



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno digital y gestión administrativa en la
municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas,
2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Valdez Pacasi, Guísela (orcid.org/0009-00004-1105-7544)

ASESORAS:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980)

Dra. Quispe Vilca, Grisely Rosalie (orcid.org/0000-0003-0526-4366)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a Dios por permitirme estar con vida en esta etapa importante de mi carrera profesional. A mi familia por motivarme a seguir adelante y por apoyarme en cada instante. A mi pequeña hija por ser mi motor y motivo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por guiarme por el camino correcto, a mi familia por su apoyo incondicional, a la Universidad César Vallejo y a mi asesora Dra. Karen del Pilar Zevallos Delgado, por los conocimientos compartidos, comprensión y el aporte para la culminación de la presente tesis, a los docentes por todos los conocimientos que me brindaron en estos tres ciclos académicos. Por último, agradezco a la entidad por autorizar para realizar la investigación, al titular de la entidad y a los servidores públicos que participaron en la encuesta.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
4.1. Análisis descriptivo	22
4.2. Análisis inferencial	26
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXO	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Distribución de frecuencia de gobierno digital</i>	22
Tabla 2: <i>Distribución de frecuencia de las dimensiones de gobierno digital</i>	23
Tabla 3: <i>Distribución de frecuencia de gestión administrativa</i>	24
Tabla 4: <i>Distribución de frecuencias de dimensiones de gestión administrativa</i>	25
Tabla 5: <i>Correlación entre las variables gobierno digital y gestión administrativa</i>	26
Tabla 6: <i>Correlación entre la variable gobierno digital y la dimensión planeación</i>	27
Tabla 7: <i>Correlación entre la variable gobierno digital y la dimensión organización</i>	28
Tabla 8: <i>Correlación entre la variable gobierno digital y la dimensión dirección</i>	29
Tabla 9: <i>Correlación entre la variable gobierno digital y la dimensión control</i>	30

RESUMEN

El objetivo principal abordado en este estudio fue determinar la relación de gobierno digital con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023. Por tanto, se realizó la investigación usando un método hipotético-deductivo y un enfoque cuantitativo, siendo la investigación de tipo básica, diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional. A su vez, se hizo uso de dos cuestionarios para la recolección de datos, estos cuestionarios fueron validados a través de tres expertos y obtuvieron buenos resultados en la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach. La muestra a la cual se investigo estuvo compuesta por 90 trabajadores, lo cuales fueron seleccionados a través del muestreo por conveniencia. Finalmente, los resultados obtenidos en la municipalidad de San Jerónimo indican que el Gobierno digital se encuentra en un nivel alto, según el 53.3% de los encuestados, mientras que la Gestión administrativa fue considerada alta por el 58.9% de los participantes. Además, se encontró una correlación directa y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.723. Estos hallazgos sugieren que mejorar el Gobierno digital en la municipalidad tendrá un impacto positivo en los resultados de la gestión administrativa.

Palabras clave: gobierno digital, gestión administrativa, municipalidad, gestión pública.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between digital government and administrative management in the district municipality of San Jeronimo, Andahuaylas, 2023. Therefore, the research was conducted using a hypothetico-deductive method and a quantitative approach, being the research of basic type, non-experimental design, cross-sectional and correlational level. At the same time, two questionnaires were used for data collection; these questionnaires were validated by three experts and obtained good results in the Cronbach's alpha reliability test. The sample under investigation consisted of 90 workers, who were selected through convenience sampling. Finally, the results obtained in the municipality of San Jerónimo indicate that Digital Government is at a high level, according to 53.3% of the respondents, while Administrative Management was considered high by 58.9% of the participants. In addition, a direct and significant correlation was found between both variables, with a Spearman correlation coefficient of 0.723. These findings suggest that improving digital government in the municipality will have a positive impact on the results of administrative management.

Keywords: digital government, administrative management, municipality, public management.

I. INTRODUCCIÓN

El apalancamiento digital o electrónico del gobierno ha sido de poco interés de varias regiones antes de la pandemia, pero a raíz del COVID-19, a modernización de diferentes áreas se ha visto en crecimiento que aceleró la planificación y la implementación de diferentes tecnologías en el sector público (CEPAL, 2021).

La Organización de las Naciones Unidas (2022) a cerca del gobierno digital, a nivel mundial 60 países han destinado recursos hacia ella, esto según el índice de desarrollo de gobierno digital, hubo un incremento en un 5.3% del 2020. Por otro lado, en el mismo reporte se observa también que 7 países a nivel mundial se sitúan en la categoría bajo en cuanto a gobierno digital. Sobre Latinoamérica, la mayor parte de los países están ubicados a un nivel muy alto o alto, siendo que más del 50% obtuvieron un buen promedio en el índice, es decir, sus estrategias están hacia la digitalización. A raíz de estos resultados, se establece que el gobierno digital tiene un papel fundamental en el desempeño de un gobierno, esto debido a que promueve la igualdad, mejora la seguridad y también agiliza diferentes procesos o trámites, aumentando la participación ciudadana (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2022). Este enfoque hacia el uso de TIC's está en relación con las nuevas tendencias de gestión pública donde se deconstruye viejas limitaciones y se orienta a la modernización de la burocracia estatal para un servicio de calidad a los ciudadanos (Latanza & Jaja, 2020).

El proceso de transformación digital en el país es una realidad, aunque todavía se necesitan indicadores para saber cómo se encuentra el gobierno para apostar en un futuro. Entre los principales indicadores nacionales: Existe más de 180 líderes a nivel de Gobierno Regional que cuentan con encargados en la gestión digital; hubo más de 34 millones de transacciones mensuales en plataformas públicas; hubo más de 228 entidades gubernamentales que redujeron costos y agilizaron procesos, entre otros. Aunque hay avances a nivel de indicadores, todavía hay desafíos en el área de transformación digital, especialmente en lo que respecta a establecer la transformación digital como objetivo estratégico en la gestión de Gobiernos regionales (ComexPeru, 2021). Según la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2018) desde inicio de los años 20, se ha buscado

implementar las TIC's en la gestión pública bajo un enfoque de modernización para volver eficiente en la administración, esta aplicación ha sido gradual en los 3 diferentes sectores: local, regional y nacional; por lo que según sus resultados graduales han sido una forma inteligente de generar valor en los servicios públicos, además, de hacer eficiente el procedimiento para la toma de decisiones políticas, resultando que los ciudadanos tenga una mejor calidad de vida.

El gobierno digital ha sido una prioridad en Andahuaylas, donde el municipio ha implementado servicios en línea, incluyendo un portal web oficial, un sistema de pago online y un sistema de atención ciudadana online. Estos esfuerzos han mejorado la eficiencia en la administración de recursos y la accesibilidad de los servicios municipales para los ciudadanos. A pesar de los desafíos en la implementación del gobierno digital, el gobierno local de Andahuaylas está comprometido a seguir avanzando en esta área para brindar mejores servicios públicos a la población (Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2022; Tello, 2018).

En consecuencia, el gobierno electrónico o digital ha tomado importancia a en el mundo, más aún después COVID-19. A través de la implementación de diferentes tecnologías en el sector público, se ha logrado mejorar procesos en la administración de recursos y acceso a los servicios públicos para los ciudadanos. No obstante, en Latinoamérica, aún hay desafíos que enfrentar para establecer la transformación digital en la gestión de gobiernos regionales, por esta razón, el estudio pretende evaluar la asociación de las variables del caso correspondiente a la presente municipal.

Dicho las diferentes razones causales a la problemática a estudiar, se plantea la siguiente pregunta: ¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023? Las preguntas específicas: 1) ¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con la planeación en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023?; 2) ¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con la organización en la municipalidad distrital de San Jerónimo Andahuaylas, 2023?; 3) ¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con la dirección en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023?; 4) ¿De qué manera

el gobierno digital se relaciona con el control en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023?

Como justificación teórica: aportar conceptos, y enfoques lógicos y coherentes para el uso posterior en gestores ante una necesidad de entender más el proceso de transformación digital en un gobierno y la importancia de la gestión administrativa, asimismo, a futuros estudiosos de la materia. Como justificación práctica radica en tomar las lecciones y resultados del estudio para ajustar posibles procedimientos equívocos de la municipalidad en el marco del gobierno digital, además, como insumo para planes de trabajo de los altos directivos en la búsqueda de aplicar las TIC's a nivel del sector público. Y, último, como justificación metodológica, puesto que se constituirá una aportación para futuros investigadores en cuanto a las cuestiones planteadas y les permitirá realizar futuras evaluaciones teniendo en cuenta las herramientas y técnicas utilizadas en la presente investigación.

Sobre sus objetivos a buscar por el investigador, la general: Determinar la relación de gobierno digital con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023. Las específicas: 1) Determinar la relación del gobierno digital con la planeación en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023. 2) Determinar la relación del gobierno digital con la organización en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023. 3) Determinar la relación del gobierno digital con la dirección en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023. 4) Determinar la relación del gobierno digital con el control en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.

Ante ello, se plantea también la hipótesis general: Existe relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023. 1) Existe relación entre el gobierno digital y la planeación en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023; 2) Existe relación entre el gobierno digital y la organización en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023; 3) Existe relación entre el gobierno digital y la dirección en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas,

2023; 4) Existe relación entre el gobierno digital y el control en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Desde el aspecto internacional, Sheryazdanova et al. (2020), realizaron una comparación del desempeño del gobierno digital en varios países de Asia y Europa, por lo que la investigación fue de tipo comparativa. Tras los análisis de varias fuentes de información, obtuvieron que la aplicación eficiente del gobierno digital logró reducir el nivel de corrupción administrativa en las instituciones públicas, porque generó una relación más transparente entre ciudadanos y entidades gubernamentales, por ejemplo: Estonia posee un alto grado de digitalización de los trámites administrativos y según el CPI, en 2020 el país ocupó el puesto 16 de 193 países. Concluyeron que el gobierno digital tiene un gran potencial para reducir la corrupción, ya que promueve la transparencia y la adecuada gestión administrativa.

En su investigación Neves y Silva (2021) analizaron la forma en que se usa la herramienta del gobierno electrónico, portales públicos, en los gobiernos locales del estado de Bahia en Brasil. Hizo un análisis con enfoque cualitativo y las herramientas de recolección de información fueron las entrevistas, encuestas y la revisión de los portales. Los resultados indican que las acciones para introducir el gobierno electrónico por parte de los gobiernos locales fueron insuficientes y no lograron crear confianza en sus usuarios. De esta manera, concluyeron que la participación ciudadana fue baja por el desconocimiento de los portales web. Recomendando que el gobierno local debe lograr establecer una mayor comunicación con su población a fin de mejorar el servicio de los portales públicos.

De forma similar, Moreira e Hidalgo (2020), evaluaron el impacto de la introducción del gobierno electrónico en la administración pública. Su estudio fue de tipo descriptivo, asimismo, para la recolección de información se realizó una revisión bibliográfica nacional e internacional. Resultó que, en Ecuador, el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico fue aumentando a lo largo de los años, incluso superando la media de 0.55 a nivel mundial 2018, lo cual puso a la nación en entre los primeros 100. No obstante, este éxito no se reflejó en la gestión local, dado que los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) no estaban del todo integrados. Por tanto, los investigadores concluyeron que el nivel de servicio ofrecido a la ciudadanía fue bajo, ineficiente y poco transparente.

Así mismo, en su estudio Cervantes (2022), a fin de organizar, describir y analizar la forma en que las municipalidades mexicanas utilizan las páginas web para mejorar la participación ciudadana, realizó una indagación de tipo cuantitativo-transversal y descriptivo. Seleccionó 30 municipios de un total de 2446 y para su evaluación aplicó un cuestionario de 100 puntos. Los resultados mostraron un índice bajo de participación ciudadana electrónica (0,241) con desviación estándar de 0.238; por lo que concluyó que los municipios utilizaban las páginas web solo para presentar información pública; en otras palabras, los portales web no estaban diseñados para que la ciudadanía participará o hiciera consultas.

Por otro lado, Alderete et al. (2022), estudiaron los determinantes sociales y demográficas de la adaptación del ciudadano al gobierno electrónico del municipio local en Argentina. Por medio de un análisis descriptivo exploratorio, aplicaron encuestas a 635 pobladores. Del análisis de la información, obtuvieron como resultado que el 64.9% de la ciudadanía empleaba la plataforma web para comunicarse con el gobierno de su localidad. Además, identificaron que las determinantes: el nivel educativo, internet en el trabajo y seguidor en las redes sociales, incrementan la probabilidad de las personas para adaptarse al Gobierno Electrónico en 16.78%, 8,05% y 8.99% respectivamente.

A nivel nacional, Santiesteban (2021), quiso conocer la relación entre la satisfacción de los ciudadanos y el gobierno electrónico de un municipio distrital. Para tal fin, realizó una investigación básica - cuantitativa, correlacional, no experimental – transversal, conjuntamente, para el levantamiento de datos, aplicó cuestionarios a una muestra de 185 personas. Resultó que después de haberse implementado el gobierno electrónico genero una mayor credibilidad de la ciudadanía en la entidad estatal, y así mismo, a través de Spearman, obtuvo un 0.685 y un valor significativo de .001. Concluyendo así, que las variables del estudio poseen una correlación positiva o directa.

En otro caso, Vilca (2023), para corroborar la relación del gobierno electrónico con la gestión administrativa en una agencia gubernamental encargada del control de la inmigración, se enmarcó en un estudio básico y cuantitativo con un diseño no experimental y correlacional. Así que a fin de obtener información, empleó encuestas con una muestra de 85 empleados. Con un valor de significación

inferior a 0,05 y un índice de Spearman de 0,568, los resultados del análisis estadístico mostraron una conexión moderadamente positiva entre las dos variables investigadas. Como resultado, se determinó que se prevé que las acciones de gestión administrativa encargada del control de la inmigración mejoren cuando se adopte en mayor medida la administración electrónica.

Así mismo, Nuñez (2022) utilizó un estudio cuantitativo, no experimental y alcance correlacional para investigar la asociación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en un municipio de Lima. Para la recolección de datos se encuestó a 81 colaboradores de la entidad. A través de la utilización del Rho de Spearman se descubrió un fuerte valor de correlación positiva de 0,721 y significancia de 0,000. En consecuencia, se halló que el gobierno electrónico y la gestión administrativa están proporcional o directamente asociados, por lo tanto, la mejora de una variable del estudio apoyara en el desarrollo de la otra, para caso de este municipio.

De igual manera, en su estudio aplicado, Pinares (2022) exploró la conexión entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de una organización pública en una pequeña ciudad utilizando una técnica cuantitativa, de alcance correlacional y diseño no experimental. Para ello utilizó el método de encuesta para recabar información de una muestra de 381 funcionarios locales. Se halló correlación positiva de 0,890 mediante el índice de Spearman. A partir de estos resultados, dedujo que ambos factores están íntimamente relacionados y que la gestión administrativa mejoraría si el municipio siguiera adoptando el gobierno electrónico.

De igual forma, Rodríguez (2023) realizó un análisis cuantitativo utilizando un diseño no experimental y correlacional para determinar si existe relación entre la gestión administrativa y el gobierno electrónico en el edil de Cajamarca. Recogió datos de una muestra de 35 empleados de la institución utilizando dos cuestionarios. Se presenta un vínculo del gobierno electrónico con la gestión administrativa en ese municipio específico, además, que mostraron una fuerte correlación positiva entre las variables con un valor R de Pearson de 0,870 y una significación estadística de 0,000.

A continuación, se explica los conceptos de cada variable. Según Armas y Armas (2011), el e-Gobierno se muestra en calidad de herramienta clave para la modernización del sector público y para fortalecer la democracia, lo que dio lugar a una mejor participación de la población y más transparencia en los procesos gubernamentales. Además, mejoró la calidad de vida y dio lugar a un crecimiento económico entre la ciudadanía. No obstante, es importante notificar que su implementación debe ser adecuada y cumplir con ciertas características para ser efectiva, como la transparencia, la accesibilidad y el cumplimiento de los tiempos de trámite establecidos (Ripalda, 2019).

Poniendo en contexto lo anteriormente explicado, a nivel internacional la ONU (2022) promueve y observa el nivel de implementación del e-Gobierno, por lo que para cada año realiza un informe, en el que se presenta el EGDI (Por sus siglas en inglés: Índice de Desarrollo en E-Gobierno). En ese sentido los resultados para el 2022 muestran que la mayor proporción de países del mundo, un 38%, se encuentra en nivel alto de EGDI y el 4% mantiene un nivel bajo de EGDI. Según el informe, el Perú del 2022 tiene un nivel muy alto de EGDI, lo que quiere decir que el Perú ha realizado una muy buena adaptación del gobierno electrónico en sus instituciones públicas. En el ámbito nacional, la ONGEI (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática) se responsabiliza de formular y ejecutar estrategias que incentiven a más instituciones a implementar el gobierno electrónico.

A continuación, se presentan los conceptos de cada dimensión, tal y como los describe Armas y Armas (2011). Sobre la dimensión externa, mediante los nuevos canales de comunicación que proporcionan las TIC, el principal objetivo externo del gobierno electrónico es fortalecer la relación entre los ciudadanos y el sector público. Existen más formas de comunicación al margen de los sitios web, como foros, chats, votaciones en línea y correo electrónico. Se pueden establecer tres categorías a partir de las áreas temáticas en las que se desarrolla la dimensión externa: el primer grupo se ocupa de las preocupaciones de la vida cotidiana; el segundo, de los servicios públicos prestados por un gobierno distante; y el tercero, del compromiso de los ciudadanos (Barragán, 2022).

En la dimensión interna la implementación del e-Gobierno influye significativamente en la organización y gestión interna de los organismos estatales. La introducción de las TIC es una oportunidad para modernizar y adaptar la estructura de los servicios públicos. Sin embargo, el cambio real es cómo se utilizan estas tecnologías para lograr objetivos propuestos mediante la estrategia de transformación de una organización (Arellano, 2022). Hacer inversiones en infraestructura y equipos de TI no es suficiente, se debe rediseñar para mejorar la experiencia del ciudadano, incentivar a los trabajadores públicos y producir una cultura de gestión enfocada a la mejora continua; dado que, el principal objetivo es que las administraciones sean líderes en el uso de las TIC y cumplan con las expectativas de la administración electrónica (Armas y Armas, 2011).

Con la dimensión relacional Armas y Armas (2011), señala que el gobierno electrónico tiene un gran potencial en la dimensión relacional, donde se pueden generar redes y compartir recursos con otros agentes institucionales y sociales con el propósito de optimizar los servicios de los trabajos existentes además de producir otros nuevos. Por ello las TIC's tienen una participación importante en el establecimiento de acuerdos de relación entre las administraciones y otras instituciones, como organismos o empresas prestadoras de servicios públicos. Esta dimensión puede compararse a una extranet en la que los usuarios autorizados pueden acceder a determinadas áreas internas de otros gobiernos locales para facilitar una comunicación más eficaz y fluida. Por lo tanto, el gobierno electrónico puede facilitar las relaciones de gobierno a gobierno (G2G), de gobierno a socio (G2P) y de gobierno a empresa (G2B) o viceversa para proveer bienes y servicios

A continuación, se abordará el concepto de la segunda variable Gestión Administrativa. Chiavenato (2019), autor principal del presente estudio sobre la siguiente variable, sostiene que se define como la máxima responsabilidad dentro de cualquier entidad pública o privada, tal que es la encargada de asegurar el cumplimiento cabal de las funciones necesarias para producir servicios o productos en un plazo determinado, teniendo en cuenta además criterios como la productividad y la competitividad, por lo tanto, la gestión empresarial es una función

crucial dentro de una organización que garantiza el rendimiento de ésta y su capacidad para proporcionar valor a sus consumidores.

Por historia se conoce que la gestión siempre ha sido un elemento crítico para el éxito organizaciones públicas o privadas. Según distintas investigaciones, la población china practicó las cuatro funciones básicas de la gestión hace más de 3.000 años, y los griegos y romanos siguieron desarrollando y evolucionando la teoría y práctica de la gestión, luego los venecianos estandarizaron la fabricación y la gestión de inventarios en la Edad Media, lo que permitió mejorar la eficacia y la organización de la producción (Torres, 2014). En general, la gestión ha sido una disciplina de interés e importancia conjunta para el crecimiento y el progreso de las organizaciones a lo largo de la historia.

De esta manera, podemos ver que el concepto y la forma de usar la administración han ido cambiando conforme pasaron los años, por ello a continuación veremos las teorías generadas por la evolución. Las cuales son la Teoría de la Gestión Científica, la Teoría Clásica, la Teoría Neoclásica, la Teoría Estructuralista, la Teoría General de Sistemas.

La Teoría de la Gestión Científica (TGC), creada por Frederick Taylor, pretende aumentar la eficacia organizativa mediante el diseño de tareas, la selección y el desarrollo de los empleados. Según Taylor, la eficacia se alcanzaba mediante la división del trabajo, especialización de tareas básicas y fáciles, la retribución basada en el rendimiento y unas condiciones laborales adecuadas (Ospina, 2019). La planificación, la preparación, el control y la ejecución -los cuatro pilares de la TGA- permitían una mayor productividad de los trabajadores y una reducción de los costes de material. Torres (2014) señaló que el énfasis excesivo en la productividad y la indiferencia por los aspectos humanos dieron lugar a la explotación de los empleados.

La teoría clásica propuesta por Fayol quien en su libro presenta los principios fundamentales de la dirección aplicó con éxito tales como la responsabilidad, la autoridad y la distribución de las responsabilidades, así como unidades de jerarquía, de dirección, poner los intereses personales a disposición de los intereses colectivos, retribución del trabajador, autoridad, igualdad, permanencia

en el puesto laboral y otros (Ramió, 2016). Por el contrario, la teoría de las relaciones interpersonales tiene su origen en la ciencia de la administración, cuyo objetivo es comprender a los empleados como personas con derechos y responsabilidades, no como un recurso más, por tanto, se rompen las relaciones jerárquicas para delegar el trabajo (Duque, 2019).

De la misma forma, la teoría neoclásica surgió cuando Drucker analizó la administración desde una perspectiva científica y metodológica y creía que los empleados son seres administrativos inherentemente organizados (Duke, 2019). Este enfoque se centró en el tipo de personas y la organización del trabajo resultante.

Es así como, se da la teoría estructuralista de la administración, en la cual cambió el enfoque clásico y de las relaciones humanas, porque se centró en la estructura de la organización en sí misma, estudiándola como un sistema social completo. En lugar de enfocarse en el individuo o en el grupo, prestaban atención a la organización como un todo para analizar su estructura y funcionamiento a fin de obtener una mayor eficiencia (Solano y Yachi, 2016).

Finalmente, Bertalanfi creó la Teoría General de Sistemas, que ofrecía una visión integral de la gestión al tener en cuenta la interacción total de todos los sistemas y no sólo sus componentes. La noción intentaba comprender la organización como un todo, en lugar de sólo sus recursos de forma aislada (Melara, 2021).

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2021) busca modernizar la administración pública peruana eliminando restricciones costosas e innecesarias que impiden el funcionamiento eficiente de las instituciones públicas. Esta política busca generar una mejor eficiencia, eficacia y gestión de los procedimientos para brindar mejores servicios a los ciudadanos. También se centra en la racionalización de los procesos con miras a ahorrar costos sin dejar de ofrecer resultados de calidad que beneficien a todos los ciudadanos de Perú.

Seguidamente, se presenta las definiciones de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa. Primero, la dimensión planificación según Casco et al. (2017), es una parte importante del proceso administrativo y se considera la

primera etapa del proceso administrativo. Asimismo, la planificación es fundamental en el proceso administrativo, ya que garantiza la ejecución eficaz de las acciones y asegura el control efectivo de las situaciones, dado que permite tomar decisiones oportunas sobre las operaciones pertinentes para cumplir las propuestas de la organización. Caso contrario, sin una buena planificación la organización no puede esperar resultados eficientes y menos mantener una buena gestión de la institución (Chiavenato, 2019).

Segundo, la dimensión organización, implica la definición de tareas, funciones y actividades específicas para distintos roles dentro de una empresa con el objetivo de alcanzar los objetivos establecidos (Ayay et al., 2021). Es importante destacar que esta distribución de roles se planifica para asegurarse de que cada tarea y función sea desempeñada por la persona adecuada, porque cuando las funciones se ajustan correctamente a los perfiles de los colaboradores, es más probable que los objetivos se alcancen sin dificultades debido a una distribución adecuada (Chiavenato, 2019).

Tercero, Reinoso (2011) define la dimensión dirección como un proceso activo que requiere que los individuos guíen, organicen e inspiren a su equipo para completar eficazmente las tareas. La principal función directiva es la capacidad del personal para lograr los objetivos planteados bajo sus acciones. Esto incluye el establecimiento de objetivos, el desarrollo de estrategias para alcanzar dichos objetivos, la delegación adecuada de responsabilidades y la supervisión de los avances hacia la consecución de dichos objetivos. Además, los directivos eficaces también deben ser capaces de motivar a los empleados proporcionándoles retroalimentación y reconocimiento por los éxitos conseguidos a lo largo del camino (Chiavenato, 2019).

Cuarta y última, dimensión control, el cual se puede definir como un proceso continuo de comparación entre las operaciones efectuadas y los eventos por áreas de acuerdo a los objetivos, así mismo la retroalimentación es esencial en este proceso (Casco et al., 2017). Este proceso es utilizado de forma constante para detectar errores en los procesos de trabajo de la organización que dificulte su desempeño en el mercado competitivo (Huisa, 2015; Chiavenato, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Según Arias y Covinos (2021), la indagación es de tipo básico, ya que su objetivo principal es obtener nuevos conocimientos y comprensión fundamental sobre el tema, sin estar motivada por una aplicación práctica inmediata. Al no buscar resolver problemas inmediatos, sino más bien establecer una sólida base teórica para futuras investigaciones, en el que la investigación es de tipo básico. La investigación se enfoca en obtener conocimientos nuevos e importantes para sentar una base sólida para futuros estudios acerca de la relación entre Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa.

3.1.2. Diseño de investigación

Se tuvo un enfoque cuantitativo, el cual es una estrategia que emplea mediciones numéricas y estadísticas para recopilar y analizar datos con el fin de dar respuesta a las preguntas de este estudio y poner a prueba supuestos previamente establecidos (Vega et al., 2014). En este sentido, el estudio tubo por meta conocer si las variables de Gobierno digital y Gestión Administrativa poseen alguna relación, utilizando pruebas estadísticas para ello.

Fue de diseño no experimental, ya que las variables no sufren alteración alguna y es transversal, pues la recolección de información se realiza en un solo momento en el tiempo. Según Arias y Covinos (2021), en este tipo de diseño no se aplican estímulos o condiciones experimentales a las variables de estudio, sino que se evalúa a los individuos en su entorno natural, sin alterar las circunstancias.

En la investigación, se usó el método hipotético-deductivo. Se planteó una hipótesis de investigación que se pondrá a prueba mediante cuestionarios con el fin de confirmar o refutar las presunciones ya formuladas. En primer lugar, se observó objetivamente la conexión entre variables en el contexto de la municipalidad. Este enfoque es generalmente reconocido para evaluar teorías científicas ya que se ha verificado experimentalmente a través del uso de cuestionarios, según De la Cruz (2019). Es decir, con base en el pensamiento

científico, se ofrecen hipótesis, se evalúan a través de la investigación y se sacan conclusiones.

En una investigación correlacional, el propósito es identificar la posible asociación entre dos o más variables, analizando cómo están interrelacionadas y cómo se comportan en conjunto en la realidad (Rodríguez et al., 2021). De manera que la presente investigación se enfoca en definir una posible asociación entre el gobierno digital y la gestión administrativa, a fin de determinar si existe alguna correlación entre ellas. Además, se vio si la puesta en marcha de un gobierno digital puede estar asociada con una mejora en la gestión administrativa del edil.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable: Gobierno digital

Definición Conceptual

Armas y Armas (2011), indicó que el e-Gobierno entendida como instrumento clave y necesaria para lograr la modernización del sector público y mejorar la democracia, permitiendo una mayor participación ciudadana y mayor transparencia en los procesos gubernamentales.

Definición Operacional

Las dimensiones que se consideran de acuerdo con Armas y Armas (2011) son: Externa (prestación de servicios de las TIC), Interna (implementación de las TIC) y Relacional.

Indicadores

Visitas al portal web, Prestación de servicios, Canales de comunicación, Integración con otras entidades del estado, Servicios de red implementados en la institución, Trabajadores capacitados en TIC, Nivel de adaptación, Trámites y servicios en línea, Eficiencia, Facilidad de intercambio de información, Implementación de las TIC, Transformación y participación del ciudadano, Mejoras en el servicio y proceso, Transparencia.

Escala de medición

Se dispuso de la escala de Likert con el objeto de evaluar actitudes y conocer la opinión de los demás. Cada elemento de la escala representa una solución potencial de la actitud y puede medirse en relación con la dimensión de elección. En este caso se evaluaron por medio de una escala ordinal Likert con las opciones desde (1) Totalmente en desacuerdo hasta (5) Totalmente de acuerdo

3.2.2. Variable: Gestión administrativa

Definición Conceptual

De acuerdo con Chiavenato (2019) se tiene un carácter sistemático, en el sentido de que realiza actividades coherentemente dirigidas para el logro de objetivos, al tiempo que se adhiere a los principios clásicos de gestión de proyectar, organizar, dirigir y dominar en el proceso de gestión

Definición Operacional

Para la medición se usaron las siguientes dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Indicadores

Plan estratégico, Plan operativo, Presupuesto, Tiempo, Recursos, Muestra Organigrama, Organización de recursos, Comunicación entre áreas, MOF, ROF, CAP, Trabajo en equipo, Estilos de Liderazgo, Motivación en el trabajo, Comunicación, toma de decisiones, Desempeño laboral, Supervisión, Evaluación.

Escala de medición

Para evaluar actitudes y conocer la opinión de otras personas se empleó la escala de Likert para la primera variable. Cada elemento de la escala se puede evaluar en relación con la dimensión de elección y representa una posible solución de actitud. Se evaluaron por medio de una escala ordinal Likert con las opciones desde (1) Totalmente en desacuerdo hasta (5) Totalmente de acuerdo

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Al estimar el tamaño de la población del caso de estudio en 2023, se tomaron en cuenta varios factores. Específicamente, 90 colaboradores del edil distrital de San Jerónimo conformaron la población para este estudio de caso. Al tratarse de un grupo conformado por individuos o unidades que comparten rasgos específicos, es importante identificar y especificar estas características para que la investigación pueda tener éxito. El criterio de selección utilizado para determinar qué colaboradores conformarían este grupo se basó en diversas variables como el rango de edad y la distribución por sexo entre otros datos demográficos (Torres, 2019).

3.3.2. Muestra

Asegurar que la muestra sea representativa es un aspecto crucial en cualquier investigación, ya que los resultados encontrados de la muestra se extrapolan a la población identificada. Sampieri (2020) explica que hay que seleccionar un subgrupo de la población o universo de interés que sea representativo y del cual se recolectarán los datos necesarios. Por tanto, la muestra constó de 90 trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023

3.3.3. Muestreo

Se hizo un muestreo tipo no probabilístico, también conocidas como muestras dirigidas, según Hernández y Mendoza (2020), se seleccionan de acuerdo con las características y el contexto del estudio, y no se basan en un criterio estadístico de generalización. Por lo que para este trabajo se usó el muestreo no probabilístico por conveniencia dado que se seleccionan casos que estén disponibles y dispuestos a participar en la investigación

3.3.4. Unidad de análisis

Está compuesta por los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

El estudio hizo uso del método encuesta para el levantamiento de datos, según lo explicado por Pereyra (2022). Esta técnica es ampliamente utilizada para levantar datos o información acerca de las opiniones de la muestra seleccionada o el impacto de un producto, y se puede adaptar a diferentes contextos y medios, ofreciendo datos precisos.

3.4.2. Instrumento

Martínez (2013) define un cuestionario como "un conjunto de preguntas diseñadas de antemano para ser respondidas por la misma persona o por el encuestador, pero basadas en las respuestas proporcionadas por el encuestado en el momento presente" (p. 3), por tanto, en esta investigación se empleó como instrumento el cuestionario a fin de recolectar información de la muestra seleccionada.

Ficha técnica gobierno digital

Nombre del instrumento: Gobierno digital

Autor: Valdez Pacasi, Guísela

Objetivo del estudio: Medir el nivel de gobierno digital

Técnica e instrumento: Encuesta - Cuestionario

Población objeto de estudio: 90 trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas

Ubicación de la población: Andahuaylas - Perú

Total de población: 90

Muestra: 90

Fecha o período de recolección de información: 2023

Período de procesamiento de la información: 2023

Dimensiones que mide: Derechos y obligaciones, Equipos y herramientas de trabajo, Seguridad y salud de trabajo, Supervisión y sanciones y Tiempo de jornada laboral y desconexión digital

Rangos o niveles: Alto, Regular, Bajo

Tipo de escala: Likert

Método de validez: Juicio de Expertos

Método de confiabilidad: Alfa Cronbach

Observaciones: Ninguna

Ficha técnica de Gestión administrativa

Nombre del instrumento: Gestión administrativa

Autor: Valdez Pacasi, Guísela

Objetivo del estudio: Medir el nivel de gestión administrativo

Técnica e instrumento: Encuesta - Cuestionario

Población objeto de estudio: 90 trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo Andahuaylas

Ubicación de la población: Andahuaylas - Perú

Total de población: 90

Muestra: 90

Fecha o período de recolección de información: 2023

Período de procesamiento de la información: 2023

Dimensiones que mide: Planeación, Organización, Dirección y Control

Rangos o niveles: Alto, Regular, Bajo

Tipo de escala: Likert

Método de validez: Juicio de Expertos

Método de confiabilidad: Alfa Cronbach

Observaciones: Ninguna

3.4.3. Validez y Confiabilidad

Soto (2014) define la validez como la capacidad de un instrumento para medir con precisión la variable, el hecho o el fenómeno que pretende evaluar. La revisión por pares, que evalúa la adecuación, pertinencia y claridad de los criterios establecidos, es la base de la validación en este estudio. En el caso del cuestionario para la primera variable, gobierno digital, se calculó el coeficiente V-Aiken para cada ítem, alcanzando valores mayores a 0.90 considerándose igualmente aceptables. De la misma forma se calculó el coeficiente de V-Aiken para la segunda variable, gestión administrativa, obteniéndose valores mayores a 0.90; por lo que, se consideran aceptables.

Se reconoce que la confiabilidad es un factor importante que debe ser alto. Martínez y March (2015) destacan la importancia de esta cualidad para evaluar la utilidad, estabilidad y consistencia de un instrumento, es decir, si los resultados obtenidos con su uso se mantienen constantes cuando se utiliza la misma metodología repetidamente. Los autores también afirman que para que las fórmulas estadísticas se consideren extremadamente fiables, la fiabilidad debe ser igual o superior a 0,75.

Se muestra el índice alfa de Cronbach de 0.956 para el cuestionario de Gobierno digital, el cual es mayor a 0.75; por lo tanto, se demuestra la confiabilidad del instrumento. Por otro lado, se presenta el índice alfa de Cronbach igual a 0.913 del cuestionario de Gestión administrativa, el cual es mayor a 0.75; en consecuencia, se verifica la confiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

La primera etapa consistió en obtener la autorización de las autoridades necesarias de la institución para usar el nombre y examinar la muestra mediante encuestas. Esto se hace para garantizar que el estudio es ético y que se puede proceder al proceso de aplicación.

Los instrumentos se desarrollaron utilizando el marco teórico y las directrices basadas en pruebas, garantizando que sean válidos y fiables para la aplicación

prevista. Se consideraron medidas estrictas para aseverar la exactitud de los resultados mediante la realización de pruebas para evaluar la validez y la fiabilidad. Además, como parte de este proceso también se realizaron los ajustes necesarios para aumentar la eficacia de los instrumentos.

Por último, se levantaron las respuestas de la encuesta y luego, se analizaron empleando la herramienta estadística IBM SPSS. El objetivo fue obtener resultados que permitieron cumplir con los objetivos, contrastar hipótesis y extraer conclusiones.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez recogidos la información de la encuesta, se preparó una base de los datos en Excel para garantizar la precisión y la eficacia. Para evitar posibles errores estadísticos, la base de datos se revisó minuciosamente para comprobar que no haya celdas vacías. Este proceso de revisión es esencial para garantizar que toda la información de las encuestas esté representada con exactitud.

Una vez elaborada toda la base de datos, se continuo con trabajar en el análisis descriptivo de los datos mediante IBM SPSS v.26. Los resultados hallados en esta investigación se proporcionaron en gráficos y tablas que muestren las variables, dimensiones y datos socio demográficos de la muestra.

Se realizaron pruebas de normalidad ya que son esenciales para el análisis inferencial, debido a que permiten conocer la distribución de los datos y evaluar si están distribuidos normalmente o no. En función de estos resultados, se eligió la prueba pertinente y, a continuación, se utilizó el estadístico de prueba de Rho de Spearman para la correlación. Por último, una vez obtenidas las correlaciones de este proceso, podemos pasar a probar las hipótesis y objetivos del estudio para extraer conclusiones significativas de los datos.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación es fundamental atenerse a los estilos normativos de citas y referencias para evitar el robo de ideas y el uso no autorizado de datos y conclusiones, que pueden perjudicar a la comunidad científica, en resumen, se debe buscar la verdad y evitar la fabricación de información, el plagio y la

manipulación de resultados en beneficio propio o de terceros (Inguillay et al., 2020). En consideración de lo anteriormente explicado, en la presente investigación se siguieron las normas descritas en el manual 2020 de la Asociación Americana de Psicología (APA), con el objetivo de redactar y citar correctamente las fuentes empleadas como base. Adicionalmente, se utilizó la guía de la Universidad César Vallejo para ajustar el formato del trabajo.

Fleming y Zegwaard (2018) presentan los elementos esenciales que deben considerarse al realizar una investigación: el consentimiento informado del participante, la protección contra daños y la confidencialidad de los datos, así como la ausencia de conflictos de intereses. El estudio respeta el consentimiento informado del participante mediante un formulario que detalla los procedimientos y el uso de los datos del participante, y se evita causar daño físico, psicológico o económico al sujeto para obtener su participación.

Por consiguiente, si la persona estuvo de acuerdo, se le pidió que rellene los cuestionarios. En caso contrario, se presentó un mensaje de agradecimiento.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Luego que se realizara el levantamiento de datos, se continuó con el procesamiento de toda la información en el software de SPSS v.26 para analizar tanto las variables como las dimensiones. Para una mejor evaluación, se empezó haciendo un análisis descriptivo, por lo que como resultado se obtuvo una tabla de distribución de frecuencia para las variables y sus dimensiones.

Tabla 1

Distribución de frecuencia de Gobierno digital

Niveles	Baremos	F	%
Bajo	25 – 58	4	4.4
Regular	59 – 92	38	42.2
Alto	93 – 126	48	53.3
Total		90	100.0

Nota: Elaboración propia

De esta manera, se visualiza los resultados para Gobierno digital en la municipalidad. El cual indica que la mayor parte de los encuestados (53.3%), correspondiente a 48 personas, manifestó que el Gobierno digital en se halla en nivel alto. Luego el 42.2%, alrededor de 38 trabajadores, dijo que su nivel es regular y solo el 4.4%, 4 colaboradores de la empresa, señaló que está a un nivel bajo.

Tabla 2*Distribución de frecuencia de las dimensiones de Gobierno digital*

Nivel	Externa		Interna		Relacional	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	4	4.4	5	5.6	6	6.7
Regular	45	50.0	48	53.3	42	46.7
Alto	41	45.6	37	41.1	42	46.7
Total	90	100.0	90	100.0	90	100.0

Nota: Elaboración propia

La tabla 2 muestra los resultados del procesamiento de información en una tabla de frecuencia absoluta y porcentual para cada una de las tres dimensiones. La primera, dimensión externa, ha sido evaluada como regular por el 50%, seguidamente el 45.6% dijo que es alto y un grupo reducido de 4.4% le asigno el nivel bajo. Por el lado de la segunda dimensión denominada Interna, la mayor parte de los encuestados (53.3%) la valoró como regular, el 41.1% respondió alto y el 5.6% respondió bajo. Por último, la dimensión Relacional ha sido valorado por el 46.7% como alto, asimismo, otro 46,7% de los encuestados dijo que era regular y solamente el 6.7% piensa que el nivel de la dimensión relacional es bajo.

Tabla 3*Distribución de frecuencia de Gestión administrativa*

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25 – 58	3	3.3
Regular	59 – 92	34	37.8
Alto	93 – 126	53	58.9
Total		90	100.0

Nota: Elaboración propia

Los resultados del análisis descriptivo de la variable Gestión administrativa se presentan en la tabla 3. Con los datos obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la municipalidad, se encontró que 53 trabajadores equivalentes al 58.9% de encuestados, considera como alto, 34 trabajadores que representa al 37.8% de trabajadores encuestados cree que es regular y solo 3 personas que representa al 3.3% dijo bajo.

Tabla 4*Distribución de frecuencias de las dimensiones de Gestión Administrativa*

Nivel	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	4	4.4	5	5.6	4	4.4	5	5.6
Regular	40	44.4	43	47.8	45	50.0	28	31.1
Alto	46	51.1	42	46.7	41	45.6	57	63.3
Total	90	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0

Nota: Elaboración propia

Seguidamente, en la tabla 4, a cerca de la dimensión Planeación, el 51.1% de los trabajadores encuestados señalaron que se halla como alto, no obstante, el 44.4% dijo que es regular y solo el 4.4% marco que es bajo. Por el lado de la dimensión Organización, el 47.8% lo valoró como regular, el 46.7% como alto, por el contrario, el 5.6% manifestó que es bajo. En el caso de la dimensión Dirección, un 50.0% de los encuestados indico que tiene un nivel alto, el 45.6% indico alto y solo el 4.4% lo situó en un nivel bajo. Por último, para la dimensión Control, en su mayoría (63,3%) dijeron que el nivel es alto; el 31.1%, regular; y el 5.6%, bajo.

4.2. Análisis inferencial

Objetivo general

Determinar la relación de gobierno digital con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.

H1: Existe relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023

Ho: No existe relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023

Tabla 5

Correlación entre las variables Gobierno digital y Gestión administrativa

Correlaciones		Gobierno digital	Gestión administrativa
Gobierno digital	Correlación	1.000	0.723
	Sig.	-	0.000
	N	90	90
Gestión administrativa	Correlación	0.723	1.000
	Sig.	0.000	-
	N	90	90

Nota: Elaboración propia

En la tabla 5 se presentan el resultado de la aplicación del estadígrafo. Principalmente el dato de correlación de 0.723 precisa que el índice de correlación entre las variables es positiva alta y significativa porque el valor de significancia bilateral obtenido está por debajo de 0.05. Así que se rechaza la hipótesis nula para aceptar la hipótesis del investigador, por ende, las variables se relacionan directamente; es decir, mejorar el nivel de gobierno digital generará una mejora en el nivel de gestión administrativa y viceversa.

Objetivo específico 1:

Determinar la relación del gobierno digital con la planeación en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023

H1: Existe relación entre el gobierno digital y la planeación en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023

Ho: No existe relación entre el gobierno digital y la planeación en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023

Tabla 6

Correlación entre la variable Gobierno digital y la dimensión Planeación

Correlaciones		Gobierno digital	Planeación
Gobierno digital	Correlación	1.000	0.610
	Sig.		0.000
	N	90	90
Planeación	Correlación	0.610	1.000
	Sig.	0.000	
	N	90	90

Nota: Elaboración propia

En el caso de la tabla 6 se muestra el resultado del análisis. El dato de correlación de 0.610, este dato muestra que entre el gobierno digital y la Planeación hay una correlación significativa, porque el valor de significancia bilateral está por debajo de 0.05. Así que se rechaza la hipótesis nula para aceptar la hipótesis del investigador, por ende, las variables se relacionan directamente; es decir, un aumento en el nivel de gobierno digital tendrá influir en la mejora la planeación y viceversa.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación del gobierno digital con la organización en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023

H1: Existe relación entre el gobierno digital y la organización en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023

Ho: No existe relación entre el gobierno digital y la organización en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023

Tabla 7

Correlación entre la variable Gobierno digital y la dimensión Organización

Correlaciones		Gobierno digital	Organización
Gobierno digital	Correlación	1.000	0.669
	Sig.		0.000
	N	90	90
Organización	Correlación	0.669	1.000
	Sig.	0.000	
	N	90	90

Nota: Elaboración propia

Con relación a la tabla 7, se evidenció el dato de correlación de 0.669, por lo tanto, la correlación entre el Gobierno digital y la Organización es positiva alta y significativa porque el valor de significancia es inferior a 0.05. Así que se rechaza la hipótesis nula para aceptar la hipótesis del investigador, por ende, las variables se relacionan directamente; es decir, un aumento en el nivel de gobierno digital influirá sobre la mejora del nivel de Organización y viceversa.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación del gobierno digital con la dirección en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023

H1: Existe relación entre el gobierno digital y la dirección en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023

Ho: No existe relación entre el gobierno digital y la dirección en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023

Tabla 8

Correlación entre la variable Gobierno digital y la dimensión Dirección

Correlaciones		Gobierno digital	Dirección
Gobierno digital	Correlación	1.000	0.636
	Sig.		0.000
	N	90	90
Dirección	Correlación	0.636	1.000
	Sig.	0.000	
	N	90	90

Nota: Elaboración propia

En el caso de la tabla 8, el dato de correlación de 0.636 muestra que la correlación es positiva alta y significativa, ya que el valor de significancia bilateral es inferior a 0.05. Así que se rechaza la hipótesis nula para aceptar la hipótesis del investigador, por ende, la variable Gobierno digital y la dimensión Dirección se relacionan directamente; es decir, un aumento en el nivel de gobierno digital generara una mejora del nivel de Dirección y viceversa.

Objetivo específico 4:

Determinar la relación del gobierno digital con el control en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.

H1: Existe relación entre el gobierno digital y el control en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023

Ho: No existe relación entre el gobierno digital y el control en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023

Tabla 9

Correlación entre la variable gobierno digital y la dimensión Control

		Gobierno digital	Control
Gobierno digital	Correlación	1,000	0,676
	Sig.	.	0,000
	N	90	90
Control	Correlación	0,676	1,000
	Sig.	0,000	.
	N	90	90

Nota: Elaboración propia

Por último, en la tabla se muestra los resultados. El puntaje de correlación de Spearman (0,676) señala una correlación alta y significativa. Viendo el p-valor o significancia se observa un valor de 0, menor que 0.05, por lo que se decidió aceptar la hipótesis del investigador. Ello quiere decir que la variable de gobierno digital tiene una relación directa y alta con la dimensión control. En otras palabras, al incrementar los niveles de gobierno digital se incrementan a su vez los niveles de control en la municipalidad.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general planteada fue investigar la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el municipio de San Jerónimo en 2023. Mediante el análisis de correlación utilizando la prueba Rho de Spearman, se encontró un índice de 0.72 con una significancia (bilateral) de 0.000, lo que indica una correlación positiva, alta y significativa entre estas variables. Un primer autor en concordancia fue con Vilca (2023), quien también encontró una correlación positiva de 0.568 (sig. = 0.000), respaldando la relación entre las dos variables. Además, se recomienda implementar acciones de monitoreo constante del gobierno digital en Tacna para mejorar la gestión administrativa. En línea con esto, Nuñez (2022) encontró una correlación positiva alta entre el e-Gobierno (e-Government) y la gestión administrativa ($\rho = 0.721$, sig. = 0.000), destacando los beneficios de la aplicación del e-Government en la gestión administrativa en Lima. Asimismo, Pinares (2022) encontró una fuerte relación entre ambas variables ($\rho = 0.824$), resaltando la importancia de la adecuación del e-goverment en el diseño organizacional de la gestión administrativa en la entidad de Los Olivos. Estos hallazgos enfatizan la necesidad del e-Government en el ámbito de la gestión administrativa y su potencial para optimizar los procesos en diferentes contextos municipales.

Teóricamente, el gobierno digital se define como el uso de las TIC's para promover la eficiencia, la transparencia y fomentar la participación ciudadana en los procesos gubernamentales (Armas y Armas, 2011). Por otro lado, la gestión administrativa abarca las actividades y responsabilidades llevadas a cabo en entidades públicas o privadas con el objetivo de asegurar la efectividad en el cumplimiento de las funciones requeridas (Chiavenato, 2019). Estos dos conceptos están estrechamente relacionados en términos de la modernización de las entidades públicas, ya que el gobierno digital puede ser utilizado como una herramienta en la gestión administrativa para cumplir con los objetivos de la institución, automatizando tareas, agilizando trámites y mejorando la comunicación tanto interna como externa. El gobierno digital desplegado integralmente permite aprovechar las ventajas de las TIC para mejorar la eficiencia, la efectividad y la

comunicación en las entidades públicas, adaptándose a las demandas de la sociedad actual.

En relación del primer objetivo específico, que busca examinar la relación entre el gobierno digital y la planeación en el municipio del distrito de San Jerónimo en 2023, usando la prueba no paramétrica revelan una correlación significativamente alta y positiva entre estas variables ($Rho = 0.610$, sig. = 0.000). Estos hallazgos indican que un mayor nivel de gobierno digital se asociará con una mejora en los procesos de planeación en el municipio. Estos resultados están en línea con la investigación realizada por Depaz (2020), quien también encontró una correlación positiva fuerte de 0.665 (sig. = 0.000) entre el gobierno digital y la planeación. Además, Puricaza (2021) encontró una correlación positiva moderada de 0.405 (sig. = 0.000) y sugirió que los trabajadores deberían proponer actividades relacionadas con el gobierno digital para mejorar la gestión administrativa, ya que ambas variables tienen una relación directa. Estos hallazgos resaltan la relevancia de prosperar en un gobierno digital en el proceso de planeación y la necesidad de su implementación efectiva en el municipio de San Jerónimo.

El gobierno digital implica la utilización de tecnologías digitales, la implementación de plataformas virtuales y el uso de herramientas tecnológicas para facilitar una interacción fluida y bidireccional entre gobierno y ciudadano local (Ripalda, 2019). Además, según Casco et al. (2017), la etapa de planificación es crucial en el proceso administrativo, ya que implica establecer metas, identificar actividades, asignar recursos adecuados y diseñar estrategias para alcanzar dichas metas. En este sentido, al utilizar las TIC's, el gobierno puede recopilar y analizar datos de manera más eficiente, lo que facilita la identificación de necesidades y la toma de decisiones informadas en el proceso de planificación. La digitalización de los servicios y el uso de herramientas tecnológicas en el gobierno brindan la oportunidad volver eficiente el proceso de recopilación y análisis de datos, lo que contribuye a una planificación más efectiva y precisa.

El segundo objetivo específico, que busca investigar la relación entre el gobierno digital y la organización del municipio distrital de San Jerónimo en el año 2023, se aplicó la prueba de correlación y se halló un índice de relación de 0.669 (p -valor = 0.000). Estos resultados indican que existe una relación significativa,

positiva y alta entre la variable del gobierno digital y la dimensión de organización en la institución. Lo encontrado está en coincidencia con los resultados de Purizaca (2021), quien encontró una asociación directa de 0.521 (sig. =0.000), y por Panti (2023), quien obtuvo un valor de correlación positiva fuerte de 0.602 (sig.=0.000). Estas investigaciones refuerzan la idea de que el gobierno digital mantiene una repercusión positiva en la organización de las instituciones, lo que respalda la importancia de su implementación efectiva en el municipio de San Jerónimo.

Según la revisión teórica, la dimensión organizativa se enfoca en garantizar que cada individuo dentro de la organización comprenda claramente sus responsabilidades y contribuya de manera efectiva al logro exitoso de los objetivos establecidos (Ayay et al., 2021). Por otro lado, el gobierno digital permite ofrecer servicios públicos más accesibles y de alta calidad (Toro et al., 2020). Ambos conceptos se centran en mejorar la eficiencia y efectividad de las organizaciones, lo cual es necesario para cumplir con los objetivos establecidos por la normativa central y local, por lo que hay una relación proporcionalmente directa entre ellos. El desarrollo de un gobierno digital efectivo en una organización mejora la estructura y el funcionamiento interno, lo que a su vez contribuye a una mejor organización y logro de los fines establecidos. En este sentido, el gobierno digital proporciona una base sólida para una gestión organizativa eficiente al facilitar la comunicación y colaboración interna, optimizar los procesos y contribuir en la eficiencia de la toma de decisiones en casa aspecto de la edil.

Sobre el tercer objetivo específico, el estudio busca analizar la relación entre el gobierno digital y la dirección en la Municipalidad de San Jerónimo en el año 2023, se evidenció estadísticamente la correlación: significativa y positiva alta ($Rho = 0.636$). Estos resultados indican que al implementar el marco de gobierno digital existe una conexión directa entre la mejora del nivel de dirección en la entidad. Además, los resultados obtenidos por Nuñez (2022), quien encontró una correlación de 0.320 con un sig. 0.003, respaldan la existencia de una relación positiva, aunque más débil. Por otro lado, Puricaza (2021) encontró un índice de correlación fuerte (0.735) y resaltó la importancia de llevar a cabo investigaciones que analicen la implementación del gobierno digital y su impacto orientada a las entidades públicas, con el objetivo de identificar las necesidades de dichas

instituciones y proporcionar soluciones efectivas a los desafíos que puedan surgir. Estos hallazgos demuestran la importancia de impulsar la implementación del gobierno digital en el ámbito municipal para fortalecer la dirección y mejorar la eficiencia al gestar y la búsqueda del logro en objetivos organizacionales.

El gobierno digital no solo fomenta una visión democrática de la información, sino que también promueve la participación del contribuyente y la transparencia en la prestación de servicios públicos a él (Rodríguez, 2021). En cuanto a la dimensión de dirección, es fundamental que los líderes gubernamentales asuman un rol proactivo en la implementación del gobierno digital, brindando el apoyo necesario para la acogida a las nuevas tecnologías y transformación de los procesos administrativos (Reinoso, 2011). Asimismo, los líderes deben promover una cultura de cambio y motivar a su equipo a estar abierto a las innovaciones tecnológicas que permiten una mejor entrega de servicios y una mayor interacción con la ciudadanía. En este sentido, el liderazgo efectivo en el ámbito gubernamental es crucial para aprovechar plenamente los beneficios del gobierno digital y garantizar una administración transparente y eficaz de los recursos públicos.

El cuarto objetivo específico, cuyo propósito plasmado fue de explorar la relación entre el gobierno digital y el control en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo en el año 2023, se encontró una correlación positiva alta y significativa ($Rho=0.636$, $sig.=0.0$). Estos resultados indican que existe una conexión directa entre la implementación del gobierno digital y la mejora del nivel de control en la entidad. Además, los estudios previos realizados por Nuñez (2022) en la región de Amazonas, donde se encontró una correlación de 0.363 ($sig.=0.001$), y por Puricaza (2021) con un índice de correlación de 0.415, respaldan estos hallazgos y refuerzan la idea de que el gobierno digital y el control están positivamente relacionados en diferentes contextos. Estos resultados, junto con los obtenidos en la Municipalidad estudiada, brindan evidencia sólida sobre lo relevante y beneficioso que es la implementación de lo digital en la edil la mejora del control y la eficiencia en las entidades gubernamentales.

La sostenibilidad de un gobierno electrónico eficiente radica en su capacidad para centrarse en el ciudadano y utilizar tecnologías de última generación para brindar servicios eficientes, resilientes y efectivos (Delgado y Sánchez, 2018). En

este sentido, el control desempeña un papel fundamental al garantizar que los servicios cumplan con los estándares de calidad y satisfacción de los usuarios (Huisa, 2015). La dimensión de control está estrechamente relacionada con la eficiencia del gobierno digital, ya que enfatiza la importancia de supervisar los procesos para encontrar posibles fallas, de manera que se aseguren la calidad de los servicios a ofrecer. Entonces, el control es una parte integral de la aplicación exitosa del gobierno electrónico y contribuye a mejorar constantemente los servicios públicos.

A nivel internacional, se han realizado diversas investigaciones que utilizan diferentes metodologías y análisis para demostrar el papel crucial que desempeña el gobierno digital en la mejora de la gestión administrativa, la gestión pública, la transparencia y la disminución en la percepción de corrupción. Además, se ha comprobado que el gobierno digital contribuye al fortalecimiento de la transparencia en la rendición de cuentas, además de una provisión de servicios ciudadanos de alta calidad. En este sentido, a nivel internacional se reconoce al gobierno digital como un factor determinante en la eficiencia administrativa, ya que fomenta la transparencia y la confianza pública, promoviendo una gestión más efectiva y una mejor atención a los ciudadanos.

Al utilizar la metodología mencionada anteriormente, fue posible analizar la tendencia creciente o decreciente en la relación encontrada. Un estudio a nivel correlacional, como el presente, permite identificar patrones o tendencias en los datos y generar hipótesis para nuevas investigaciones. Estas hipótesis contribuyen al establecimiento de cambios reales en el contexto de la gestión pública. Sin embargo, es crucial haber tenido en marco la metodología utilizada no permite establecer una relación causal directa entre el gobierno digital y los cambios en la gestión administrativa. Aunque se encuentre una correlación significativa, no se puede afirmar que el gobierno digital sea la causa directa de los cambios observados. Por otro lado, este estudio proporciona información sobre la relación de dichas variables, pero no brinda detalles sobre la dirección o el mecanismo de esta relación, ni ofrece información adicional sobre otros factores que podrían estar influyendo en la gestión administrativa.

El presente estudio de asociación del gobierno digital entre gestión administrativa tiene una relevancia significativa para el mundo científico. En primer lugar, contribuye al avance del conocimiento al proporcionar información sobre la relación entre estos dos conceptos clave en el ámbito público. Al comprender mejor cómo el gobierno digital afecta la gestión administrativa, se pueden desarrollar estrategias más efectivas para diseñar mejoras en la eficacia de las entidades gubernamentales. Además, este tipo de estudio ayuda a identificar posibles tendencias y patrones en la asociación entre el gobierno digital y la gestión administrativa. Estos hallazgos pueden ser utilizados como base para futuras investigaciones y análisis más profundos sobre aspectos específicos de esta relación.

Otra relevancia del presente trabajo es su aplicación práctica en el despliegue de programas y políticas gubernamentales. Al comprender cómo el gobierno digital puede impactar en la gestión administrativa, se pueden tomar decisiones informadas para volver mejor los procesos y la entrega de servicios públicos. Finalmente, en este ámbito puede ayudar a notificar, informar y respaldar la toma de decisiones para toda unidad o integrante. Los resultados obtenidos pueden ser utilizados por los encargados de desarrollar estrategias políticas con el fin de establecer estrategias y tácticas más efectivas y orientadas a resultados. Además, los investigadores pueden utilizar estos hallazgos como base para ampliar la base teórica en el área de la administración pública y el gobierno digital.

Este estudio puede agregar valor al proporcionar evidencia empírica y datos concretos a cerca de la asociación entre gobierno digital y gestión administrativa en contexto específico evaluado. Esto ayuda a enriquecer la comprensión actual de esta relación y proporciona información valiosa para futuras investigaciones y estudios comparativos. Asimismo, el estudio ofrece recomendaciones y directrices prácticas para mejorar la aplicación del gobierno digital y fortalecer la gestión administrativa. Estas recomendaciones pueden ser útiles tanto para los responsables de gestión en el ámbito gubernamental como para los estudiosos y trabajadores en el campo de la administración pública.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Los resultados proponen que el Gobierno digital se encuentra catalogado como alto, según el 53.3% de los encuestados, mientras que la Gestión administrativa fue considerada alta por el 58.9% de los participantes. Además, se encontró una correlación directa y significativa entre ambas variables, con un valor correlacional de 0.723. Estos hallazgos sugieren que mejorar el Gobierno digital en la municipalidad tendrá un impacto positivo en los resultados de la gestión administrativa.

Segunda: En relación al primer objetivo específico, los resultados revelaron que el 51.1% percibió que la planeación en la organización es alta. Además, al tener una correlación ($Rho = 0.610$) entre el gobierno digital y la planeación se dice directa y significativa. Esto implica que mejorar el gobierno digital tendrá como consecuencia una mejora en el proceso de planeación en la organización.

Tercera: Los resultados del segundo objetivo específico indican que el 46.7% de los encuestados considera que la organización se encuentra en un nivel alto. Además, se encontró una correlación directa significativa (0.669) entre el gobierno digital y la organización, lo que demuestra que el gobierno digital tiene una repercusión positiva en la organización. Estos hallazgos resaltan la importancia de fortalecer el gobierno digital como una estrategia para mejorar el desempeño y los resultados de la edil.

Cuarta: Con relación al tercer objetivo específico, se halló el 50.0% de la muestra percibió una categoría alto en la dimensión de Dirección. Además, se encontró una correlación positiva alta y significativa (0.636) entre el gobierno digital y la dimensión de Dirección. Conlleva a afirmar la relación directa entre ambas variables, lo que significa que un aumento en el nivel de gobierno digital tendrá como resultado una mejora a nivel de Dirección, y viceversa.

Quinta: La mayoría de los encuestados (63.3%) percibieron un nivel alto en la dimensión de Control en la municipalidad. Además, se encontró una correlación alta y significativa ($Rho = 0.676$) entre el gobierno digital y el

nivel de control. Estos hallazgos indican que, al aumentar los niveles de gobierno digital, también es probable que se incremente los niveles de control en la municipalidad de San Jerónimo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Según el Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la ley del gobierno digital, se sugiere que la Oficina General de Administración de la municipalidad, en coordinación con SERVIR, promueva el fortalecimiento y la optimización del gobierno digital como una estrategia fundamental para mejorar la eficiencia y la efectividad de la administración. Para lograrlo, es necesario realizar inversiones en tecnologías y sistemas adecuados, desarrollar las habilidades digitales del personal y establecer políticas y procesos que fomenten el uso efectivo de las herramientas digitales en todas las áreas de la organización.

Segunda: Para mejorar el proceso de planeación en la organización, se recomienda a la Unidad de Informática y la Unidad de Recursos Humanos fortalecer el uso de tecnologías digitales, para el cual, deben de considerar el Marco de Gobernanza y Gestión de Datos del Estado Peruano dispuesto en la Ley del gobierno digital que trata de la gobernanza de datos. Esto incluye aprovechar al máximo las herramientas y recursos disponibles para la gestión de información, la colaboración y la toma de decisiones. Al mejorar el gobierno digital, se promoverá una planeación más eficiente y efectiva, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales.

Tercera: Se recomienda a la Unidad de recursos humanos y la unidad de informática contar mínimamente con herramientas y sistemas especializados que se detallan en el Artículo 24 denominado Infraestructura Nacional de Datos, a fin de supervisar el uso de las TICs, y monitorear las actividades en el entorno digital. De esta manera, se fortalecerá la capacidad de supervisión y se podrán identificar y corregir posibles riesgos o irregularidades de manera oportuna.

Cuarta: Según el artículo 18 de la Ley de gobierno digital, se recomienda que la unidad de recursos humanos diseñe e implemente programas de capacitación específicos que aborden las habilidades y competencias necesarias para aprovechar al máximo las herramientas y tecnologías

digitales en el ámbito de la gestión administrativa. Estos programas pueden incluir cursos, talleres o actividades de aprendizaje prácticas, que permitan a los líderes y directivos adquirir conocimientos y habilidades actualizadas en el ámbito digital.

Quinta: Se recomienda a la gerencia municipal establecer políticas y procedimientos bien definidos, de acuerdo al artículo 31 refiere al Marco de la Seguridad Digital dispuesto en la Ley de gobierno digital. De esta forma, se regulará el uso y acceso a los recursos digitales, incluyendo aspectos de seguridad de información, uso aceptable y la privacidad sobre los datos. Estas políticas deben ser comunicadas y respaldadas mediante la unidad de recursos humanos, utilizando estrategias como capacitación y concientización constante para garantizar su cumplimiento en toda la organización.

REFERENCIAS

- Alderete, M., Díaz, L., & Álvarez, N. (2022). Gobierno electrónico mediante diferentes plataformas digitales en un grupo de ciudadanos de una ciudad de Argentina. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 12 (2), 157-170. <https://doi.org/10.19053/20278306.v12.n2.2022.15255>
- Arellano, M. A. (2020). Las brechas digitales en México: un balance pertinente. *El trimestre económico*, 87(346), 367-402.
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Concytec. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Armas, R., & Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION
- Ayay, N., Vásquez, J. G., Ramírez-López, R., & Alvarado, G. D. P. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14), 113-131.
- Casco, A., Garrido, R., y Moran, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*, 1. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- CEPAL (19 de diciembre de 2022). Los países de América Latina y el Caribe están altamente comprometidos con el gobierno digital, pero la inclusión y el uso de herramientas digitales para la participación ciudadana continúan siendo un desafío. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/noticias/paises-america-latina-caribe-estan-altamente-comprometidos-gobierno-digital-pero-la>

- CEPAL (2021). *Recuperación económica tras la pandemia covid-19*. Konrad Adenauer Stiftung. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47308/1/S2100678_es.pdf
- Cervantes, D. (2022). *Participación electrónica en los gobiernos locales de México. El rol de los factores institucionales en su implementación*. [Tesis de maestría, Universitat Oberta de Catalunya]. <https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/146887>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. McGraw-Hill
- ComexPerú (2021). *De gobierno electrónico a gobierno digital: la transformación es una realidad*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>
- De la Cruz, P. (2019). El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. *Horizonte de la Ciencia*, 2020, 10(18). <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.397>
- Delgado, T., & Sánchez, A. (2018). Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3), 254-267. <https://www.researchgate.net/publication/330618352>
- Depaz, J. (2021). *El gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad de Independencia durante la Covid-19, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74214>
- Duque, S. (2019). *Análisis de las teorías de la administración contemporánea y su incidencia en el modelo de gestión administrativa de la facultad de ciencias empresariales de la Institución Universitaria Antonio José Camacho* –

- UNIAJC. [Tesis de maestría, Universidad Santiago de Cali]. Repositorio de USC. <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/1696>
- Fleming, J., & Zegwaard, K. E. (2018). Methodologies, Methods and Ethical Considerations for Conducting Research in Work-Integrated Learning. *International Journal of Work-Integrated Learning*, 19(3), 205-213.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-hill.
- Huisa, T. (2015). *Dirección y Organización. 1ra. Edición*. Fondo Editorial de la Universidad Alas Peruanas. <https://docplayer.es/90743942-Direccion-y-organizacion.html>
- Inguillay, L., Tercero, S., & López, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1).
- Latanza, Ch. & Jaja, S. (2020). New Public Management (NPM) as an Effort in Governance. *Beranda*, 3(2). <https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i2.25342>
- Martínez, M., & March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *REDHECS*, 20(10), 107-127.
- Melara, M. (4 de octubre, 2021). *Teoría General de Sistemas en la Administración*. Soyadministrador.net. <https://soyadministrador.net/teoria-general-de-sistemas-administracion/>
- Moreira, M., & Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del conocimiento*, 5(7), 520-542. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554378>
- Municipalidad Provincial de Andahuaylas (2021). *Informe de rendición final*. <https://muniandahuaylas.gob.pe/web/wp-content/uploads/2021/03/rendicion-final.pdf>
- Neves, F., & Silva, P. (2021). E-Government Em Portais Públicos De Municípios: Do Visível Para O Invisível. *Revista Catarinense da Ciência Contábil*, 20(), e3160. <https://doi.org/10.16930/2237-766220213160>

- Nuñez, A. (2022). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en una entidad pública de Lima, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94613>
- Nuñez, L. (2022). *Gobierno digital y gestión administrativa en una municipalidad provincial de la región Amazonas*. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94238>
- Organización de las Naciones Unidas (2022b). UN e-government surveys. <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys>
- Organización de las Naciones Unidas. (2022a), *Global Trends in E-Government*. <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Chapter%201.pdf>
- Ospina, J. H., & Padilla, A. M. (2019). Una aproximación a Frederick W. Taylor desde el problema de la distribución de las ganancias. *Criterio Libre*, 17(30), 49–73. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2019v17n30.5751>
- Panti, M. (2023). *Gobierno electrónico y los procesos administrativos de una universidad del Cusco, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116301>
- Pereyra, L. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik soluciones educativas. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Investigaci%C3%B3n%3BMetodolog%C3%ADa&ots=WGLN2HMAer&sig=CVBRj5vn3ce-ICPccJIG2ZaR4B0>
- Pinares, J. (2022). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Abancay, Región Apurímac, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104927>
- Purizaca, L. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72436>

- Ramió, C. (2016). *Teoría de la organización y administración pública*.
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12817/Teoria%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Reinoso, V. (2011). *El proceso administrativo y su aplicación en las empresas*.
 Quito: Pedagógica Freire
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. 48(7). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Rodríguez, C, Oré, J., & Vargas, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. 3Ciencias.
- Rodríguez, E. (2023). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Gregorio, Cajamarca 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69483>
- Rodríguez, R., (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-179.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>
- Santiesteban, P. (2021). *Implementación del Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Jayanca, año 2021*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10423>
- Sheryazdanova, G., Nurtazina, R., Byulegenova, B., & Rystina, I. (2020). Correlation Between E-Government and Corruption Risks in Kazakhstan. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(7), 41-48.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.4009592>
- Solano, A., y Yachi, S. (2016). *Teoría Estructuralista (1947). Teoría de Empowerment*. Monografía.
<http://repositorio.usel.edu.pe/bitstream/USEL/150/1/Teor%C3%ADa%20Estructuralista%20%281947%29%20-Teor%C3%ADa%20de%20Empowerment.pdf>

- Soto, C. A. (2014). Validez incremental del Test Gestáltico de Bender Modificado, en niños que inician el primer grado. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(2), 275-286.
- Tello, A. (2018) *Nivel de desarrollo de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas de la región Apurímac, 2018*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio UNAJMA <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/376>
- Toro, A., Gutiérrez, C., & Correa, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Torres, Z. (2014). *Teoría General de la Administración, 2a*. Grupo Editorial Patria.
- Vega, G., Ávila, J., Vega, A., Camacho, N., Becerril, A., & Leo, E. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*, 10(15).
- Vilca, J. (2023). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de un organismo a cargo del control migratorio en la región Tacna, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109300>

ANEXO

Anexo 1. Matriz de Operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gobierno digital	Armas y Armas (2011), indicó que el e-Gobierno se presenta como una herramienta clave para la modernización del sector público y para el fortalecimiento de la democracia, permitiendo una mayor participación ciudadana y una mayor transparencia en los procesos gubernamentales, lo que puede mejorar la calidad de vida de la población y dar lugar a un crecimiento económico sostenido	La variable gobierno digital será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas a las dimensiones de tecnología digital, identidad digital, servicio digital, seguridad digital.	Externa (prestación de servicios de las TIC)	Visitas al portal web de la institución Prestación de servicios Canales de comunicación Integración con otras entidades del estado	Ordinal
			Interna (implantación de las TIC)	Servicios de red implementados en la institución Trabajadores capacitados en TIC. Nivel de adaptación. Trámites y servicios en línea. Eficiencia	Ordinal
			Relacional	Facilidad de intercambio de información Implantación de las TIC. Transformación y participación del ciudadano Mejoras en el servicio y proceso Transparencia	Ordinal
Variable 2 Gestión administrativa	De acuerdo con Chiavenato (2019), la gestión administrativa tiene un carácter sistemático, en el sentido	La variable gestión administrativa será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas	Planeación	Plan estratégico Plan operativo Presupuesto Tiempo Recursos	Ordinal

de que realiza actividades coherentemente dirigidas para el logro de objetivos, al tiempo que se adhiere a los principios clásicos de gestión de proyectar, organizar, dirigir y dominar en el proceso de gestión.	a las dimensiones de planeación, organización, dirección, control.	Organización	Organigrama Organización de recursos Comunicación entre áreas MOF, ROF y CAP	Ordinal
		Dirección	Trabajo en equipo Estilos de Liderazgo Motivación en el trabajo comunicación toma de decisiones	Ordinal
		control	Desempeño laboral Supervisión Evaluación	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

“Cuestionario de Gobierno digital”

El presente instrumento tiene como propósito determinar el nivel de Gobierno digital de la organización.

Sexo: M () F () **Edad:** 20 – 25 () 26 – 30 () 31 – 35 ()
36 – 40 () 41 a más ()

Cargo:

Instrucciones:

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteada en el cuestionario y marcar con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual. Considerando 1 = Totalmente desacuerdo, 2 = Desacuerdo, 3 = Neutral, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo

N.º	Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Externa.					
1	Estoy al tanto del número de visitas del portal web de la institución					
2	Considero que las visitas al portal web han ido en aumento en los últimos años					
3	Considero que la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía es adecuada					
4	La prestación de servicios satisface las expectativas de la ciudadanía gracias a los TICs					
5	Existen canales de comunicación como redes sociales, adecuados y actualizados					
6	Los canales de comunicación fortalecen la relación entre los ciudadanos y la municipalidad					
7	La Municipalidad interactúa con otras entidades del estado a través de sistemas de información o TIC's					
8	La implementación de las TIC's en la municipalidad influencia en el compromiso de la población					
	DIMENSIÓN 2: Interna.					
9	La municipalidad ha implementado servicios de red como, Facebook, WhatsApp, canal YouTube, entre otros.					
10	Los servicios de red implementados son utilizados con frecuencia o diariamente					
11	Los trabajadores de la municipalidad han sido capacitados en el uso de tecnologías de información y comunicación					
12	La municipalidad da talleres, capacitaciones o reuniones que tengan como tema central el uso de TIC para los trabajadores					
13	Los trabajadores de la municipalidad se han adaptado con facilidad a las TICs					
14	Se han adaptado estructuras para la introducción de las TICs en la municipalidad					
15	En la municipalidad, hay trámites y servicios que pueden ser realizados en línea o a través de la página web de la institución					
16	Los trámites y servicios en línea son frecuentes en la municipalidad.					
17	Dentro de los objetivos planteados de la municipalidad, está considerado el uso de los sistemas de tecnología y comunicación para la realización del trabajo					
18	Considero que el uso de las TIC's ha mejorado la eficiencia en mi área de trabajo					
19	La implementación del gobierno digital influye en la organización y gestión interna de la municipalidad					
	DIMENSIÓN 3: Relacional.					
20	Las herramientas tecnológicas implementadas en la institución facilitan el intercambio de información entre diferentes áreas de trabajo y entre la población y la municipalidad.					
21	La implantación de tecnologías de información y comunicación en la municipalidad ha sido adecuada para mejorar la gestión y prestación de servicios a la población.					
22	Las TICs implementadas en la municipalidad ha fomentado la participación ciudadana en la toma de decisiones y gestión de servicios					
23	La implementación de tecnologías ha permitido satisfacer las expectativas de la población respecto al servicio que reciben					

24	La municipalidad ha mejorado los procesos y servicios gracias a la implementación de los sistemas de tecnología y comunicación				
25	La implementación de TICs ha contribuido a mejorar la transparencia y percepción de los ciudadanos en relación a las actividades y servicios proporcionados por la municipalidad.				

“Cuestionario de Gestión administrativa”

El presente instrumento tiene como propósito determinar el nivel de Gestión administrativa de la organización.

Sexo: M () F () **Edad:** 20 – 25 () 26 – 30 () 31 – 35 ()
36 – 40 () 41 a más ()

Cargo:

Instrucciones:

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteada en el cuestionario y marcar con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual. Considerando 1 = Totalmente desacuerdo, 2 = Desacuerdo, 3 = Neutral, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo

N.º	Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Planeación.					
1	La municipalidad sigue un proceso para elaborar su plan estratégico y se involucra a los trabajadores en su desarrollo.					
2	Se asegura la adecuada ejecución del plan operativo de la municipalidad y los trabajadores desempeñan un papel en este proceso.					
3	Los recursos financieros en una municipalidad de Andahuaylas se asignan y controlan adecuadamente, tomando medidas para optimizar su uso.					
4	La gestión del tiempo de los trabajadores de la municipalidad se realiza adecuadamente, y se toman medidas para mejorar su eficiencia.					
5	La municipalidad cuenta con recursos que se distribuyen para asegurar una gestión eficiente.					
6	La implementación de medidas sostenibles y eficientes para la gestión de los recursos locales en beneficio de la comunidad es importante para la municipalidad.					
	DIMENSIÓN 2: Organización.					
7	El organigrama de la municipalidad está diseñado para definir el rol de cada área en la gestión municipal.					
8	Los trabajadores de la municipalidad siguen un organigrama para entender la estructura jerárquica y funcional de la organización y mejorar la eficiencia y la comunicación interna en la gestión de recursos.					
9	La gestión de los recursos en la municipalidad se organiza adecuadamente para asegurar una planificación y distribución eficiente.					
10	La Municipalidad ha implementado un sistema de organización de recursos para mejorar la asignación y uso de los mismos.					
11	Se promueve la comunicación y coordinación entre las distintas áreas de la municipalidad para lograr una gestión más integrada y efectiva.					
12	La Municipalidad de cuenta con un sistema de comunicación que permite a los miembros del equipo intercambiar información y recursos de manera más efectiva.					
13	Los trabajadores se encuentran familiarizados con los términos MOF, ROF y CAP en el contexto de la municipalidad					
14	El trabajo diario se realiza en base a lo establecido en el MOF, ROF y CAP					
	DIMENSIÓN 3: Dirección.					
15	Se fomenta el trabajo en equipo entre los trabajadores de la municipalidad y se mide su impacto.					
16	Los trabajadores de la municipalidad han implementado un sistema de trabajo en equipo para mejorar la colaboración y coordinación en la gestión de tareas.					
17	Se aplican distintos estilos de liderazgo en la municipalidad y se evalúa su impacto en la gestión municipal.					
18	La Municipalidad ha adoptado una variedad de estilos de liderazgo para adaptarse a las necesidades de cada equipo y función.					
19	Se implementan medidas para motivar a los trabajadores de la municipalidad y mejorar su desempeño laboral.					
20	Se promueve una comunicación efectiva y transparente en la municipalidad para asegurar una gestión municipal más eficiente.					
21	La Municipalidad cuenta con un sistema de comunicación que permite a los miembros del equipo intercambiar información y recursos de manera más					

	efectiva.					
22	La toma de decisiones en la municipalidad se lleva a cabo adecuadamente y se asegura su implementación.					
	DIMENSIÓN 4: Control.					
23	Se mide y evalúa el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad y se evalúa su impacto en la gestión municipal.					
24	La supervisión de las actividades y el desempeño de los trabajadores de la municipalidad se lleva a cabo adecuadamente, y se toman medidas para mejorar su eficacia.					
25	Se evalúa la eficacia y eficiencia de las actividades y proyectos llevados a cabo por la municipalidad y se toman medidas para mejorar su impacto en la gestión municipal.					
26	Para los trabajadores de la municipalidad, la evaluación es un factor importante para el desempeño laboral.					

Anexos 03. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: "Gobierno digital y gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas 2023"
Investigador (a) (es): Guisela Valdez Pacosi

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es determinar la relación de Gobierno D y Gestión A. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional Gestión Pública, o programa semiestructurado, de la Universidad César Vallejo del campus Lima-Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas.

Describir el impacto del problema de la investigación.

teniendo en cuenta que el gobierno digital ha sido de poco interés antes de la pandemia, pero a raíz de ella se ha visto en crecimiento la implementación de los TICs en el sector público.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gobierno digital y gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de trabajo de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) Valdes, Pacasi, Georgeta email: georgeta.valdes@gmail.com y Docente asesor (Apellidos y Nombres) Dra. Karen del Pilar Zaballos Delgado email: kzaballosd@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

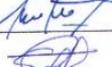
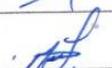
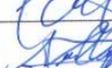
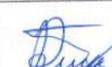
Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

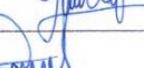
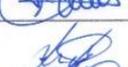
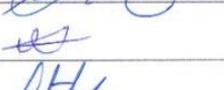
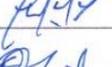
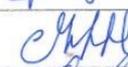
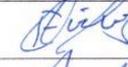
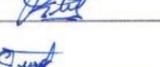
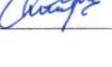
Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

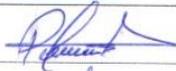
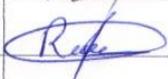
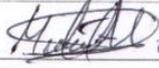
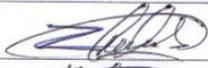
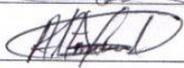
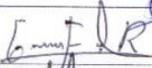
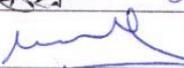
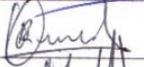
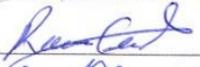
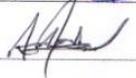
Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



Mario Zegua Quispe		01-06-23
Rosara Pezo Mediano		01-06-23
Fidelio Pichitua		01-06-23
Dyson Yauris Tello		01-06-23
TA VAN HUONG		01-06-23
Alester Cesario Jorgony		01-06-23
Sammy Jose Cano Gonzales		01-06-23
Jose Carlos Puma Aguilar		01-06-23
Ronal Pichitua Muñoz		01-06-23
Nadia Contreras Rynway		01-06-23
Inez Gutierrez Carrion		01-06-23
Dasmary Huachulla Quispe		01-06-23
Seleano Comenzaco Osco		01-06-23
Lily Andrey Yauris Pldamiano		01-06-23
Mario Gorfios Medina		01-06-23
Yovana Ruiz Villafuente		01-06-23
Janette Medina Montalvo		01-06-23
Yanifer Quino Centeno		01-06-23
Perry Maucaylle Juamani		01-06-23
Edith Juo Loayza		01-06-23
Antuane Octava Perez		01-06-23
Luis A. Orosco Zúñiga		01-06-23
Alex Y. Rios Alarcón		01-06-23

DNI	FIRMA	
Rene Allica Quispe		01-06-23
Ruth Tony Quispe Quispe		01-06-23
Rosmeri Huachuvilla Quispe		01-06-23
Victor Cristhian Carrion Medrano		01-06-23
Olga Maria Portugal Laupe		01-06-23
Herman Corralva Navarro		01-06-23
Alberto Ochoa Carrion		01-06-23
Liliana Perez Torres		01-06-23
Alfredo Berrueta Canteno		01-06-23
Gonzalo Enciso Dasso		01-06-23
Ever Huachuvilla Manuico		01-06-23
Tania Villacres Ore		01-06-23
Lisbeth W. Mena Cengre		01-06-23
Mariel Siquipa Enciso		01-06-23
Flordeliz Huayta Gallegos		01-06-23
Antony Yopangui Contreras		01-06-23
Nicolas Ortiz Huacaya		01-06-23
Felipe Human Pichihua		01-06-23
Amulo Paez Tomalla		01-06-23
ever Abollanedo carrion		01-06-23
OSCAR RODRIGUEZ CHAVEZ		01-06-23
Udo Quispe Zapanta		01-06-23
Romero Quispe Rincon		01-06-23

Bidal clarte consagra		02-06-23
Gilber T. Quipe Muñoz		02-06-23
Nilda González Zulcu		02-06-23
Julio Hugo Laros Silvera		02-06-23
Oscar Huiza Palomino	47001704	02-06-23
Chaves Ramos José Miguel		02-06-23
Orusco Malpartido sexto		02-06-23
Sotomayor ccente Marily		02-06-23
Quispe ccente Estefa		02-06-23
cano Ato Edith		02-06-23
Estrada Vallejas Mario RENE		02-06-23
Centeno Vargas aemandino		02-06-23
Huaman Malino Fidel		02-06-23
Huanco Ojeda Aleides		02-06-23
contreras Huamani Patolino		02-06-23
Rodas pezo Obelman		02-06-23
Centeno Vila Bertho		02-06-23
Valdoroge del saler Manelo		02-06-23
Vosques pauro froilon		02-06-23
Rodas pezo ciro isolino		02-06-23
Albreon Matuti carlos florentino		02-06-23
Rojas Abarca morio		02-06-23
Velozco Araujo Benjamin		02-06-23

Urpe Pacaci Camilo Zelis		02-06-23
Bautista Zalazar Yirneo		02-06-23
Centurion Carra Maximo		02-06-23
Naomi Ortega Cabrera		02-06-23
Antoni Tito Chilingano		02-06-23
Romario Ojeda Camacho		02-06-23
Javier Mallma Aiquepa		02-06-23
Carlos Alberto Zamora Huayta		02-06-23
Raul Altamirano Serrosano		02-06-23
Adriod Berda Arpana		02-06-23
Gianelly Fresselle Repollado chipa		02-06-23
Luis Berda Kantoy		02-06-23
Eli Saldwin Uilomeuca		02-06-23
Rafael Alvaro Delgado		02-06-23
Mariano Zamora Viguria		02-06-23
Guedo Valdarrago Palomino		02-06-23
Edwin Barrera Canales		02-06-23
Rosmery Cavre Mallma		02-06-23
Wilton Quispe Pecosos		02-06-23
Jean Paul Barrera Aguilar		02-06-23
Axel Vilchez Sulca		02-06-23

ANEXO 4: Juicio de expertos

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Alejandro Ramirez Polanco		
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor <input type="checkbox"/>	
Área de formación académica:	Clinica <input type="checkbox"/>	Social <input type="checkbox"/>	Educativa <input type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Investigación		
Institución donde labora:	UNASMO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/>	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



Firma del experto

DNI: 44032609

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gobierno digital
Autor (a):	Guisela Valdez Pacasi
Objetivo:	Medir el nivel de percepción de gobierno digital
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	
Dimensiones:	Externa, interna, Relacional
Confiabilidad:	
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Bajo, regular, alto
Cantidad de ítems:	25
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno digital elaborado por Guisela Valdez Pacasi en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Definición de la variable:

Armas y Armas (2011), indicó que el e-Gobierno se presenta como una herramienta clave para la modernización del sector público y para el fortalecimiento de la democracia, permitiendo una mayor participación ciudadana y una mayor transparencia en los procesos gubernamentales, lo que puede mejorar la calidad de vida de la población y dar lugar a un crecimiento económico sostenido.

Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gobierno electrónico	Armas y Armas (2011), indicó que el e-Gobierno se presenta como una herramienta clave para la modernización del sector público y para el fortalecimiento de la democracia, permitiendo una mayor participación ciudadana y una mayor transparencia en los procesos gubernamentales, lo que puede mejorar la calidad de vida de la población y dar lugar a un crecimiento económico sostenido	La variable gobierno electrónico será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas a las dimensiones de tecnología digital, identidad digital, servicio digital, seguridad digital.	Externa (prestación de servicios de las TIC)	Visitas al portal web de la institución Prestación de servicios Canales de comunicación Integración con otras entidades del estado	Ordinal
			Interna (implementación de las TIC)	Servicios de red implementados en la institución Trabajadores capacitados en TIC. Nivel de adaptación. Trámites y servicios en línea. Eficiencia	Ordinal
			Relacional	Facilidad de intercambio de información Implementación de las TIC. Transformación y participación del ciudadano Mejoras en el servicio y proceso Transparencia	Ordinal

Dimensión 2: Interna.

Definición de la dimensión:

La implementación del e-Gobierno influye significativamente en la organización y gestión interna de los organismos estatales. La introducción de las TIC es una oportunidad para modernizar y adaptar la estructura de los servicios públicos. Sin embargo, el cambio real es cómo se utilizan estas tecnologías para lograr objetivos propuestos a través de la estrategia de transformación de una organización. Hacer inversiones en infraestructura y equipos de TI no es suficiente, se debe rediseñar para mejorar la experiencia del ciudadano, motivar a los funcionarios y crear una cultura de gestión enfocada a la mejora continua; dado que, el principal objetivo es que las administraciones sean líderes en el uso de las TIC y cumplan con las expectativas de la administración electrónica (Armas y Armas, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios de red implementados en la institución	La municipalidad ha implementado servicios de red como Facebook, WhatsApp, canal YouTube, entre otros. Los servicios de red implementados son utilizados con frecuencia o diariamente	4	3	3	
Trabajadores capacitados en TIC	Los trabajadores de la municipalidad han sido capacitados en el uso de tecnologías de información y comunicación La municipalidad da talleres, capacitaciones o reuniones que tengan como tema central el uso de TIC para los trabajadores	4	4	4	
Nivel de adaptación	Los trabajadores de la municipalidad se han adaptado con facilidad a las TICs Se han adaptado estructuras para la introducción de las TICs en la municipalidad	4	3	3	
Trámites y servicios en línea	En la municipalidad, hay trámites y servicios que pueden ser realizados en línea o a través de la página web de la institución La implementación de trámites y	4	3	3	

Dimensión 1: Externa.

Definición de la dimensión:

El principal objetivo externo del gobierno electrónico es fortalecer la relación entre los ciudadanos y el sector público. Existen más formas de comunicación al margen de los sitios web, como foros, chats, votaciones en línea y correo electrónico. Se pueden establecer tres categorías a partir de las áreas temáticas en las que se desarrolla la dimensión externa: el primer grupo se ocupa de las preocupaciones de la vida cotidiana; el segundo, de los servicios públicos prestados por un gobierno distante; y el tercero, del compromiso de los ciudadanos (Armas y Armas, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Visitas al portal web de la institución	Estoy al tanto del número de visitas del portal web de la institución	3	3	3	
	Considero que las visitas al portal web han ido en aumento en los últimos años	4	3	3	
Prestación de servicios	Considero que la calidad de los servicios ofrecidos a través de la plataforma web a la ciudadanía es adecuada.	4	4	4	
	La prestación de servicios satisface las expectativas de la ciudadanía gracias a los TICs	4	3	3	
Canales de comunicación	Existen canales de comunicación como redes sociales adecuados y actualizados	3	3	3	
	Los canales de comunicación fortalecen la relación entre los ciudadanos y la municipalidad.	4	4	4	
Integración con otras entidades del estado	La Municipalidad interactúa con otras entidades del estado a través de sistemas de información o TIC	4	4	4	
	La implementación de las TIC en la municipalidad influencia en el compromiso de la población.	4	3	3	

	servicios en línea en la municipalidad es una práctica común y habitual.	3	3	3	
	Dentro de los objetivos planteados de la municipalidad está considerado el uso de los sistemas de tecnología y comunicación para la realización del trabajo.	3	3	3	
Eficiencia	Considero que el uso de las TICs ha mejorado la eficiencia en mi área de trabajo.	4	4	4	
	La implementación del gobierno electrónico influye en la organización y gestión interna de la municipalidad.	4	4	4	

Dimensión 3: Relacional.

Definición de la dimensión:

Armas y Armas (2011), señala que el gobierno electrónico tiene un gran potencial en la dimensión relacional, donde se pueden generar redes y compartir recursos con otros agentes institucionales y sociales a fin de mejorar los procesos y servicios de los trabajos existentes además de producir otros nuevos. Por ello las TICs juegan un papel fundamental en el establecimiento de acuerdos de relación entre las administraciones y otras instituciones, como organismos o empresas prestadoras de servicios públicos. Esta dimensión puede compararse a una extranet en la que los usuarios autorizados pueden acceder a determinadas áreas internas de otros gobiernos locales para facilitar una comunicación más eficaz y fluida. Por lo tanto, el gobierno electrónico puede facilitar las relaciones de gobierno a gobierno (G2G), de gobierno a socio (G2P) y de gobierno a empresa (G2B) o viceversa para proveer bienes y servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad de intercambio de información	Las herramientas tecnológicas implementadas en la institución facilitan el intercambio de información entre diferentes áreas de trabajo y entre la población y la municipalidad.	4	4	4	
	La implantación de tecnologías de información y comunicación en la municipalidad ha sido adecuada para mejorar la gestión y prestación de servicios a la población.	4	4	4	
Transformación y	Las TICs implementadas en la				

participación del ciudadano	municipalidad ha fomentado la participación ciudadana en la toma de decisiones y gestión de servicios.	3	3	4	
Mejoras en el servicio y proceso	La implementación de tecnologías ha permitido satisfacer las expectativas de la población respecto al servicio que reciben.	4	3	3	
	La municipalidad ha mejorado los procesos y servicios gracias a la implementación de los sistemas de tecnología y comunicación.	4	4	4	
Transparencia	La implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha contribuido a mejorar la transparencia y percepción de los ciudadanos en relación a las actividades y servicios proporcionados por la municipalidad.	4	4	4	

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Alexandro Ramirez Palomias
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación
Institución donde labora:	UNATM
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.



Firma del experto

DNI: 44032609

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión administrativa
Autor (a):	Guisela Valdez Pacasi
Objetivo:	Medir el nivel de gestión administrativa
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	
Dimensiones:	Planeación Organización Dirección Control
Confiabilidad:	
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Bajo, regular, alto
Cantidad de ítems:	26
Tiempo de aplicación:	15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gestión administrativa elaborado por Guisela Valdez Pacasi en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

		adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Gestión Administrativa

Definición de la variable:

De acuerdo con Chiavenato (2019), la gestión administrativa tiene un carácter sistemático, en el sentido de que realiza actividades coherentemente dirigidas para el logro de objetivos, al tiempo que se adhiere a los principios clásicos de gestión de proyectar, organizar, dirigir y dominar en el proceso de gestión.

Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 2 Gestión administrativa	De acuerdo con Chiavenato (2019), la gestión administrativa tiene un carácter sistemático, en el sentido de que realiza actividades coherentemente dirigidas para el logro de objetivos, al tiempo que se adhiere a los principios clásicos de gestión de proyectar, organizar, dirigir y dominar en el proceso de gestión.	La variable gestión administrativa será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas a las dimensiones de planeación, organización, dirección, control.	Planeación	Plan estratégico Plan operativo Presupuesto Tiempo Recursos	Ordinal
			Organización	Organigrama Organización de recursos Comunicación entre áreas MOF, ROF y CAP	Ordinal
			Dirección	Trabajo en equipo Estilos de Liderazgo Motivación en el trabajo comunicación toma de decisiones	
			Control	Desempeño laboral Supervisión Evaluación	Ordinal

Dimensión 1: Planeación

Definición de la dimensión:

Según Casco et al. (2017), es una parte importante del proceso administrativo y se considera la primera etapa del proceso administrativo. Asimismo, la planificación es fundamental en el proceso administrativo, ya que garantiza la ejecución eficaz de las acciones y asegura el control efectivo de las situaciones, dado que permite tomar decisiones oportunas sobre las acciones necesarias para lograr los objetivos de la organización. Caso contrario, sin una buena planificación la organización no puede esperar resultados eficientes y menos mantener una buena gestión de la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan estratégico	La municipalidad sigue un proceso para elaborar su plan estratégico y se involucra a los trabajadores en su desarrollo.	3	3	3	
Plan operativo	Se asegura la adecuada ejecución del plan operativo de la municipalidad y los trabajadores desempeñan un papel en este proceso.	4	3	3	
Presupuesto	Los recursos financieros en la municipalidad se asignan y controlan adecuadamente, tomando medidas para optimizar su uso.	3	3	3	
Tiempo	La gestión del tiempo de los trabajadores de la municipalidad se realiza adecuadamente, y se toman medidas para mejorar su eficiencia.	3	3	3	
Recursos	La municipalidad cuenta con recursos que se distribuyen para asegurar una gestión eficiente.	3	3	3	
	La implementación de medidas sostenibles y eficientes para la gestión de los recursos locales en beneficio de la comunidad es importante para la municipalidad.	3	4	3	

Dimensión 2: Organización.

Definición de la dimensión:

Definición de tareas, funciones y actividades específicas para distintos roles dentro de una empresa con el objetivo de alcanzar los objetivos establecidos (Ayay et al., 2021). Es importante destacar que esta distribución de roles se planifica para asegurarse de que cada tarea y función sea desempeñada por la persona adecuada, porque cuando las funciones se ajustan correctamente a los perfiles de los colaboradores, es más probable que los objetivos se alcancen sin dificultades debido a una distribución adecuada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigrama	El organigrama de la municipalidad está diseñado para definir el rol de cada área en la gestión municipal.	4	4	4	
	Los trabajadores de la municipalidad siguen un organigrama para entender la estructura jerárquica y funcional de la organización y mejorar la eficiencia y la comunicación interna en la gestión de recursos.	4	3	4	
Organización de recursos	La gestión de los recursos en la municipalidad se organiza adecuadamente para asegurar una planificación y distribución eficiente.	4	3	3	
	La municipalidad ha implementado un sistema de organización de recursos para mejorar la asignación y uso de los mismos.	4	4	4	
Comunicación entre áreas	Se promueve la comunicación y coordinación entre las distintas áreas de la municipalidad para lograr una gestión más integrada y efectiva.	4	4	4	
	La municipalidad cuenta con un sistema de comunicación que permite a los miembros del equipo intercambiar información y recursos de manera más efectiva.	3	4	3	
MOF, ROF y CAP	Los trabajadores se encuentran familiarizados con los términos MOF, ROF y CAP en el contexto de la municipalidad.	3	3	3	

	El trabajo diario se realiza en base a lo establecido en el MOF, ROF y CAP	3	3	3
--	--	---	---	---

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

Proceso activo que requiere que los individuos guíen, organicen e inspiren a su equipo para completar eficazmente las tareas. La principal función directiva es la capacidad de los individuos para llevar a cabo diversas tareas con el fin de alcanzar objetivos predeterminados. Esto incluye el establecimiento de objetivos, el desarrollo de estrategias para alcanzar dichos objetivos, la delegación adecuada de responsabilidades y el seguimiento de los avances hacia la consecución de dichos objetivos. Además, los directivos eficaces también deben ser capaces de motivar a los empleados proporcionándoles retroalimentación y reconocimiento por los éxitos conseguidos a lo largo del camino.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	Se fomenta el trabajo en equipo entre los trabajadores de la municipalidad de y se mide su impacto.	3	3	3	
	Los trabajadores de la municipalidad han implementado un sistema de trabajo en equipo para mejorar la colaboración y coordinación en la gestión de tareas.	4	4	3	
Estilos de Liderazgo	Se aplican distintos estilos de liderazgo en la municipalidad y se evalúa su impacto en la gestión municipal.	4	4	4	
	La municipalidad ha adoptado una variedad de estilos de liderazgo para adaptarse a las necesidades de cada equipo y función.	4	3	3	
Motivación en el trabajo	Se implementan medidas para motivar a los trabajadores de la municipalidad y mejorar su desempeño laboral.	4	4	4	
Comunicación	Se promueve una comunicación				

	efectiva y transparente en la municipalidad para asegurar una gestión municipal más eficiente. La municipalidad cuenta con un sistema de comunicación que permite a los miembros del equipo intercambiar información y recursos de manera más efectiva.	4	3	3	3
Toma de decisiones	La toma de decisiones en la municipalidad se lleva a cabo adecuadamente y se asegura su implementación.	3	3	3	3

Dimensión 3: Control

Definición de la dimensión:

Proceso continuo de comparación entre las operaciones efectuadas y los eventos por áreas de acuerdo a los objetivos, así mismo la retroalimentación es esencial en este proceso. (Casco et al., 2017). Según Huisa (2015), este proceso es utilizado de forma constante para detectar errores en los procesos de trabajo de la organización que dificulte su desempeño en el mercado competitivo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño laboral	Se mide y evalúa el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad, y se evalúa su impacto en la gestión municipal.	4	4	4	
Supervisión	La supervisión de las actividades y el desempeño de los trabajadores de la municipalidad se lleva a cabo adecuadamente, y se toman medidas para mejorar su eficacia.	4	4	4	
Evaluación	Se evalúa la eficacia y eficiencia de las actividades y funciones				

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	EDWIN RESCO CÁCERES		
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor <input type="checkbox"/>	
Área de formación académica:	Clinica <input type="checkbox"/>	Social <input type="checkbox"/>	Educativa <input type="checkbox"/> Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE UNIVERSITARIO		
Institución donde labora:	UNASITA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/>	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

Firma del experto

DNI: 25001527

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gobierno digital
Autor (a):	Guisela Valdez Pacasi
Objetivo:	Medir el nivel de percepción de gobierno digital
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	
Dimensiones:	Externa, interna, Relacional
Confiabilidad:	
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Bajo, regular, alto
Cantidad de ítems:	25
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno digital elaborado por Guisela Valdez Pacasi en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Definición de la variable:
 Armas y Armas (2011), indicó que el e-Gobierno se presenta como una herramienta clave para la modernización del sector público y para el fortalecimiento de la democracia, permitiendo una mayor participación ciudadana y una mayor transparencia en los procesos gubernamentales, lo que puede mejorar la calidad de vida de la población y dar lugar a un crecimiento económico sostenido.

Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gobierno electrónico	Armas y Armas (2011), indicó que el e-Gobierno se presenta como una herramienta clave para la modernización del sector público y para el fortalecimiento de la democracia, permitiendo una mayor participación ciudadana y una mayor transparencia en los procesos gubernamentales, lo que puede mejorar la calidad de vida de la población y dar lugar a un crecimiento económico sostenido	La variable gobierno electrónico será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas a las dimensiones de tecnología digital, identidad digital, servicio digital, seguridad digital.	Externa (prestación de servicios de las TIC)	Visitas al portal web de la institución Prestación de servicios Canales de comunicación Integración con otras entidades del estado	Ordinal
			Interna (implementación de las TIC)	Servicios de red implementados en la institución Trabajadores capacitados en TIC. Nivel de adaptación. Trámites y servicios en línea. Eficiencia	Ordinal
			Relacional	Facilidad de intercambio de información Implantación de las TIC. Transformación y participación del ciudadano Mejoras en el servicio y proceso Transparencia	Ordinal

Dimensión 1: Externa.

Definición de la dimensión:

El principal objetivo del gobierno electrónico es fortalecer la relación entre los ciudadanos y el sector público. Existen más formas de comunicación al margen de los sitios web, como foros, chats, votaciones en línea y correo electrónico. Se pueden establecer tres categorías a partir de las áreas temáticas en las que se desarrolla la dimensión externa: el primer grupo se ocupa de las preocupaciones de la vida cotidiana; el segundo, de los servicios públicos prestados por un gobierno distante; y el tercero, del compromiso de los ciudadanos (Armas y Armas, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Visitas al portal web de la institución	Estoy al tanto del número de visitas del portal web de la institución	3	3	3	
	Considero que las visitas al portal web han ido en aumento en los últimos años	3	3	3	
Prestación de servicios	Considero que la calidad de los servicios ofrecidos a través de la plataforma web a la ciudadanía es adecuada.	4	3	3	
	La prestación de servicios satisface las expectativas de la ciudadanía gracias a los TICs	3	3	3	
Canales de comunicación	Existen canales de comunicación como redes sociales adecuados y actualizados	3	3	3	
	Los canales de comunicación fortalecen la relación entre los ciudadanos y la municipalidad.	3	3	3	
Integración con otras entidades del estado	La Municipalidad interactúa con otras entidades del estado a través de sistemas de información o TIC	3	3	3	
	La implementación de las TIC en la municipalidad influye en el compromiso de la población.	3	3	3	

Dimensión 2: Interna.

Definición de la dimensión:

La implementación del e-Gobierno influye significativamente en la organización y gestión interna de los organismos estatales. La introducción de las TIC es una oportunidad para modernizar y adaptar la estructura de los servicios públicos. Sin embargo, el cambio real es cómo se utilizan estas tecnologías para lograr objetivos propuestos a través de la estrategia de transformación de una organización. Hacer inversiones en infraestructura y equipos de TI no es suficiente, se debe rediseñar para mejorar la experiencia del ciudadano, motivar a los funcionarios y crear una cultura de gestión enfocada a la mejora continua; dado que, el principal objetivo es que las administraciones sean líderes en el uso de las TIC y cumplan con las expectativas de la administración electrónica (Armas y Armas, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios de red implementados en la institución	La municipalidad ha implementado servicios de red como Facebook, WhatsApp, canal YouTube, entre otros. Los servicios de red implementados son utilizados con frecuencia o diariamente	3	3	3	
Trabajadores capacitados en TIC	Los trabajadores de la municipalidad han sido capacitados en el uso de tecnologías de información y comunicación La municipalidad da talleres, capacitaciones o reuniones que tengan como tema central el uso de TIC para los trabajadores	3	3	3	
Nivel de adaptación	Los trabajadores de la municipalidad se han adaptado con facilidad a las TICs Se han adaptado estructuras para la introducción de las TICs en la municipalidad.	4	4	3	
Trámites y servicios en línea	En la municipalidad, hay trámites y servicios que pueden ser realizados en línea o a través de la página web de la institución	3	3	3	

	La implementación de trámites y servicios en línea en la municipalidad es una práctica común y habitual.	3	3	3	
	Dentro de los objetivos planteados de la municipalidad está considerado el uso de los sistemas de tecnología y comunicación para la realización del trabajo	4	4	4	
Eficiencia	Considero que el uso de las TICs ha mejorado la eficiencia en mi área de trabajo	4	4	4	
	La implementación del gobierno electrónico influye en la organización y gestión interna de la municipalidad.	4	3	3	

Dimensión 3: Relacional.

Definición de la dimensión:

Armas y Armas (2011), señala que el gobierno electrónico tiene un gran potencial en la dimensión relacional, donde se pueden generar redes y compartir recursos con otros agentes institucionales y sociales a fin de mejorar los procesos y servicios de los trabajos existentes además de producir otros nuevos. Por ello las TICs juegan un papel fundamental en el establecimiento de acuerdos de relación entre las administraciones y otras instituciones, como organismos o empresas prestadoras de servicios públicos. Esta dimensión puede compararse a una extranet en la que los usuarios autorizados pueden acceder a determinadas áreas internas de otros gobiernos locales para facilitar una comunicación más eficaz y fluida. Por lo tanto, el gobierno electrónico puede facilitar las relaciones de gobierno a gobierno (G2G), de gobierno a socio (G2P) y de gobierno a empresa (G2B) o viceversa para proveer bienes y servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad de intercambio de información	Las herramientas tecnológicas implementadas en la instrucción facilitan el intercambio de información entre diferentes áreas de trabajo y entre la población y la municipalidad.	4	4	4	
Implantación de las TIC	La implantación de tecnologías de información y comunicación en la municipalidad ha sido adecuada para mejorar la gestión y prestación de servicios a la población.	4	3	3	

Transformación y participación del ciudadano	Las TICs implementadas en la municipalidad ha fomentado la participación ciudadana en la toma de decisiones y gestión de servicios.	3	3	3	
Mejoras en el servicio y proceso	La implementación de tecnologías ha permitido satisfacer las expectativas de la población respecto al servicio que reciben.	3	3	3	
	La municipalidad ha mejorado los procesos y servicios gracias a la implementación de los sistemas de tecnología y comunicación.	3	3	3	
Transparencia	La implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha contribuido a mejorar la transparencia y percepción de los ciudadanos en relación a las actividades y servicios proporcionados por la municipalidad.	4	4	4	

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	EDWIN REJCCO CACERES
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE UNIVERSITARIO
Institución donde labora:	UNAJTA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

Firma del experto

DNI: 25001527

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión administrativa
Autor (a):	Guisela Valdez Pacasi
Objetivo:	Medir el nivel de gestión administrativa
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	
Dimensiones:	Planeación Organización Dirección Control
Confiabilidad:	
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Bajo, regular, alto
Cantidad de ítems:	26
Tiempo de aplicación:	15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gestión administrativa elaborado por Guisela Valdez Pacasi en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

		adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Gestión Administrativa

Definición de la variable:

De acuerdo con Chiavenato (2019), la gestión administrativa tiene un carácter sistemático, en el sentido de que realiza actividades coherentemente dirigidas para el logro de objetivos, al tiempo que se adhiere a los principios clásicos de gestión de proyectar, organizar, dirigir y dominar en el proceso de gestión.

Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 2 Gestión administrativa	De acuerdo con Chiavenato (2019), la gestión administrativa tiene un carácter sistemático, en el sentido de que realiza actividades coherentemente dirigidas para el logro de objetivos, al tiempo que se adhiere a los principios clásicos de gestión de proyectar, organizar, dirigir y dominar en el proceso de gestión.	La variable gestión administrativa será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas a las dimensiones de planeación, organización, dirección, control.	Planeación	Plan estratégico Plan operativo Presupuesto Tiempo Recursos	Ordinal
			Organización	Organigrama Organización de recursos Comunicación entre áreas MOF, ROF y CAP	Ordinal
			Dirección	Trabajo en equipo Estilos de Liderazgo Motivación en el trabajo comunicación toma de decisiones	
			Control	Desempeño laboral Supervisión Evaluación	Ordinal

Dimensión 1: Planeación

Definición de la dimensión:

Definición de tareas, funciones y actividades específicas para distintos roles dentro de una empresa con el objetivo de alcanzar los objetivos establecidos (Ayay et al., 2021). Es importante destacar que esta distribución de roles se planifica para asegurarse de que cada tarea y función sea desempeñada por la persona adecuada, porque cuando las funciones se ajustan correctamente a los perfiles de los colaboradores, es más probable que los objetivos se alcancen sin dificultades debido a una distribución adecuada

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigrama	El organigrama de la municipalidad está diseñado para definir el rol de cada área en la gestión municipal.	2	3	3	
	Los trabajadores de la municipalidad siguen un organigrama para entender la estructura jerárquica y funcional de la organización y mejorar la eficiencia y la comunicación interna en la gestión de recursos.	3	3	3	
Organización de recursos	La gestión de los recursos en la municipalidad se organiza adecuadamente para asegurar una planificación y distribución eficiente.	3	3	3	
	La municipalidad ha implementado un sistema de organización de recursos para mejorar la asignación y uso de los mismos.	3	3	3	
Comunicación entre áreas	Se promueve la comunicación y coordinación entre las distintas áreas de la municipalidad para lograr una gestión más integrada y efectiva.	3	3	3	
	La municipalidad cuenta con un sistema de comunicación que permite a los miembros del equipo intercambiar información y recursos de manera más efectiva.	4	3	3	
MOF, ROF y CAP	Los trabajadores se encuentran familiarizados con los términos MOF, ROF y CAP en el contexto de la municipalidad.	3	3	3	

Según Casco et al. (2017), es una parte importante del proceso administrativo y se considera la primera etapa del proceso administrativo. Asimismo, la planificación es fundamental en el proceso administrativo, ya que garantiza la ejecución eficaz de las acciones y asegura el control efectivo de las situaciones, dado que permite tomar decisiones oportunas sobre las acciones necesarias para lograr los objetivos de la organización. Caso contrario, sin una buena planificación la organización no puede esperar resultados eficientes y menos mantener una buena gestión de la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan estratégico	La municipalidad sigue un proceso para elaborar su plan estratégico y se involucra a los trabajadores en su desarrollo.	3	3	3	
Plan operativo	Se asegura la adecuada ejecución del plan operativo de la municipalidad y los trabajadores desempeñan un papel en este proceso.	4	3	3	
Presupuesto	Los recursos financieros en la municipalidad se asignan y controlan adecuadamente, tomando medidas para optimizar su uso.	3	3	3	
Tiempo	La gestión del tiempo de los trabajadores de la municipalidad se realiza adecuadamente, y se toman medidas para mejorar su eficiencia.	3	3	3	
Recursos	La municipalidad cuenta con recursos que se distribuyen para asegurar una gestión eficiente.	3	3	3	
	La implementación de medidas sostenibles y eficientes para la gestión de los recursos locales en beneficio de la comunidad es importante para la municipalidad.	3	3	3	

Dimensión 2: Organización.

Definición de la dimensión:

	El trabajo diario se realiza en base a lo establecido en el MOF, ROF y CAP	3	3	3
--	--	---	---	---

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

Proceso activo que requiere que los individuos guíen, organicen e inspiren a su equipo para completar eficazmente las tareas. La principal función directiva es la capacidad de los individuos para llevar a cabo diversas tareas con el fin de alcanzar objetivos predeterminados. Esto incluye el establecimiento de objetivos, el desarrollo de estrategias para alcanzar dichos objetivos, la delegación adecuada de responsabilidades y el seguimiento de los avances hacia la consecución de dichos objetivos. Además, los directivos eficaces también deben ser capaces de motivar a los empleados proporcionándoles retroalimentación y reconocimiento por los éxitos conseguidos a lo largo del camino.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	Se fomenta el trabajo en equipo entre los trabajadores de la municipalidad de y se mide su impacto.	3	3	3	
	Los trabajadores de la municipalidad han implementado un sistema de trabajo en equipo para mejorar la colaboración y coordinación en la gestión de tareas.	4	4	3	
Estilos de Liderazgo	Se aplican distintos estilos de liderazgo en la municipalidad y se evalúa su impacto en la gestión municipal.	3	3	3	
	La municipalidad ha adoptado una variedad de estilos de liderazgo para adaptarse a las necesidades de cada equipo y función.	3	3	3	
Motivación en el trabajo	Se implementan medidas para motivar a los trabajadores de la municipalidad y mejorar su desempeño laboral.	4	3	3	
Comunicación	Se promueve una comunicación				

	efectiva y transparente en la municipalidad para asegurar una gestión municipal más eficiente. La municipalidad cuenta con un sistema de comunicación que permite a los miembros del equipo intercambiar información y recursos de manera más efectiva.	4	3	3	
Toma de decisiones	La toma de decisiones en la municipalidad se lleva a cabo adecuadamente y se asegura su implementación.	3	3	3	

Dimensión 3: Control

Definición de la dimensión:

Proceso continuo de comparación entre las operaciones efectuadas y los eventos por áreas de acuerdo a los objetivos, así mismo la retroalimentación es esencial en este proceso. (Casco et al., 2017). Según Huisa (2015), este proceso es utilizado de forma constante para detectar errores en los procesos de trabajo de la organización que dificulte su desempeño en el mercado competitivo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño laboral	Se mide y evalúa el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad, y se evalúa su impacto en la gestión municipal.	3	3	3	
Supervisión	La supervisión de las actividades y el desempeño de los trabajadores de la municipalidad se lleva a cabo adecuadamente, y se toman medidas para mejorar su eficacia.	3	3	3	
Evaluación	Se evalúa la eficacia y eficiencia de las actividades y funciones				

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Dante Enciso Buleje
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión en el suministro de productos farmacéuticos
Institución donde labora:	Dirección de Salud Apurímac II
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.



Firma del experto

DNI: 42844874

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gobierno digital
Autor (a):	Guisela Valdez Pacasi
Objetivo:	Medir el nivel de percepción de gobierno digital
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	
Dimensiones:	Externa, interna, Relacional
Confiabilidad:	
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Bajo, regular, alto
Cantidad de ítems:	25
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gobierno digital elaborado por Guisela Valdez Pacasi en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

Instrumento que mide la variable 01: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Definición de la variable:

Armas y Armas (2011), indicó que el e-Gobierno se presenta como una herramienta clave para la modernización del sector público y para el fortalecimiento de la democracia, permitiendo una mayor participación ciudadana y una mayor transparencia en los procesos gubernamentales, lo que puede mejorar la calidad de vida de la población y dar lugar a un crecimiento económico sostenido.

Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gobierno electrónico	Armas y Armas (2011), indicó que el e-Gobierno se presenta como una herramienta clave para la modernización del sector público y para el fortalecimiento de la democracia, permitiendo una mayor participación ciudadana y una mayor transparencia en los procesos gubernamentales, lo que puede mejorar la calidad de vida de la población y dar lugar a un crecimiento económico sostenido	La variable gobierno electrónico será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas a las dimensiones de tecnología digital, identidad digital, servicio digital, seguridad digital.	Externa (prestación de servicios de las TIC)	Visitas al portal web de la institución Prestación de servicios Canales de comunicación Integración con otras entidades del estado	Ordinal
			Interna (implementación de las TIC)	Servicios de red implementados en la institución Trabajadores capacitados en TIC. Nivel de adaptación. Trámites y servicios en línea. Eficiencia	Ordinal
			Relacional	Facilidad de intercambio de información Implementación de las TIC. Transformación y participación del ciudadano Mejoras en el servicio y proceso Transparencia	Ordinal

Dimensión 1: Externa.

Definición de la dimensión:

El principal objetivo externo del gobierno electrónico es fortalecer la relación entre los ciudadanos y el sector público. Existen más formas de comunicación al margen de los sitios web, como foros, chats, votaciones en línea y correo electrónico. Se pueden establecer tres categorías a partir de las áreas temáticas en las que se desarrolla la dimensión externa: el primer grupo se ocupa de las preocupaciones de la vida cotidiana; el segundo, de los servicios públicos prestados por un gobierno distante; y el tercero, del compromiso de los ciudadanos (Armas y Armas, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Visitas al portal web de la institución	Estoy al tanto del número de visitas del portal web de la institución	4	4	3	
	Considero que las visitas al portal web han ido en aumento en los últimos años	4	3	3	
Prestación de servicios	Considero que la calidad de los servicios ofrecidos a través de la plataforma web a la ciudadanía es adecuada.	4	4	3	
	La prestación de servicios satisface las expectativas de la ciudadanía gracias a los TICs	4	3	3	
Canales de comunicación	Existen canales de comunicación como redes sociales adecuados y actualizados	4	3	3	
	Los canales de comunicación fortalecen la relación entre los ciudadanos y la municipalidad.	4	4	4	
Integración con otras entidades del estado	La Municipalidad interactúa con otras entidades del estado a través de sistemas de información o TIC	4	4	3	
	La implementación de las TIC en la municipalidad influencia en el compromiso de la población.	4	3	4	

Dimensión 2: Interna.

Definición de la dimensión:

La implementación del e-Gobierno influye significativamente en la organización y gestión interna de los organismos estatales. La introducción de las TIC es una oportunidad para modernizar y adaptar la estructura de los servicios públicos. Sin embargo, el cambio real es cómo se utilizan estas tecnologías para lograr objetivos propuestos a través de la estrategia de transformación de una organización. Hacer inversiones en infraestructura y equipos de TI no es suficiente, se debe rediseñar para mejorar la experiencia del ciudadano, motivar a los funcionarios y crear una cultura de gestión enfocada a la mejora continua; dado que, el principal objetivo es que las administraciones sean líderes en el uso de las TIC y cumplan con las expectativas de la administración electrónica (Armas y Armas, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios de red implementados en la institución	La municipalidad ha implementado servicios de red como Facebook, WhatsApp, canal YouTube, entre otros.	4	4	4	
	Los servicios de red implementados son utilizados con frecuencia o diariamente	4	3	3	
Trabajadores capacitados en TIC	Los trabajadores de la municipalidad han sido capacitados en el uso de tecnologías de información y comunicación	4	4	4	
	La municipalidad da talleres, capacitaciones o reuniones que tengan como tema central el uso de TIC para los trabajadores	4	4	4	
Nivel de adaptación	Los trabajadores de la municipalidad se han adaptado con facilidad a las TICs	3	3	3	
	Se han adaptado estructuras para la introducción de las TICs en la municipalidad	4	3	3	
Trámites y servicios en línea	En la municipalidad, hay trámites y servicios que pueden ser realizados en línea o a través de la página web de la institución	4	4	4	
	La implementación de trámites y servicios en línea en la municipalidad es una práctica común y habitual.	4	4	4	

	Dentro de los objetivos planteados de la municipalidad está considerado el uso de los sistemas de tecnología y comunicación para la realización del trabajo	3	3	3	
Eficiencia	Considero que el uso de las TICs ha mejorado la eficiencia en mi área de trabajo	4	4	4	
	La implementación del gobierno electrónico influye en la organización y gestión interna de la municipalidad.	4	4	4	

Dimensión 3: Relacional.

Definición de la dimensión:

Armas y Armas (2011), señala que el gobierno electrónico tiene un gran potencial en la dimensión relacional, donde se pueden generar redes y compartir recursos con otros agentes institucionales y sociales a fin de mejorar los procesos y servicios de los trabajos existentes además de producir otros nuevos. Por ello las TICs juegan un papel fundamental en el establecimiento de acuerdos de relación entre las administraciones y otras instituciones, como organismos o empresas prestadoras de servicios públicos. Esta dimensión puede compararse a una extranet en la que los usuarios autorizados pueden acceder a determinadas áreas internas de otros gobiernos locales para facilitar una comunicación más eficaz y fluida. Por lo tanto, el gobierno electrónico puede facilitar las relaciones de gobierno a gobierno (G2G), de gobierno a socio (G2P) y de gobierno a empresa (G2B) o viceversa para proveer bienes y servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad de intercambio de información	Las herramientas tecnológicas implementadas en la institución facilitan el intercambio de información entre diferentes áreas de trabajo y entre la población y la municipalidad.	4	4	4	
Implantación de las TIC	La implantación de tecnologías de información y comunicación en la municipalidad ha sido adecuada para mejorar la gestión y prestación de servicios a la población.	4	3	3	
Transformación y participación del ciudadano	Las TICs implementadas en la municipalidad ha fomentado la participación ciudadana en la toma de decisiones y gestión de servicios.	4	4	4	

Mejoras en el servicio y proceso	La implementación de tecnologías ha permitido satisfacer las expectativas de la población respecto al servicio que reciben.	3	3	3	
	La municipalidad ha mejorado los procesos y servicios gracias a la implementación de los sistemas de tecnología y comunicación.	4	4	4	
Transparencia	La implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha contribuido a mejorar la transparencia y percepción de los ciudadanos en relación a las actividades y servicios proporcionados por la municipalidad.	4	3	3	

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	adecuada. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Gestión Administrativa

Definición de la variable:

De acuerdo con Chiavenato (2019), la gestión administrativa tiene un carácter sistemático, en el sentido de que realiza actividades coherentemente dirigidas para el logro de objetivos, al tiempo que se adhiere a los principios clásicos de gestión de proyectar, organizar, dirigir y dominar en el proceso de gestión.

Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 2 Gestión administrativa	De acuerdo con Chiavenato (2019), la gestión administrativa tiene un carácter sistemático, en el sentido de que realiza actividades coherentemente dirigidas para el logro de objetivos, al tiempo que se adhiere a los principios clásicos de gestión de proyectar, organizar, dirigir y dominar en el proceso de gestión.	La variable gestión administrativa será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas a las dimensiones de planeación, organización, dirección, control.	Planeación	Plan estratégico Plan operativo Presupuesto Tiempo Recursos	Ordinal
			Organización	Organigrama Organización de recursos Comunicación entre áreas MOF, ROF y CAP	Ordinal
			Dirección	Trabajo en equipo Estilos de Liderazgo Motivación en el trabajo comunicación toma de decisiones	Ordinal
			Control	Desempeño laboral Supervisión Evaluación	Ordinal

Dimensión 1: Planeación

Definición de la dimensión:

Según Casco et al. (2017), es una parte importante del proceso administrativo y se considera la primera etapa del proceso administrativo. Asimismo, la planeación es fundamental en el proceso administrativo, ya que garantiza la ejecución eficaz de las acciones y asegura el control efectivo de las situaciones, dado que permite tomar decisiones oportunas sobre las acciones necesarias para lograr los objetivos de la organización. Caso contrario, sin una buena planeación la organización no puede esperar resultados eficientes y menos mantener una buena gestión de la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan estratégico	La municipalidad sigue un proceso para elaborar su plan estratégico y se involucra a los trabajadores en su desarrollo.	3	3	3	
Plan operativo	Se asegura la adecuada ejecución del plan operativo de la municipalidad y los trabajadores desempeñan un papel en este proceso.	3	3	3	
Presupuesto	Los recursos financieros en la municipalidad se asignan y controlan adecuadamente, tomando medidas para optimizar su uso.	4	4	4	
Tiempo	La gestión del tiempo de los trabajadores de la municipalidad se realiza adecuadamente, y se toman medidas para mejorar su eficiencia.	4	4	4	
Recursos	La municipalidad cuenta con recursos que se distribuyen para asegurar una gestión eficiente. La implementación de medidas sostenibles y eficientes para la gestión de los recursos locales en beneficio de la comunidad es importante para la municipalidad.	4	4	4	
		3	3	3	

Dimensión 2: Organización.

Definición de la dimensión:

Definición de tareas, funciones y actividades específicas para distintos roles dentro de una empresa con el objetivo de alcanzar los objetivos establecidos (Ayay et al., 2021). Es importante destacar que esta distribución de roles se planifica para asegurarse de que cada tarea y función sea desempeñada por la persona adecuada, porque cuando las funciones se ajustan correctamente a los perfiles de los colaboradores, es más probable que los objetivos se alcancen sin dificultades debido a una distribución adecuada

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organigrama	El organigrama de la municipalidad está diseñado para definir el rol de cada área en la gestión municipal.	3	3	3	
	Los trabajadores de la municipalidad siguen un organigrama para entender la estructura jerárquica y funcional de la organización y mejorar la eficiencia y la comunicación interna en la gestión de recursos.	4	4	4	
Organización de recursos	La gestión de los recursos en la municipalidad se organiza adecuadamente para asegurar una planificación y distribución eficiente.	3	3	3	
	La municipalidad ha implementado un sistema de organización de recursos para mejorar la asignación y uso de los mismos.	3	3	3	
Comunicación entre áreas	Se promueve la comunicación y coordinación entre las distintas áreas de la municipalidad para lograr una gestión más integrada y efectiva.	4	4	4	
	La municipalidad cuenta con un sistema de comunicación que permite a los miembros del equipo intercambiar información y	4	3	3	

recursos de manera más efectiva.				
MOF, ROF y CAP	Los trabajadores se encuentran familiarizados con los términos MOF, ROF y CAP en el contexto de la municipalidad.	3	3	3
	El trabajo diario se realiza en base a lo establecido en el MOF, ROF y CAP	3	3	3

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

Proceso activo que requiere que los individuos guíen, organicen e inspiren a su equipo para completar eficazmente las tareas. La principal función directiva es la capacidad de los individuos para llevar a cabo diversas tareas con el fin de alcanzar objetivos predefinidos. Esto incluye el establecimiento de objetivos, el desarrollo de estrategias para alcanzar dichos objetivos, la delegación adecuada de responsabilidades y el seguimiento de los avances hacia la consecución de dichos objetivos. Además, los directivos eficaces también deben ser capaces de motivar a los empleados proporcionándoles retroalimentación y reconocimiento por los éxitos conseguidos a lo largo del camino.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	Se fomenta el trabajo en equipo entre los trabajadores de la municipalidad de y se mide su impacto.	4	3	3	
	Los trabajadores de la municipalidad han implementado un sistema de trabajo en equipo para mejorar la colaboración y coordinación en la gestión de tareas.	4	3	4	
Estilos de Liderazgo	Se aplican distintos estilos de liderazgo en la municipalidad y se evalúa su impacto en la gestión municipal.	4	4	4	
	La municipalidad ha adoptado una variedad de estilos de liderazgo para adaptarse a las necesidades de cada equipo y función.	3	3	3	

	medidas para mejorar su eficacia.					
Evaluación	Se evalúa la eficacia y eficiencia de las actividades y funciones llevados a cabo por la municipalidad y se toman medidas para mejorar su impacto en la gestión municipal.	4	3	3		
	Para los trabajadores de municipalidad, la evaluación es un factor importante para el desempeño laboral.	3	3	3		

ANEXO 5: Resultado de similitud del programa turnitin



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN

PÚBLICA

Gobierno digital y gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Valdez Pacasi, Guisela (orcid.org/0009-00004-1105-7544)

ASESORAS:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980)

Dra. Quispe Vilca, Grisely Rosalia (orcid.org/0000-0003-0526-4366)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023



ANEXO 6: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gobierno digital y gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.							
AUTOR: Guísela Valdez Pacasi							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gobierno digital Armas y Armas (2011), indicó que el e-Gobierno se presenta como una herramienta clave para la modernización del sector público y para el fortalecimiento de la democracia, permitiendo una mayor participación ciudadana y una mayor transparencia en los procesos gubernamentales, lo que puede mejorar la calidad de vida de la población y dar lugar a un crecimiento económico sostenido				
¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023?	Determinar la relación de gobierno digital con la gestión en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.	Existe relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Externa (prestación de servicios a través de las TIC)	Visitas al portal web de la institución Prestación de servicios Canales de comunicación Integración con otras entidades del estado	1-2-3-4-5-6-7-8	1 = Totalmente desacuerdo 2 = Desacuerdo 3 = Neutral 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Bajo (25 – 58) Regular (59 – 92) Alto (93 – 126)
			Interna (Implantación de las TIC)	Servicios de red implementados en la institución Trabajadores capacitados en TIC. Nivel de adaptación. Trámites y servicios en	9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19		

				línea. Eficiencia			
				Facilidad de intercambio de información Implantación de las TIC. Transformación y participación del ciudadano Mejoras en el servicio y proceso Transparencia	20-21-22-23- 24-25		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Relacional			
¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con la planeación en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023?	Determinar la relación del gobierno digital con la planeación en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.	Existe relación entre el gobierno digital y la planeación en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.		Variable 2: Gestión Administrativa			
			De acuerdo con Chiavenato (2019), la gestión administrativa tiene un carácter sistemático, en el sentido de que realiza actividades coherentemente dirigidas para el logro de objetivos, al tiempo que se adhiere a los principios clásicos de gestión de proyectar, organizar, dirigir y dominar en el proceso de gestión.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con la organización en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023?	Determinar la relación del gobierno digital con la organización en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.	Existe relación entre el gobierno digital y la organización en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.	Planeación	Plan estratégico Plan operativo Presupuesto Tiempo Recursos	1-2-3-4-5-6	1 = Totalmente desacuerdo 2 = Desacuerdo 3 = Neutral 4 = De acuerdo	Bajo (25 – 58) Regular (59 – 92) Alto (93 – 126)

¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con la dirección en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023?	Determinar la relación del gobierno digital con la dirección en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.	Existe relación entre el gobierno digital y la dirección en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.	Organización	Organigrama Organización de recursos Comunicación entre áreas MOF, ROF y CAP	7-8-9-10-11- 12-13-14	5 = Totalmente de acuerdo
¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con el control en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023?	Determinar la relación del gobierno digital con el control en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.	Existe relación entre el gobierno digital y el control en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.	Dirección	Trabajo en equipo Estilos de Liderazgo Motivación en el trabajo comunicación toma de decisiones	15-16-17- 18-19-20- 21-22	
			control	Desempeño laboral Supervisión Evaluación	23-24-25	
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Diseño: No experimental, transversal Nivel: Correlacional Método: hipotético- deductivo		Población: 90 trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023. Muestra: 90 trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023. Muestreo: No probabilístico por conveniencia.	Variable 1: Gobierno Digital Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Guisela Valdez Pacasi Variable 2: Gestión administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Guisela Valdez Pacasi		Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias. Estadística inferencial: Se usará el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman	

ANEXO 7: Confiabilidad

Base de datos para la prueba de confiabilidad

Gobierno digital

		Ítems																									
Sujeto		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
	1	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	5	3	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	6	1	2	2	3	2	4	1	3	5	3	1	1	3	2	1	1	2	1	3	3	3	4	4	3	4	4
	7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
	8	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
	9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	2	2	2	3	4
	10	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4

Gestión administrativa

		Ítems																										
Sujeto		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
	1	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
	6	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4
	7	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
	8	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
	9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3
	10	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5

ANEXO 8: Prueba de normalidad

Variable	Kolmogórov-Smirnov		
	Valor	gl	Sig.
Gobierno digital	0.119	90	0.003
Gestión administrativa	0.149	90	0.000

Para el análisis inferencial, se empezó por aplicar una prueba de normalidad, empleando el programa SPSS v.26, a las variables Gobierno digital y Gestión administrativo. Dado que la muestra con la que se trabajó es 90, un valor mayor a 50, se evalúa la normalidad mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov; del análisis, se halló que las sig.<0.05, resultando que los datos poseen una distribución no normal. Seguidamente, se procede a hallar los estadígrafos no paramétricos mediante la prueba Rho de Spearman a fin corroborar tanto la hipótesis del presente estudio.

ANEXO 9: V de Aiken

Gobierno digital

	JUEZ 1				JUEZ 2				JUEZ 3				PROMEDIO ÍTEM	V de Aiken	A	B	C	Intervalos 95% de confianza	
	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	PROMEDIO	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	PROMEDIO	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	PROMEDIO						Limite inferior	Limite superior
1	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	4	4	3	3.7	3.2	0.74	14.97570774	2.546034067	21.28474882	0.58	15.10
2	4	3	3	3.3	3	3	3	3.0	4	3	3	3.3	3.2	0.74	14.97570774	2.546034067	21.28474882	0.58	15.10
3	4	4	4	4.0	4	3	3	3.3	4	4	3	3.7	3.7	0.89	17.64237441	2.154973672	21.28474882	0.73	17.74
4	4	3	3	3.3	3	3	3	3.0	4	3	3	3.3	3.2	0.74	14.97570774	2.546034067	21.28474882	0.58	15.10
5	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	4	3	3	3.3	3.1	0.70	14.30904108	2.608967058	21.28474882	0.55	14.43
6	4	4	4	4.0	3	3	3	3.0	4	4	4	4.0	3.7	0.89	17.64237441	2.154973672	21.28474882	0.73	17.74
7	4	4	4	4.0	3	3	3	3.0	4	4	3	3.7	3.6	0.85	16.97570774	2.276974072	21.28474882	0.69	17.08
8	4	3	3	3.3	3	3	3	3.0	4	3	4	3.7	3.3	0.78	15.64237441	2.470586953	21.28474882	0.62	15.76
9	4	3	3	3.3	3	3	3	3.0	4	4	4	4.0	3.4	0.81	16.30904108	2.381436621	21.28474882	0.65	16.42
0	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	4	3	3	3.3	3.1	0.70	14.30904108	2.608967058	21.28474882	0.55	14.43
1	4	4	4	4.0	3	3	3	3.0	4	4	4	4.0	3.7	0.89	17.64237441	2.154973672	21.28474882	0.73	17.74
2	4	4	4	4.0	4	4	3	3.7	4	4	4	4.0	3.9	0.96	18.97570774	1.843991031	21.28474882	0.80	19.06
3	4	3	3	3.3	4	3	3	3.3	3	3	3	3.0	3.2	0.74	14.97570774	2.546034067	21.28474882	0.58	15.10
4	4	4	4	4.0	4	3	3	3.3	4	3	3	3.3	3.6	0.85	16.97570774	2.276974072	21.28474882	0.69	17.08
5	4	3	3	3.3	3	3	3	3.0	4	4	4	4.0	3.4	0.81	16.30904108	2.381436621	21.28474882	0.65	16.42
6	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	4	4	4	4.0	3.3	0.78	15.64237441	2.470586953	21.28474882	0.62	15.76
7	3	3	3	3.0	4	4	4	4.0	3	3	3	3.0	3.3	0.78	15.64237441	2.470586953	21.28474882	0.62	15.76
8	4	4	4	4.0	4	4	4	4.0	4	4	4	4.0	4.0	1.00	19.64237441	1.642374412	21.28474882	0.85	19.72
9	4	4	4	4.0	4	3	3	3.3	4	4	4	4.0	3.8	0.93	18.30904108	2.012248045	21.28474882	0.77	18.40
0	4	4	4	4.0	4	4	4	4.0	4	4	4	4.0	4.0	1.00	19.64237441	1.642374412	21.28474882	0.85	19.72
1	4	4	4	4.0	4	3	3	3.3	4	3	3	3.3	3.6	0.85	16.97570774	2.276974072	21.28474882	0.69	17.08
2	3	3	4	3.3	3	3	3	3.0	4	4	4	4.0	3.4	0.81	16.30904108	2.381436621	21.28474882	0.65	16.42
3	4	3	3	3.3	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	3.1	0.70	14.30904108	2.608967058	21.28474882	0.55	14.43
4	4	4	4	4.0	3	3	3	3.0	4	4	4	4.0	3.7	0.89	17.64237441	2.154973672	21.28474882	0.73	17.74
5	4	4	4	4.0	4	4	4	4.0	4	3	3	3.3	3.8	0.93	18.30904108	2.012248045	21.28474882	0.77	18.40

Gestión administrativa

	JUEZ 1				JUEZ 2				JUEZ 3				PROMEDIO ÍTEM	V de Aiken	A	B	C	Intervalos 95% de confianza	
	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	PROMEDIO	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	PROMEDIO	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	PROMEDIO						Limite inferior	Limite superior
1	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	3.0	0.67	13.64237441	2.660274197	21.28474882	0.52	13.77
2	4	3	3	3.3	4	3	3	3.3	3	3	3	3.0	3.2	0.74	14.97570774	2.546034067	21.28474882	0.58	15.10
3	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	4	4	4	4.0	3.3	0.78	15.64237441	2.470586953	21.28474882	0.62	15.76
4	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	4	4	4	4.0	3.3	0.78	15.64237441	2.470586953	21.28474882	0.62	15.76
5	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	4	4	4	4.0	3.3	0.78	15.64237441	2.470586953	21.28474882	0.62	15.76
6	3	4	3	3.3	2	3	3	2.7	3	3	3	3.0	3.0	0.67	13.64237441	2.660274197	21.28474882	0.52	13.77
7	4	4	4	4.0	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	3.3	0.78	15.64237441	2.470586953	21.28474882	0.62	15.76
8	4	3	4	3.7	3	3	3	3.0	4	4	4	4.0	3.6	0.85	16.97570774	2.276974072	21.28474882	0.69	17.08
9	4	3	3	3.3	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	3.1	0.70	14.30904108	2.608967058	21.28474882	0.55	14.43
10	4	4	4	4.0	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	3.3	0.78	15.64237441	2.470586953	21.28474882	0.62	15.76
11	4	4	4	4.0	4	3	3	3.3	4	4	4	4.0	3.8	0.93	18.30904108	2.012248045	21.28474882	0.77	18.40
12	3	4	3	3.3	4	3	3	3.3	4	3	3	3.3	3.3	0.78	15.64237441	2.470586953	21.28474882	0.62	15.76
13	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	3.0	0.67	13.64237441	2.660274197	21.28474882	0.52	13.77
14	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	3.0	0.67	13.64237441	2.660274197	21.28474882	0.52	13.77
15	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	4	3	3	3.3	3.1	0.70	14.30904108	2.608967058	21.28474882	0.55	14.43
16	4	4	3	3.7	4	4	3	3.7	4	3	4	3.7	3.7	0.89	17.64237441	2.154973672	21.28474882	0.73	17.74
17	4	4	4	4.0	3	3	3	3.0	4	4	4	4.0	3.7	0.89	17.64237441	2.154973672	21.28474882	0.73	17.74
18	4	3	3	3.3	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	3.1	0.70	14.30904108	2.608967058	21.28474882	0.55	14.43
19	4	4	4	4.0	4	3	3	3.3	4	3	3	3.3	3.6	0.85	16.97570774	2.276974072	21.28474882	0.69	17.08
20	4	3	3	3.3	4	3	3	3.3	3	3	3	3.0	3.2	0.74	14.97570774	2.546034067	21.28474882	0.58	15.10
21	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	4	3	3	3.3	3.1	0.70	14.30904108	2.608967058	21.28474882	0.55	14.43
22	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	4	4	4	4.0	3.3	0.78	15.64237441	2.470586953	21.28474882	0.62	15.76
23	4	4	4	4.0	3	3	3	3.0	3	3	3	3.0	3.3	0.78	15.64237441	2.470586953	21.28474882	0.62	15.76
24	4	4	4	4.0	3	3	3	3.0	4	4	4	4.0	3.7	0.89	17.64237441	2.154973672	21.28474882	0.73	17.74
25	4	3	3	3.3	4	3	3	3.3	4	3	3	3.3	3.3	0.78	15.64237441	2.470586953	21.28474882	0.62	15.76
26	4	4	4	4.0	4	3	3	3.3	3	3	3	3.0	3.4	0.81	16.30904108	2.381436621	21.28474882	0.65	16.42

ANEXO 10: Carta de autorización de uso del nombre de la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20199906306
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO	
Nombre del Titular o Representante legal: SR. ALCALDE SABINO ARCANGEL PORTILLO QUISPE	
Nombres y Apellidos SABINO ARCANGEL PORTILLO QUISPE	DNI: 43019893

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
"GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS, 2023"	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTIÓN PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos GUISELA VALDEZ PACASI	DNI: 70148233

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

Lugar y Fecha:



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SAN JERÓNIMO

Firma:

Sabino Portillo Quispe
SABINO PORTILLO QUISPE
ALCALDE

(Titular o Representante legal de la Institución)

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023.", cuyo autor es VALDEZ PACASI GUISELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 15 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR DNI: 10682519 ORCID: 0000-0003-2374-980X	Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 22- 07-2023 10:06:50

Código documento Trilce: TRI - 0593231