimensión control usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.888, siendo este un nivel de confiabilidad bueno; en la dimensión organización usando el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.899, siendo este un nivel de confiabilidad bueno.</p> |
|---------------|---|

Anexo 4

Cuestionario aplicado para medir el gobierno digital

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. El presente cuestionario cuenta con total privacidad y los datos obtenidos en él serán reservados y validados sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

| | |
|---------------------|----------|
| Siempre | 4 |
| Casi siempre | 3 |
| A veces | 2 |
| Casi nunca | 1 |
| Nunca | 0 |

| Nº | Ítems | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
|--------------------------|--|---------|--------------|---------|------------|-------|
| Dimensión externa | | | | | | |
| 1 | ¿La municipalidad cuenta con un área específica para el desarrollo tecnológico? | | | | | |
| 2 | ¿La municipalidad se enfoca en mejorar su desarrollo tecnológico para brindar una mejor atención a los ciudadanos? | | | | | |
| 3 | ¿En la municipalidad se socializan los servicios web que ofrece la institución? | | | | | |
| 4 | ¿Considera que la institución cumple con los términos de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública? | | | | | |
| 5 | ¿Considera importante utilizar el portal de gobierno digital para ofrecer los servicios del gobierno local? | | | | | |

| Dimensión interna | | | | | | |
|-----------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 6 | ¿Considera que el uso del gobierno digital es una necesidad en la atención a la ciudadanía? | | | | | |
| 7 | ¿Los usuarios pueden realizar seguimientos de trámites mediante internet de forma sencilla? | | | | | |
| 8 | ¿Conoce usted si la municipalidad mantienen registros electrónicos de sus boletas de pago? | | | | | |
| 9 | ¿Considera que la atención al ciudadano mejora cuando utiliza las aplicaciones de gobierno digital? | | | | | |
| 10 | ¿Considera que las aplicaciones tecnológicas le facilita la atención al ciudadano? | | | | | |
| Dimensión relacional | | | | | | |
| 11 | ¿Usaría las herramientas de gobierno digital en los próximos tramites de atención al ciudadano? | | | | | |
| 12 | ¿La municipalidad brinda mecanismos de seguridad en caso de pérdida de información de los expedientes ingresado en su oficina? | | | | | |
| 13 | ¿Le resulta fácil aprender a operar las aplicaciones de gobierno digital? | | | | | |
| 14 | ¿La interacción con las herramientas de gobierno electrónico le resulta clara y comprensible? | | | | | |
| 15 | ¿Encuentra flexible la interacción con las aplicaciones de gobierno digital? | | | | | |
| Dimensión promoción | | | | | | |
| 16 | ¿En la municipalidad se definen las prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas? | | | | | |
| 17 | ¿La municipalidad tiene vigente la interoperabilidad y servicios web para intercambiar información de los pagos que se realizan por caja chica en cada oficina? | | | | | |
| 18 | ¿Dedica mucho tiempo a explorar las aplicaciones del gobierno digital? | | | | | |
| 19 | ¿Considera como buena idea usar el portal de gobierno digital para ofrecer los servicios gubernamentales? | | | | | |
| 20 | ¿Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el usuario? | | | | | |

Gracias por su colaboración

Anexo 4

Cuestionario aplicado para medir la gestión administrativa

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. El presente cuestionario cuenta con total privacidad y los datos obtenidos en él serán reservados y validados sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

| | |
|---------------------|----------|
| Siempre | 4 |
| Casi siempre | 3 |
| A veces | 2 |
| Casi nunca | 1 |
| Nunca | 0 |

| Nº | Ítems | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
|-------------------|---|---------|--------------|---------|------------|-------|
| Planeación | | | | | | |
| 1 | ¿La municipalidad cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades? | | | | | |
| 2 | ¿La Municipalidad cuenta con un plan operativo institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades? | | | | | |
| 3 | ¿Los usuarios pueden realizar seguimiento de sus trámites documentarios mediante algún portal web? | | | | | |
| 4 | ¿Existe una eficiente planeación para brindar repuestas a los reclamos presentados por el usuario? | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted, que los procedimientos de atención al usuario en la entidad, están de acorde a la expectativa del usuario? | | | | | |

| Dirección | | | | | |
|---------------------|---|--|--|--|--|
| 6 | ¿Los incentivos ayudan a los trabajadores a mejorar el desempeño y dirección de la institución? | | | | |
| 7 | ¿En la Municipalidad Distrital de Laredo existe una gestión de esfuerzos orientada al adecuado cumplimiento de los procesos administrativos? | | | | |
| 8 | ¿Existe una adecuada gestión de esfuerzos de parte de los directivos en la Municipalidad Distrital de Laredo? | | | | |
| 9 | ¿Los funcionarios proporcionan incentivos para el adecuado cumplimiento funciones? | | | | |
| 10 | ¿Los funcionarios con capacidad de decisión implementan normas o directivas técnicas para alcanzar los resultados programados por la Municipalidad Distrital de Laredo? | | | | |
| Control | | | | | |
| 11 | ¿Existe un seguimiento efectivo del órgano de control interno sobre el cumplimiento de las normas y funciones de los servidores? | | | | |
| 12 | ¿Los funcionarios hacen seguimiento y monitorizan sobre el cumplimiento de las normas establecidas? | | | | |
| 13 | ¿Se realiza constantemente evaluación para medir el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades? | | | | |
| 14 | ¿Existe una supervisión de los sistemas usados en la entidad? | | | | |
| 15 | ¿En la municipalidad se realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales? | | | | |
| Organización | | | | | |
| 16 | ¿La Municipalidad distrital de Laredo posee una estructura organizativa adecuada? | | | | |
| 17 | ¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la Municipalidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades? | | | | |
| 18 | ¿Considera que los Manuales, Reglamento de Organización y Funciones están acorde a las actividades de la Municipalidad? | | | | |
| 19 | ¿Considera usted que los reclamos presentados por el usuario, son debidamente atendidos por la entidad? | | | | |
| 20 | ¿Cree usted, que los procedimientos de atención al usuario en la entidad, están de acorde a la expectativa del usuario? | | | | |

Gracias por su colaboración

Anexo 5

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable gobierno digital

| Nº | ÍTEMS | Correlación elemento – total corregida | Alfa de Cronbach si el ítem se borra |
|--|--|--|--------------------------------------|
| DIMENSIÓN EXTERNA | | | |
| 1 | ¿La municipalidad cuenta con un área específica para el desarrollo tecnológico? | ,608 | ,921 |
| 2 | ¿La municipalidad se enfoca en mejorar su desarrollo tecnológico para brindar una mejor atención a los ciudadanos? | ,831 | ,872 |
| 3 | ¿En la municipalidad se socializan los servicios web que ofrece la institución? | ,872 | ,866 |
| 4 | ¿Considera que la institución cumple con los términos de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública? | ,747 | ,894 |
| 5 | ¿Considera importante utilizar el portal de gobierno digital para ofrecer los servicios del gobierno local? | ,874 | ,858 |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,904$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE | | | |
| DIMENSIÓN INTERNA | | | |
| 6 | ¿Considera que el uso del gobierno digital es una necesidad en la atención a la ciudadanía? | ,596 | ,840 |
| 7 | ¿Los usuarios pueden realizar seguimientos de trámites mediante internet de forma sencilla? | ,586 | ,812 |
| 8 | ¿Conoce usted si la municipalidad mantienen registros electrónicos de sus boletas de pago? | ,809 | ,765 |
| 9 | ¿Considera que la atención al ciudadano mejora cuando utiliza las aplicaciones de gobierno digital? | ,617 | ,804 |
| 10 | ¿Considera que las aplicaciones tecnológicas le facilita la atención al ciudadano? | ,704 | ,782 |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,833$ La fiabilidad se considera como BUENO | | | |

| DIMENSIÓN RELACIONAL | | | |
|--|---|------|------|
| 11 | ¿Usaría las herramientas de gobierno digital en los próximos tramites de atención al ciudadano? | ,761 | ,876 |
| 12 | ¿La municipalidad brinda mecanismos de seguridad en caso de pérdida de información de los expedientes ingresado en su oficina? | ,773 | ,873 |
| 13 | ¿Le resulta fácil aprender a operar las aplicaciones de gobierno digital? | ,759 | ,877 |
| 14 | ¿La interacción con las herramientas de gobierno electrónico le resulta clara y comprensible? | ,718 | ,886 |
| 15 | ¿Encuentra flexible la interacción con las aplicaciones de gobierno digital? | ,755 | ,878 |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,900$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE | | | |
| DIMENSIÓN PROMOCIÓN | | | |
| 16 | ¿En la municipalidad se definen las prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas? | ,782 | ,848 |
| 17 | ¿La municipalidad tiene vigente la interoperabilidad y servicios web para intercambiar información de los pagos que se realizan por caja chica en cada oficina? | ,719 | ,867 |
| 18 | ¿Dedica mucho tiempo o a explorar las aplicaciones del gobierno digital? | ,709 | ,864 |
| 19 | ¿Considera como buena idea usar el portal de gobierno digital para ofrecer los servicios gubernamentales? | ,790 | ,845 |
| 20 | ¿Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el usuario? | ,654 | ,877 |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,886$ La fiabilidad se considera como BUENO | | | |

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable gestión administrativa

| Nº | ÍTEMS | Correlación elemento – total corregida | Alfa de Cronbach si el ítem se borra |
|--|---|--|---|
| PLANEACIÓN | | | |
| 1 | ¿La municipalidad cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades? | ,591 | ,811 |
| 2 | ¿La Municipalidad cuenta con un plan operativo institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades? | ,683 | ,786 |
| 3 | ¿Los usuarios pueden realizar seguimiento de sus trámites documentarios mediante algún portal web? | ,758 | ,764 |
| 4 | ¿Existe una eficiente planeación para brindar repuestas a los reclamos presentados por el usuario? | ,618 | ,804 |
| 5 | ¿Cree usted, que los procedimientos de atención al usuario en la entidad, están de acorde a la expectativa del usuario? | ,532 | ,831 |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,833$ La fiabilidad se considera como BUENO | | | |
| DIRECCIÓN | | | |
| 6 | ¿Los incentivos ayudan a los trabajadores a mejorar el desempeño y dirección de la institución? | ,703 | ,856 |
| 7 | ¿En la Municipalidad Distrital de Laredo existe una gestión de esfuerzos orientada al adecuado cumplimiento de los procesos administrativos? | ,717 | ,855 |
| 8 | ¿Existe una adecuada gestión de esfuerzos de parte de los directivos en la Municipalidad Distrital de Laredo? | ,756 | ,842 |
| 9 | ¿Los funcionarios proporcionan incentivos para el adecuado cumplimiento funciones? | ,702 | ,856 |
| 10 | ¿Los funcionarios con capacidad de decisión implementan normas o directivas técnicas para alcanzar los resultados programados por la Municipalidad Distrital de Laredo? | ,738 | ,855 |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,879$ La fiabilidad se considera como BUENO | | | |

| CONTROL | | | |
|--|---|------|------|
| 11 | ¿Existe un seguimiento efectivo del órgano de control interno sobre el cumplimiento de las normas y funciones de los servidores? | ,677 | ,876 |
| 12 | ¿Los funcionarios hacen seguimiento y monitorizan sobre el cumplimiento de las normas establecidas? | ,661 | ,885 |
| 13 | ¿Se realiza constantemente evaluación para medir el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades? | ,880 | ,830 |
| 14 | ¿Existe una supervisión de los sistemas usados en la entidad? | ,637 | ,886 |
| 15 | ¿En la municipalidad se realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales? | ,835 | ,838 |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,888$ La fiabilidad se considera como BUENO | | | |
| ORGANIZACIÓN | | | |
| 16 | ¿La Municipalidad distrital de Laredo posee una estructura organizativa adecuada? | ,781 | ,880 |
| 17 | ¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la Municipalidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades? | ,793 | ,867 |
| 18 | ¿Considera que los Manuales, Reglamento de Organización y Funciones están acorde a las actividades de la Municipalidad? | ,798 | ,875 |
| 19 | ¿Considera usted que los reclamos presentados por el usuario, son debidamente atendidos por la entidad? | ,731 | ,881 |
| 20 | ¿Cree usted, que los procedimientos de atención al usuario en la entidad, están de acorde a la expectativa del usuario? | ,735 | ,881 |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,899$ La fiabilidad se considera como BUENO | | | |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMES | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE VALIDACION | | | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|-------------------------|-----------------------------|---|---------------------|--------------|---------|------------|-------|-------------------------|----|--------------|----|------------|----|--------------|----|----------|----|-----------------------------------|
| | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | REPRESENTATIVIDAD | | PERSISTENCIA | | COHERENCIA | | CONSISTENCIA | | CLARIDAD | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| D4: DIMENSION PROMOCION | Necesidades ciudadanas | ¿En la municipalidad se definen las prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Interoperabilidad | ¿La municipalidad ¿ Tiene vigente la interoperabilidad y servicios web para intercambiar información de los pagos que se realizan por caja chica en cada oficina? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Aplicaciones | ¿Dedica mucho tiempo o a explorar las aplicaciones del gobierno digital? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Portal web | ¿Considera como buena idea usar el portal de gobierno digital para ofrecer los servicios gubernamentales? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Infraestructura tecnológica | ¿Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el usuario? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |

JOSE ELIAS SANDOVAL RIOS

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

| Representatividad | Consistencia | Pertinencia | Coherencia | Claridad |
|---------------------------|---|---|---|-------------------------------|
| Es lo más representativo. | Está fundamentado en bases teóricas consistentes. | Convenientes por su importancia y viabilidad. | Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia. | Redactado con lenguaje claro. |

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

| 0 | 1 | 2 | 3 |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Parcialmente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |

DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|----------------------------------|---|--|------------------|
| Nombres y Apellidos | JOSE ELIAS SANDOVAL RIOS | DNI N° | 16800090 |
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL | | |
| Dirección domiciliaria | Jr. Antonio Raimondi N° 192 | Teléfono domicilio | |
| Título Profesional/ Especialidad | ECONOMISTA | Teléfono Celular | 958880005 |
| Grado Académico | DOCTOR EN ADMINISTRACION | | |
| Mención | GESTION PUBLICA | | |
| FIRMA |  Dr. Jose Elias Sandoval Rios CPPe N°273427 UCV – Docente | Lugar y Fecha: Trujillo, 17 de Setiembre, 2021 | |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE VALIDACION | | | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------|----------------------------|---|---------------------|--------------|---------|------------|-------|-------------------------|----|--------------|----|------------|----|--------------|----|----------|----|-----------------------------------|
| | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | REPRESENTATIVIDAD | | PERSISTENCIA | | COHERENCIA | | CONSISTENCIA | | CLARIDAD | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| D4: ORGANIZACION | Estructura organizativa | ¿La Municipalidad distrital de Laredo cuenta con una adecuada estructura orgánica? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Flujo de información | ¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes gerencias de la Municipalidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ROF | ¿Considera que los Manuales, Reglamento de Organización y Funciones están acorde a las actividades de la Municipalidad? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Reclamos | ¿Considera usted que los reclamos presentados por el usuario, son debidamente atendidos por la entidad? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Procedimientos de atención | ¿Cree usted, que los procedimientos de atención al usuario en la entidad, están de acorde a la expectativa del usuario? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |

JOSE ELIAS SANDOVAL RIOS

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

| Representatividad | Consistencia | Pertinencia | Coherencia | Claridad |
|---------------------------|---|---|--|-------------------------------|
| Es lo más representativo. | Está fundamentado en bases teóricas consistentes. | Convenientes por su importancia y viabilidad. | Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia | Redactado con lenguaje claro. |

B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

| 0 | 1 | 2 | 3 |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Parcialmente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |

DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|----------------------------------|---|--|------------------|
| Nombres y Apellidos | JOSE ELIAS SANDOVAL RIOS | DNI N° | 16800090 |
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA | | |
| Dirección domiciliaria | Jr. Antonio Raimondi N° 192 | Teléfono domicilio | 958880005 |
| Título Profesional/ Especialidad | ECONOMISTA | Teléfono Celular | |
| Grado Académico | DOCTOR EN ADMINISTRACION | | |
| Mención | GESTION PUBLICA | | |
| FIRMA |  Dr. Jose Elias Sandoval Rios CPPe N°273427 UCV – Docente | Lugar y Fecha: Trujillo, 17 de Setiembre, 2021 | |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE VALIDACION | | | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES | |
|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------|--------------|---------|------------|-------|-------------------------|----|--------------|----|------------|----|--------------|----|----------|----|-----------------------------------|--|
| | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | REPRESENTATIVIDAD | | PERSISTENCIA | | COHERENCIA | | CONSISTENCIA | | CLARIDAD | | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| D4: DIMENSION PROMOCION | Necesidades ciudadanas | ¿En la municipalidad se definen las prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | Interoperabilidad | ¿La municipalidad ¿Tiene vigente la interoperabilidad y servicios web para intercambiar información de los pagos que se realizan por caja chica en cada oficina? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | Aplicaciones | ¿Dedica mucho tiempo o a explorar las aplicaciones del gobierno digital? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | Portal web | ¿Considera como buena idea usar el portal de gobierno digital para ofrecer los servicios gubernamentales? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | Infraestructura tecnológica | ¿Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el usuario? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | | |



Segundo Rodolfo Raza Urbina

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

| Representatividad | Consistencia | Pertinencia | Coherencia | Claridad |
|---------------------------|---|---|---|-------------------------------|
| Es lo más representativo. | Está fundamentado en bases teóricas consistentes. | Convenientes por su importancia y viabilidad. | Los indicadores e ítems se encuentran relacionados y hay correspondencia. | Redactado con lenguaje claro. |

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

| 0 | 1 | 2 | 3 |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Parcialmente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |

DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|----------------------------------|---|---|------------------|
| Nombres y Apellidos | Segundo Rodolfo Raza Urbina | DNI N° | 17986492 |
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL | | |
| Dirección domiciliaria | José Artigas N° 526 Distrito la Esperanza - Trujillo | Teléfono domicilio | 044- 638731 |
| Título Profesional/ Especialidad | Licenciado en Administración | Teléfono Celular | 994488575 |
| Grado Académico | Doctor. | | |
| Mención | En Planificación y Gestión | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: Trujillo, 17 de Setiembre 2021 | |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE VALIDACION | | | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES | |
|------------------|----------------------------|---|---------------------|--------------|---------|------------|-------|-------------------------|----|--------------|----|------------|----|--------------|----|----------|----|-----------------------------------|--|
| | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | REPRESENTATIVIDAD | | PERSISTENCIA | | COHERENCIA | | CONSISTENCIA | | CLARIDAD | | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| D4: ORGANIZACION | Estructura organizativa | ¿La Municipalidad distrital de Laredo cuenta con una adecuada estructura orgánica? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | Flujo de información | ¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes gerencias de la Municipalidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | ROF | ¿Considera que los Manuales, Reglamento de Organización y Funciones están acorde a las actividades de la Municipalidad? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | Reclamos | ¿Considera usted que los reclamos presentados por el usuario, son debidamente atendidos por la entidad? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | Procedimientos de atención | ¿Cree usted, que los procedimientos de atención al usuario en la entidad, están de acorde a la expectativa del usuario? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | | |



Segundo Rodolfo Raza Urbina

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar encuesta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

| Representatividad | Consistencia | Pertinencia | Coherencia | Claridad |
|---------------------------|---|---|--|-------------------------------|
| Es lo más representativo. | Está fundamentado en bases teóricas consistentes. | Convenientes por su importancia y viabilidad. | Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia | Redactado con lenguaje claro. |

B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

| 0 | 1 | 2 | 3 |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Parcialmente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |

DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|----------------------------------|---|---|------------------|
| Nombres y Apellidos | Segundo Rodolfo Raza Urbina | DNI N° | 17986492 |
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA | | |
| Dirección domiciliaria | José Artigas N° 526 distrito la Esperanza - Trujillo | Teléfono domicilio | 044-638731 |
| Título Profesional/ Especialidad | Licenciado en Administración | Teléfono Celular | 994488575 |
| Grado Académico | Doctor | | |
| Mención | Planificación y Gestión | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: Trujillo, 17 de Setiembre 2021 | |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMES | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE VALIDACION | | | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|-------------------------|-----------------------------|---|---------------------|--------------|---------|------------|-------|-------------------------|----|--------------|----|------------|----|--------------|----|----------|----|-----------------------------------|
| | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | REPRESENTATIVIDAD | | PERSISTENCIA | | COHERENCIA | | CONSISTENCIA | | CLARIDAD | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| D4: DIMENSION PROMOCION | Necesidades ciudadanas | ¿En la municipalidad se definen las prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Interoperabilidad | ¿La municipalidad ¿ Tiene vigente la interoperabilidad y servicios web para intercambiar información de los pagos que se realizan por caja chica en cada oficina? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Aplicaciones | ¿Dedica mucho tiempo o a explorar las aplicaciones del gobierno digital? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Portal web | ¿Considera como buena idea usar el portal de gobierno digital para ofrecer los servicios gubernamentales? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Infraestructura tecnológica | ¿Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el usuario? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |

PEDRO MEZA SAAVEDRA

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

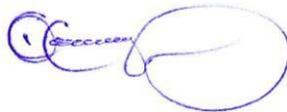
A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

| Representatividad | Consistencia | Pertinencia | Coherencia | Claridad |
|---------------------------|---|---|---|-------------------------------|
| Es lo más representativo. | Está fundamentado en bases teóricas consistentes. | Convenientes por su importancia y viabilidad. | Los indicadores e ítems se encuentran relacionados y hay correspondencia. | Redactado con lenguaje claro. |

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

| 0 | 1 | 2 | 3 |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Parcialmente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |

DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|----------------------------------|---|--|------------------|
| Nombres y Apellidos | PEDRO MEZA SAAVEDRA | DNI N° | 18003381 |
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL | | |
| Dirección domiciliaria | Calle Jaime de Gondra Mz M3 Lote 18 Urb. Covicorti. Trujillo | Teléfono domicilio | |
| Título Profesional/ Especialidad | Licenciado en Administración | Teléfono Celular | 995019848 |
| Grado Académico | Doctor | | |
| Mención | Doctor en Educación | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: Trujillo, 17 de Setiembre, 2021 | |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE VALIDACION | | | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------|----------------------------|---|---------------------|--------------|---------|------------|-------|-------------------------|----|--------------|----|------------|----|--------------|----|----------|----|-----------------------------------|
| | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | REPRESENTATIVIDAD | | PERSISTENCIA | | COHERENCIA | | CONSISTENCIA | | CLARIDAD | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| D4: ORGANIZACION | Estructura organizativa | ¿La Municipalidad distrital de Laredo cuenta con una adecuada estructura orgánica? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Flujo de información | ¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes gerencias de la Municipalidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ROF | ¿Considera que los Manuales, Reglamento de Organización y Funciones están acorde a las actividades de la Municipalidad? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Reclamos | ¿Considera usted que los reclamos presentados por el usuario, son debidamente atendidos por la entidad? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Procedimientos de atención | ¿Cree usted, que los procedimientos de atención al usuario en la entidad, están de acorde a la expectativa del usuario? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |

PEDRO MEZA SAAVEDRA

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

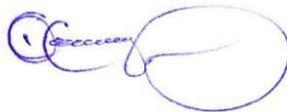
A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

| Representatividad | Consistencia | Pertinencia | Coherencia | Claridad |
|---------------------------|---|---|---|-------------------------------|
| Es lo más representativo. | Está fundamentado en bases teóricas consistentes. | Convenientes por su importancia y viabilidad. | Los indicadores e ítems se encuentran relacionados y hay correspondencia. | Redactado con lenguaje claro. |

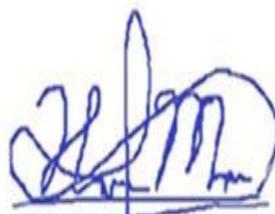
B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

| 0 | 1 | 2 | 3 |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Parcialmente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |

DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|----------------------------------|---|--|------------------|
| Nombres y Apellidos | PEDRO MEZA SAAVEDRA | DNI N° | 18003381 |
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA | | |
| Dirección domiciliaria | Calle Jaime de Gondra Mz M3 Lote 18 Urb. Covicorti. Trujillo | Teléfono domicilio | |
| Título Profesional/ Especialidad | Licenciado en Administración | Teléfono Celular | 995019848 |
| Grado Académico | Doctor | | |
| Mención | Doctor en Educación | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: Trujillo, 17 de Setiembre, 2021 | |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE VALIDACION | | | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------|--------------|---------|------------|-------|-------------------------|----|--------------|----|------------|----|--------------|----|----------|----|-----------------------------------|
| | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | REPRESENTATIVIDAD | | PERSISTENCIA | | COHERENCIA | | CONSISTENCIA | | CLARIDAD | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| D4: DIMENSION PROMOCION | Necesidades ciudadanas | ¿En la municipalidad se definen las prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Interoperabilidad | ¿La municipalidad ¿Tiene vigente la interoperabilidad y servicios web para intercambiar información de los pagos que se realizan por caja chica en cada oficina? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Aplicaciones | ¿Dedica mucho tiempo o a explorar las aplicaciones del gobierno digital? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Portal web | ¿Considera como buena idea usar el portal de gobierno digital para ofrecer los servicios gubernamentales? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Infraestructura tecnológica | ¿Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el usuario? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |



HEYNER YULIANO MARQUEZ YAURI

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

| Representatividad | Consistencia | Pertinencia | Coherencia | Claridad |
|---------------------------|---|---|---|-------------------------------|
| Es lo más representativo. | Está fundamentado en bases teóricas consistentes. | Convenientes por su importancia y viabilidad. | Los indicadores e ítems se encuentran relacionados y hay correspondencia. | Redactado con lenguaje claro. |

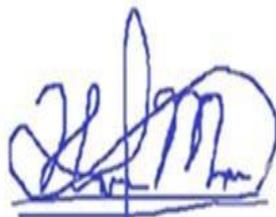
B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

| 0 | 1 | 2 | 3 |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Parcialmente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |

DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|----------------------------------|---|--|------------------|
| Nombres y Apellidos | HEYNER YULIANO MARQUEZ YAURI | DNI N° | 33335378 |
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL | | |
| Dirección domiciliaria | Av. Carrión 195 San Nicolás | Teléfono domicilio | |
| Título Profesional/ Especialidad | Licenciado en Administración | Teléfono Celular | 949648748 |
| Grado Académico | Doctor | | |
| Mención | En Administración | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: Trujillo, 17 de Setiembre, 2021 | |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE VALIDACION | | | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------|----------------------------|---|---------------------|--------------|---------|------------|-------|-------------------------|----|--------------|----|------------|----|--------------|----|----------|----|-----------------------------------|
| | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | REPRESENTATIVIDAD | | PERSISTENCIA | | COHERENCIA | | CONSISTENCIA | | CLARIDAD | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| D4: ORGANIZACION | Estructura organizativa | ¿La Municipalidad distrital de Laredo posee una estructura organizativa adecuada? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Flujo de información | ¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la Municipalidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ROF | ¿Considera que los Manuales, Reglamento de Organización y Funciones están acorde a las actividades de la Municipalidad? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Reclamos | ¿Considera usted que los reclamos presentados por el usuario, son debidamente atendidos por la entidad? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Procedimientos de atención | ¿Cree usted, que los procedimientos de atención al usuario en la entidad, están de acorde a la expectativa del usuario? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |



HEYNER YULIANO MARQUEZ YAURI

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

| Representatividad | Consistencia | Pertinencia | Coherencia | Claridad |
|---------------------------|---|---|---|-------------------------------|
| Es lo más representativo. | Está fundamentado en bases teóricas consistentes. | Convenientes por su importancia y viabilidad. | Los indicadores e ítems se encuentran relacionados y hay correspondencia. | Redactado con lenguaje claro. |

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

| 0 | 1 | 2 | 3 |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Parcialmente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |

DATOS DEL EXPERTO

| | | | | |
|----------------------------------|---|--------------------|--|-----------------|
| Nombres y Apellidos | HEYNER YULIANO MARQUEZ YAURI | | DNI N° | 33335378 |
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA | | | |
| Dirección domiciliaria | Av. Carrión 195 San Nicolás | Teléfono domicilio | 949648748 | |
| Título Profesional/ Especialidad | | Teléfono Celular | 949648748 | |
| Grado Académico | Doctor | | | |
| Mención | En Administración | | | |
| FIRMA |  | | Lugar y Fecha: Trujillo, 17 de Setiembre, 2021 | |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE VALIDACION | | | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|-------------------------|-----------------------------|---|---------------------|--------------|---------|------------|-------|-------------------------|----|--------------|----|------------|----|--------------|----|----------|----|-----------------------------------|
| | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | REPRESENTATIVIDAD | | PERSISTENCIA | | COHERENCIA | | CONSISTENCIA | | CLARIDAD | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| D4: DIMENSION PROMOCION | Necesidades ciudadanas | ¿En la municipalidad se definen las prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Interoperabilidad | ¿La municipalidad ¿ Tiene vigente la interoperabilidad y servicios web para intercambiar información de los pagos que se realizan por caja chica en cada oficina? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Aplicaciones | ¿Dedica mucho tiempo o a explorar las aplicaciones del gobierno digital? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Portal web | ¿Considera como buena idea usar el portal de gobierno digital para ofrecer los servicios gubernamentales? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Infraestructura tecnológica | ¿Existe infraestructura tecnológica suficiente para brindar información básica hacia el usuario? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |



LIESEL SISY GOICOCHEA SANCHEZ

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

| Representatividad | Consistencia | Pertinencia | Coherencia | Claridad |
|---------------------------|---|---|--|-------------------------------|
| Es lo más representativo. | Está fundamentado en bases teóricas consistentes. | Convenientes por su importancia y viabilidad. | Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia | Redactado con lenguaje claro. |

B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

| 0 | 1 | 2 | 3 |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Parcialmente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |

DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|----------------------------------|---|--|------------------|
| Nombres y Apellidos | LIESEL SISY GOICOCHEA SANCHEZ | DNI N° | 40152893 |
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL | | |
| Dirección domiciliaria | JR. SAN MARTIN N° 140 | Teléfono domicilio | |
| Título Profesional/ Especialidad | ABOGADO | Teléfono Celular | 976155035 |
| Grado Académico | DOCTOR | | |
| Mención | GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: Trujillo, 17 de Setiembre, 2021 | |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE VALIDACION | | | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------|----------------------------|---|---------------------|--------------|---------|------------|-------|-------------------------|----|--------------|----|------------|----|--------------|----|----------|----|-----------------------------------|
| | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | REPRESENTATIVIDAD | | PERSISTENCIA | | COHERENCIA | | CONSISTENCIA | | CLARIDAD | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| D4: ORGANIZACION | Estructura organizativa | ¿La Municipalidad distrital de Laredo cuenta con una adecuada estructura orgánica? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Flujo de información | ¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes gerencias de la Municipalidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ROF | ¿Considera que los Manuales, Reglamento de Organización y Funciones están acorde a las actividades de la Municipalidad? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Reclamos | ¿Considera usted que los reclamos presentados por el usuario, son debidamente atendidos por la entidad? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Procedimientos de atención | ¿Cree usted, que los procedimientos de atención al usuario en la entidad, están de acorde a la expectativa del usuario? | | | | | | X | | X | | X | | X | | X | | |



LIESEL SISY GOICOHEA SANCHEZ

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

| Representatividad | Consistencia | Pertinencia | Coherencia | Claridad |
|---------------------------|---|---|--|-------------------------------|
| Es lo más representativo. | Está fundamentado en bases teóricas consistentes. | Convenientes por su importancia y viabilidad. | Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia | Redactado con lenguaje claro. |

B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

| 0 | 1 | 2 | 3 |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Parcialmente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |

DATOS DEL EXPERTO

| | | | |
|----------------------------------|---|--|------------------|
| Nombres y Apellidos | LIESEL SISY GOICOCHEA SANCHEZ | DNI N° | 40152893 |
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA | | |
| Dirección domiciliaria | JR. SAN MARTIN N° 140 | Teléfono domicilio | |
| Título Profesional/ Especialidad | ABOGADO | Teléfono Celular | 976155035 |
| Grado Académico | DOCTOR | | |
| Mención | GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: Trujillo, 17 de Setiembre, 2021 | |

| | | | | | | | | | | |
|----|-------------------|---|---|---|---|---|---|------|-------|------------------|
| 13 | Representatividad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Persistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Consistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| 14 | Claridad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Representatividad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Persistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| 15 | Consistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Claridad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Representatividad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Persistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| 16 | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Consistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Claridad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Representatividad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| 17 | Persistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Consistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Claridad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| 18 | Representatividad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Persistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Consistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| 19 | Claridad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Representatividad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Persistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| 20 | Consistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Claridad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Representatividad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Persistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |

| | | | | | | | | | | |
|----|-------------------|---|---|---|---|---|---|------|-------|------------------|
| 13 | Representatividad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Persistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Consistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| 14 | Claridad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Representatividad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Persistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| 15 | Consistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Claridad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Representatividad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Persistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| 16 | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Consistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Claridad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Representatividad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| 17 | Persistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Consistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Claridad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| 18 | Representatividad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Persistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Consistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| 19 | Claridad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Representatividad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Persistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| 20 | Consistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Claridad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Representatividad | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |
| | Persistencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 | 0.001 | Validez Perfecta |

Anexo 7

Validez por constructo de la variable gobierno digital

| Prueba de KMO y Bartlett | | |
|---|---------------------|----------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | | ,738 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Aprox. Chi-cuadrado | 1113,311 |
| | gl | 190 |
| | Sig. | ,000 |

| Comunalidades | | |
|---------------|---------|------------|
| | Inicial | Extracción |
| VAR00001 | 1,000 | ,772 |
| VAR00002 | 1,000 | ,733 |
| VAR00003 | 1,000 | ,864 |
| VAR00004 | 1,000 | ,783 |
| VAR00005 | 1,000 | ,779 |
| VAR00006 | 1,000 | ,505 |
| VAR00007 | 1,000 | ,571 |
| VAR00008 | 1,000 | ,841 |
| VAR00009 | 1,000 | ,770 |
| VAR00010 | 1,000 | ,774 |
| VAR00011 | 1,000 | ,804 |
| VAR00012 | 1,000 | ,770 |
| VAR00013 | 1,000 | ,809 |
| VAR00014 | 1,000 | ,774 |
| VAR00015 | 1,000 | ,715 |
| VAR00016 | 1,000 | ,756 |
| VAR00017 | 1,000 | ,740 |
| VAR00018 | 1,000 | ,717 |
| VAR00019 | 1,000 | ,773 |
| VAR00020 | 1,000 | ,622 |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Validez por constructo de la variable gestión administrativa

| Prueba de KMO y Bartlett | | |
|---|---------------------|----------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | | ,722 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Aprox. Chi-cuadrado | 1089,419 |
| | gl | 190 |
| | Sig. | ,000 |

| Comunalidades | | |
|---------------|---------|------------|
| | Inicial | Extracción |
| VAR00001 | 1,000 | ,629 |
| VAR00002 | 1,000 | ,681 |
| VAR00003 | 1,000 | ,707 |
| VAR00004 | 1,000 | ,547 |
| VAR00005 | 1,000 | ,662 |
| VAR00006 | 1,000 | ,641 |
| VAR00007 | 1,000 | ,646 |
| VAR00008 | 1,000 | ,691 |
| VAR00009 | 1,000 | ,635 |
| VAR00010 | 1,000 | ,560 |
| VAR00011 | 1,000 | ,734 |
| VAR00012 | 1,000 | ,678 |
| VAR00013 | 1,000 | ,872 |
| VAR00014 | 1,000 | ,735 |
| VAR00015 | 1,000 | ,733 |
| VAR00016 | 1,000 | ,591 |
| VAR00017 | 1,000 | ,744 |
| VAR00018 | 1,000 | ,875 |
| VAR00019 | 1,000 | ,761 |
| VAR00020 | 1,000 | ,683 |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Anexo 8

Base de datos de la variable gobierno digital

| MUESTRA | GOBIERNO DIGITAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL | NIVEL | | |
|---------|-------------------|---|---|---|---|----|-------------------|---|---|---|---|----|----------------------|---------|----|----|----|----|---------------------|----|---------|----|----|----|----|----|-------|---------|----|---------|
| | DIMENSIÓN EXTERNA | | | | | | DIMENSIÓN INTERNA | | | | | | DIMENSIÓN RELACIONAL | | | | | | DIMENSIÓN PROMOCIÓN | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ST | NIVEL | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ST | NIVEL | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | ST | NIVEL | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | | | ST | NIVEL |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 10 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | REGULAR | 42 | REGULAR |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | MALO | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALO | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | MALO | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 19 | MALO |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 10 | REGULAR | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | REGULAR | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 10 | REGULAR | 44 | REGULAR |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | REGULAR | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 7 | REGULAR | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 39 | REGULAR |
| 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | MALO | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 25 | MALO |
| 6 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | MALO | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALO | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | MALO | 20 | MALO |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | REGULAR | 46 | REGULAR |
| 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | REGULAR | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | REGULAR | 46 | REGULAR |
| 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | REGULAR | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8 | REGULAR | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | BUENO | 40 | REGULAR |
| 10 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 15 | BUENO | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | BUENO | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 49 | REGULAR |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALO | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | MALO | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 18 | MALO |
| 12 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | REGULAR | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 10 | REGULAR | 41 | REGULAR |
| 13 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | MALO | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | REGULAR | 23 | MALO |
| 14 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 10 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | REGULAR | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 8 | REGULAR | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | BUENO | 42 | REGULAR |
| 15 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | REGULAR | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | BUENO | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | REGULAR | 48 | REGULAR |
| 16 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 23 | MALO |
| 17 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALO | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 41 | REGULAR |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | BUENO | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 10 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | REGULAR | 44 | REGULAR |
| 19 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALO | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALO | 26 | MALO |
| 20 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | REGULAR | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 37 | REGULAR |
| 21 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | REGULAR | 43 | REGULAR |
| 22 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALO | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 18 | MALO |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|---------|---|---|---|---|---|----|---------|---|---|---|---|---|----|---------|---|---|---|---|---|----|---------|----|---------|
| 23 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | BUENO | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | REGULAR | 42 | REGULAR |
| 24 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | MALO | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALO | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 5 | MALO | 19 | MALO |
| 25 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | REGULAR | 44 | REGULAR |
| 26 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | REGULAR | 47 | REGULAR |
| 27 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 22 | MALO |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | BUENO | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 46 | REGULAR |
| 29 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALO | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | MALO | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 7 | REGULAR | 23 | MALO |
| 30 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | BUENO | 43 | REGULAR |
| 31 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 10 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | REGULAR | 42 | REGULAR |
| 32 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | MALO | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALO | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | MALO | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 19 | MALO |
| 33 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 10 | REGULAR | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | REGULAR | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 10 | REGULAR | 44 | REGULAR |
| 34 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | REGULAR | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 7 | REGULAR | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 39 | REGULAR |
| 35 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | MALO | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 25 | MALO |
| 36 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | MALO | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALO | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | MALO | 20 | MALO |
| 37 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | REGULAR | 46 | REGULAR |
| 38 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | REGULAR | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | REGULAR | 46 | REGULAR |
| 39 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | REGULAR | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8 | REGULAR | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | BUENO | 40 | REGULAR |
| 40 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 15 | BUENO | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | BUENO | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 49 | REGULAR |
| 41 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALO | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | MALO | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 18 | MALO |
| 42 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | REGULAR | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 10 | REGULAR | 41 | REGULAR |
| 43 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | MALO | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | REGULAR | 23 | MALO |
| 44 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 10 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | REGULAR | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 8 | REGULAR | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | BUENO | 42 | REGULAR |
| 45 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | REGULAR | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | BUENO | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | REGULAR | 48 | REGULAR |
| 46 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 23 | MALO |
| 47 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALO | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 41 | REGULAR |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | BUENO | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 10 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | REGULAR | 44 | REGULAR |
| 49 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALO | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALO | 26 | MALO |
| 50 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | REGULAR | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 37 | REGULAR |
| 51 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | REGULAR | 43 | REGULAR |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|-----------|---------|---|---|---|---|---|-----------|---------|---|---|---|---|---|-----------|---------|---|---|---|---|---|-----------|---------|-----------|---------|
| 52 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALO | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 18 | MALO |
| 53 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | BUENO | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | REGULAR | 42 | REGULAR |
| 54 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | MALO | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALO | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 5 | MALO | 19 | MALO |
| 55 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | REGULAR | 44 | REGULAR |
| 56 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | REGULAR | 47 | REGULAR |
| 57 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALO | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 22 | MALO |
| 58 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | BUENO | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 46 | REGULAR |
| 59 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALO | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | MALO | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 7 | REGULAR | 23 | MALO |
| 60 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALO | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | BUENO | 43 | REGULAR |

Base de datos de la variable gestión administrativa

| MUESTRA | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL | NIVEL | | |
|---------|------------------------|---|---|---|---|----|---------|---|-----------|---|---|----|----|---------|---------|----|----|----|----|----|--------------|----|----|----|----|----|-------|---------|----|---------|
| | PLANEACIÓN | | | | | | | | DIRECCIÓN | | | | | | CONTROL | | | | | | ORGANIZACIÓN | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ST | NIVEL | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ST | NIVEL | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | ST | NIVEL | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | | | ST | NIVEL |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 8 | REGULAR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 10 | REGULAR | 38 | REGULAR |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALA | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 7 | REGULAR | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | MALA | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 23 | MALA |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 10 | REGULAR | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | REGULAR | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | BUENA | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8 | REGULAR | 44 | REGULAR |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 10 | REGULAR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 39 | REGULAR |
| 5 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | MALA | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | REGULAR | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALA | 21 | MALA |
| 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | MALA | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 7 | REGULAR | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | MALA | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 20 | MALA |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | REGULAR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 38 | REGULAR |
| 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | BUENA | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | BUENA | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | BUENA | 54 | BUENA |
| 9 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 12 | REGULAR | 40 | REGULAR |
| 10 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 12 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | REGULAR | 44 | REGULAR |
| 11 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | MALA | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALA | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | MALA | 18 | MALA |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8 | REGULAR | 42 | REGULAR |
| 13 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALA | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALA | 20 | MALA |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 10 | REGULAR | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | REGULAR | 42 | REGULAR |
| 15 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 10 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | REGULAR | 44 | REGULAR |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALA | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 7 | REGULAR | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALA | 23 | MALA |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8 | REGULAR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 36 | REGULAR |
| 18 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | REGULAR | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8 | REGULAR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 40 | REGULAR |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 5 | MALA | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | MALA | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | REGULAR | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 19 | MALA |
| 20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | BUENA | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 15 | BUENA | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALA | 46 | REGULAR |
| 21 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | REGULAR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 35 | REGULAR |
| 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALA | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALA | 22 | MALA |
| 23 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | REGULAR | 41 | REGULAR |
| 24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALA | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALA | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | MALA | 18 | MALA |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|---------|---|---|---|---|---|----|---------|---|---|---|---|---|----|---------|---|---|---|---|---|----|---------|----|---------|
| 25 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | REGULAR | 40 | REGULAR |
| 26 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 11 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 43 | REGULAR |
| 27 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | REGULAR | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | MALA | 22 | MALA |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 41 | REGULAR |
| 29 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | MALA | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 5 | MALA | 19 | MALA |
| 30 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10 | REGULAR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 | REGULAR | 39 | REGULAR |
| 31 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 8 | REGULAR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 10 | REGULAR | 38 | REGULAR |
| 32 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALA | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 7 | REGULAR | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | MALA | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 23 | MALA |
| 33 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 10 | REGULAR | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | REGULAR | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | BUENA | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8 | REGULAR | 44 | REGULAR |
| 34 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 10 | REGULAR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 39 | REGULAR |
| 35 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | MALA | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | REGULAR | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALA | 21 | MALA |
| 36 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | MALA | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 7 | REGULAR | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | MALA | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 20 | MALA |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | REGULAR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 38 | REGULAR |
| 38 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | BUENA | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | BUENA | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | BUENA | 54 | BUENA |
| 39 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 12 | REGULAR | 40 | REGULAR |
| 40 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 12 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | REGULAR | 44 | REGULAR |
| 41 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | MALA | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALA | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | MALA | 18 | MALA |
| 42 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8 | REGULAR | 42 | REGULAR |
| 43 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALA | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALA | 20 | MALA |
| 44 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 10 | REGULAR | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | REGULAR | 42 | REGULAR |
| 45 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 10 | REGULAR | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | REGULAR | 44 | REGULAR |
| 46 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALA | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 7 | REGULAR | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALA | 23 | MALA |
| 47 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8 | REGULAR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 36 | REGULAR |
| 48 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | REGULAR | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8 | REGULAR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 40 | REGULAR |
| 49 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 5 | MALA | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | MALA | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | REGULAR | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 19 | MALA |
| 50 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | BUENA | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 15 | BUENA | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALA | 46 | REGULAR |
| 51 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | REGULAR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 35 | REGULAR |
| 52 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALA | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALA | 22 | MALA |
| 53 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | REGULAR | 41 | REGULAR |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|----|---------|---|---|---|---|---|----|---------|---|---|---|---|---|----|---------|---|---|---|---|---|----|---------|----|---------|
| 54 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | MALA | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALA | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | MALA | 18 | MALA |
| 55 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | REGULAR | 40 | REGULAR |
| 56 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 11 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | REGULAR | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 10 | REGULAR | 43 | REGULAR |
| 57 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | REGULAR | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | MALA | 22 | MALA |
| 58 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | REGULAR | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | REGULAR | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 41 | REGULAR |
| 59 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | MALA | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | MALA | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 5 | MALA | 19 | MALA |
| 60 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | REGULAR | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10 | REGULAR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | REGULAR | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 | REGULAR | 39 | REGULAR |



Municipalidad Distrital De Laredo

Creado por ley 13792 del 28-12-1961

"Gloriosa Ciudad de Laredo, Honra de la Patria"

Ley 25253 del 19-06-1990

CONSTANCIA

Habiendo recibido el documento presentado en la mesa de partes de la institución el Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Laredo, el cual suscribe hace constar que:

Ms. MARIA ELIZABETH ALFARO BERMUDEZ

Licenciada en Administración y profesional del Gobierno Regional de La Libertad ha sido autorizada para realizar el trabajo de investigación titulado:

**EL GOBIERNO DIGITAL Y LA GESTION ADMINISTRATIVA EN
LOSTRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE LAREDO, 2021.**

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime pertinente.

Trujillo, 27 de setiembre del 2021

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO

Mg. Ing. DANIEL ARTURO GAMBOA PRÍNCIPE
GERENTE MUNICIPAL

RUC: 20178186869
JR. REFORMA N° 360
☎ 044-435519
mdlaredo301132@munilaredo.gob.pe
www.munilaredo.gob.pe
LAREDO – PERÚ