



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA DE ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno digital y la gestión administrativa en una entidad  
pública de Breña, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Miranda Casanova, Jose Armando ([orcid.org/0009-0007-7942-9086](https://orcid.org/0009-0007-7942-9086))

**ASESORAS:**

Mgtr. Pacherras Ruiz, Angelica Yolanda ([orcid.org/0000-0003-4942-9724](https://orcid.org/0000-0003-4942-9724))

Mgtr. Moreno Azaña, Raquel Lizet ([orcid.org/0000-0001-9004-0177](https://orcid.org/0000-0001-9004-0177))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

La presente investigación va dedicada a Dios por ser mi guía, y brindarme las fortalezas para superar todos los inconvenientes siempre, a mis padres José Daniel y Marianella Carolina, por impulsarme a ser mejor cada día, y lograr mis metas, a mi hermano Daniel Alonso, por siempre apoyarme, cuando lo necesité; así como a mis amigos Adolfo y Marcia, por alentarme a culminar con esta investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Entidad Pública de Breña, en especial a las Oficinas de la Entidad antes mencionada, por el apoyo en las encuestas realizadas para este estudio, asimismo, a mi asesora Angelica Pacherras, por su apoyo incondicional, y las enseñanzas que tuvo con mi persona, también a mis compañeros por la guía que me fueron brindando a lo largo de este gran camino como lo es la Maestría, por sus recomendaciones para la elaboración de mi tesis.

El autor

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	14
3.2. Variables y Operacionalización .....	14
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	15
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de Análisis de Datos.....	17
3.7. Aspectos Éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Prueba de normalidad de Kolgomorv Smirnov.....	18
<b>Tabla 2</b>	Correlación de Spearman (Rho) entre las variables.....	19
<b>Tabla 3</b>	Tabla de resultados del gobierno digital y la gestión administrativa.....	20
<b>Tabla 4</b>	Resultados de las tecnologías digitales y la gestión administrativa .....	21
<b>Tabla 5</b>	Correlación no paramétrica de Spearman del primer objetivo específico.....	22
<b>Tabla 6</b>	Correlación no paramétrica de Spearman del segundo objetivo específico ...	23
<b>Tabla 7</b>	Correlación no paramétrica de Spearman del segundo objetivo específico ...	24
<b>Tabla 8</b>	Resultados de los servicios digitales y la gestión administrativa .....	25
<b>Tabla 9</b>	Correlación no paramétrica de Spearman del tercer objetivo específico .....	26
<b>Tabla 10</b>	Resultados de la seguridad digital y la gestión administrativa .....	27
<b>Tabla 11</b>	Correlación no paramétrica de Spearman del tercer objetivo específico .....	28

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Actores involucrados en el éxito del gobierno digital .....	10
---	----

## RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del gobierno digital en la gestión administrativa en una Entidad Pública de Breña, 2023. La población estuvo conformada por setenta y tres (73) funcionarios, fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada y de nivel correlacional. Asimismo, fue de diseño no experimental, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados de análisis estadísticos teniendo un valor de Spearman de 0,896, y un p valor igual a 0,000, menor al 0,05, entre las variables. Teniendo como valor predominante en la variable independiente el nivel alto/medio/bajo con un 17.8%, 16.4% y 65.8%, de la misma forma en la variable dependiente se encuentra en un nivel alto/medio/bajo con un 17.8%, 17.8% y 64.4% con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo, por lo que se comprueba que el gobierno digital influye en la gestión administrativa.

**Palabras clave:** Gobierno digital, gestión administrativa, entidad pública.

## ABSTRACT

The present research study aimed to determine the influence of digital government on administrative management in a Public Entity of Breña, 2023. The population consisted of seventy-three (73) officials, was quantitative in approach, the type of research was applied and correlative level. Likewise, it was of non-experimental design, the technique that was used was the survey and as an instrument the questionnaire, the results of statistical analysis having a Spearman value of 0.896, and a p value equal to 0.000, less than 0.05, among the variables. Having as predominant value in the independent variable the high/medium/low level with 17.8%, 16.4% and 65.8%, in the same way in the dependent variable it is at a high/medium/low level with 17.8%, 17.8% and 64.4% reject the null hypothesis and accept the working hypothesis, so it is verified that the digital government influences administrative management.

**Keywords:** Digital government, administrative management, public entity.



## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, se ha visto el gran impacto tecnológico, sobre todo en el sector público transformando la forma en cómo los gobiernos interactúan con los ciudadanos y brindan los servicios. A nivel internacional, acorde a la Organización de las Naciones Unidas - ONU (2022) el gobierno digital tuvo un rol indispensable en la sociedad, a raíz del surgimiento del virus COVID-19, destacando que, a causa de la pandemia ha aumentado la importancia y las herramientas del gobierno digital para la comunicación entre los funcionarios, las empresas privadas y los ciudadanos.

Así también, Alvarenga et al. (2020) señalan que la progresiva necesidad actual de transformación organizacional está cambiando, por medio de la transformación digital, la manera en que los gobiernos ven las prácticas de gestión para tratar las necesidades sociales o mejorar los servicios de forma efectiva. No obstante, como señalan la Comisión Europea et al. (2019) todavía falta transformar el gobierno a través de la adopción de un paradigma disruptivo exitoso, lo cual puede ser posible gracias al uso innovador de las tecnologías de la información y comunicación y permitiría a los gobiernos complacer mejor las necesidades del sector público, afrontar los desafíos de los funcionarios.

Por su parte, Ziyadin et al. (2020) señalan que la transición a un gobierno digital en muchos países avanza lentamente, en el desarrollo está por muy detrás de los cronogramas oficialmente establecidos y anunciados. Así, determinaron que la digitalización necesita la búsqueda de nuevos métodos que consideren las tendencias globales y las innovaciones en la gestión pública. Asimismo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos-OCDE (2019) puntualiza que, si los gobiernos se quedan atrás en los cambios, se enfrentan a fracasos políticos y de gestionar servicios obsoletos que pueden ser irrelevantes.

En el contexto nacional, existe la necesidad apresurar la innovación digital de los servicios públicos y mejorar las competencias en asuntos de datos en el sector público para coadyuvar el desarrollo continuo hacia un gobierno digital más maduro (OCDE, 2019). Así, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), a través de la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI) aprobó mediante Decreto Legislativo

1412, la Ley del Gobierno Digital con el propósito de establecer las directrices necesarias para la implementación de las tecnologías digitales en todos los procesos en el sector gubernamental; sin embargo, a causa de la falta de presupuesto y de capital humano capacitado no ha sido posible la correcta ejecución de las plataformas digitales para mejor accesibilidad a tramites, permisos y demás consultas ciudadanas (Castilla et al., 2023).

En Lima, se vienen implementando herramientas y plataformas pertenecientes al gobierno digital en las distintas entidades públicas, sin embargo, existen ciertas deficiencias y/o desafíos que dificultan lograr los objetivos que se plantean. Entre esos desafíos, se encuentra la falta de recursos para efectuar estos cambios, de infraestructura tecnológica y equipamiento adecuado o de ciertas habilidades y destrezas digitales, así como una deficiente capacitación al personal estatal e inclusive una débil orientación al ciudadano (CEPAL, 2021).

En el contexto local, en el caso de la institución pública de Breña, Lima, existen ciertos desafíos, como la incorrecta organización de la entidad para manejar las nuevas plataformas digitales que ya se vienen implementando, así también, se evidencia que no existen controles ni una correcta supervisión para la gestión administrativa con relación a cómo se desarrolla el gobierno digital; todo esto ha provocado que los trámites y servicios que solicitan los ciudadanos no se resuelvan con prontitud siendo ineficiente su capacidad de respuesta a la ciudadanía. Esto pone en atención la relevancia del dominio digital para la correcta administración en la entidad que, si no se atiende oportunamente, puede generar una deficiente gestión pública e ineficiente dedicación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Así, conociendo la problemática que inquieta en la entidad, se propone como problema general la siguiente incógnita ¿El gobierno digital influye en la gestión administrativa en una Entidad Pública de Breña, 2023?; y como preguntas específicas ¿Cuál es la influencia de las tecnologías digitales en la variable dependiente de esta Entidad, 2023?; ¿Cuál es la influencia de la identidad digital en la variable dependiente de esta Entidad, 2023?, ¿Cuál es la influencia del servicio digital en la variable dependiente de esta Entidad, 2023? y ¿Cuál es la influencia de la seguridad digital en la variable dependiente de esta Entidad, 2023?

La indagación tiene una justificación práctica, debido a que los resultados serán de utilidad para la entidad pública de Breña, quien podría utilizarlos para mejorar el manejo administrativo de la organización en el contexto del gobierno digital, con lo cual ayudaría a que los funcionarios se capaciten y cuenten con los medios necesarios para que desarrollen sus actividades de forma adecuada, brindando un servicio de calidad al ciudadano. Asimismo, tiene justificación teórica, debido a que se han empleado diversas fuentes basadas en teorías e investigaciones sobre las variables tratadas, mismas que se sintetizarán en una revisión bibliográfica que sustenten la indagación permitiendo forjar reflexión y ayude a esclarecer los conocimientos actuales sobre el tema tratado. Por otro lado, presenta justificación metodológica, porque los instrumentos empleados para medir las variables y su influencia podrán utilizarse en futuros estudios con similares variables forjando nuevos conocimientos confiables y válidos.

Así también, se formula como propósito general el determinar la influencia del gobierno digital en la gestión administrativa en una Entidad Pública de Breña, 2023; y como propósitos específicos establecer la influencia de las tecnologías digitales en la variable dependiente de esta Entidad, 2023; establecer la influencia de la identidad digital en la variable dependiente de esta Entidad, 2023; establecer la influencia del servicio digital en la variable dependiente de esta Entidad, 2023 y establecer la influencia de la seguridad digital en la variable dependiente de esta Entidad, 2023.

Finalmente, se formuló como conjetura general que el Gobierno Digital influye en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023; y como hipótesis nula el gobierno digital no influye en la variable dependiente de esta Entidad, 2023, de igual forma, se formuló como hipótesis específicas que las tecnologías digitales influyen en la variable dependiente de esta Entidad, 2023; así como que la identidad digital influye en la variable dependiente de esta Entidad, 2023; el servicio digital influye en la variable dependiente de esta Entidad, 2023; y la seguridad digital influye en variable dependiente de esta Entidad, 2023; y finalmente como hipótesis nula para todos los objetivos específicos que las tecnologías digitales, la identidad digital, los servicios digitales y seguridad digital no influyen en la variable dependiente de esta Entidad, 2023

## II. MARCO TEÓRICO

En estudios predecesores a nivel internacional, Hong et al. (2022) se propusieron conocer los factores determinantes de la innovación digital en el sector estatal de Corea. Su método de estudio comprendió una orientación cuantitativa, recopilando la información de diferentes bases de datos públicos, como el Sistema Integrado de Información de la Administración Local (LAIIS). Luego del análisis encontraron que los gobiernos locales tienen una participación más activa en la innovación digital si es que los electores son jóvenes, si hay un alto nivel de competencia electoral distrital, si la localidad contigua también está involucrada en el mismo tipo de innovación. Además, los incentivos electorales motivan a los gobiernos a la innovación digital, además que buscan imitar a municipios vecinos en la adopción de prácticas innovadoras.

Alziyadat y Obidat (2022) indagaron la impresión de la gestión electrónica en la gestión gubernamental en el ministerio de trabajo de Jordania. Su estudio siguió una orientación analítica, cuantitativa, descriptiva, con una muestra de 90 personas encuestadas. Se encontró que la gestión electrónica conlleva a la contracción de costos y la generación de flexibilidad laboral, además de ayudar a mejorar los canales de comunicación con la ciudadanía. Por otra parte, se recomendó mejorar la planificación y gestión electrónica para generar confianza entre el ministerio y la ciudadanía brindando servicios rápidos y fáciles.

Así también, los investigadores Martins y Gonçalves (2022) indagaron sobre la vinculación entre el gobierno digital y la factibilidad de realizar negocios. Emplearon un desarrollo cuantitativo, tomando de base los indicadores del informe Doing Business del Banco Mundial, el indicador de Desarrollo de Gobierno Electrónico de la ONU e indicadores de Desarrollo Mundial y de Gobernanza del Banco Mundial. Se comprobó que hay positiva vinculación entre el gobierno electrónico y su contribución a un entorno más favorable para las empresas. Además, las transformaciones digitales en la gestión pública pueden emplearse para generar un entorno favorable para las empresas. Se concluyó que la disminución de carga administrativa y regulatoria es esencial para mejorar la eficiencia del gobierno y las innovaciones estatales por medio de las TIC.

En tanto, Tangi et al. (2021) se propusieron examinar los factores que impulsan e impiden la transformación hacia un gobierno digital en instituciones estatales de Italia. Se tomó de guía la ruta cuantitativa y como población a los servidores de las entidades estatales. Encontraron que la innovación del gobierno digital está afectada por elementos como la necesidad de cambio, el sentido de urgencia, el establecimiento de una visión común y la institución de un entorno colaborativo, lo que hace pensar que se necesitan más esfuerzos para incluir a los directivos públicos en el debate sobre el tema; asimismo, se determinó que la falta de apoyo y las barreras organizacionales son aspectos que impiden la innovación digital. Por otra parte, es muy importante el establecimiento de una visión, el diseño de un plan e involucrar a los trabajadores para una efectiva transformación digital en las administraciones italianas.

En tanto, Filgueiras et al. (2019) analizaron la fase de conversión digital de los servicios estatales en la administración brasilera. Su método de estudio fue cuantitativo que, mediante una encuesta, que fue respondida por los gestores encargados de la implementación de los servicios. Los hallazgos fueron que el usuario puede emplear el servicio sin necesidad de requerir un punto de contacto intercedido por la burocracia. Se concluyó que el grado de profesionalización de la burocracia que desarrolla los servicios y la autonomía de la organización no son determinantes para que un servicio sea digital; además, la innovación digital depende de las preferencias estatales por la digitalización.

Asimismo, Sisalema y Yaguachi (2022) indagaron sobre la relevancia que tuvo el gobierno digital en el código administrativo durante el confinamiento por el COVID-19 en Ecuador, llegando a la conclusión que pese a los cambios en la administración pública fue altamente necesario que la ciudadanía cuente con servicios digitales que resuelvan ciertas dificultades frente a la crisis social y de pandemia, por otro lado resaltaron que el gobierno electrónico, ha sido la clave para hacer frente a las distintas barreras generadas por el confinamiento originando que se efectúen labores de servicios públicos mediante el Teletrabajo.

Por otra parte, a nivel nacional se encontró lo investigado por Alayo (2022) quien investigó respecto al gobierno digital y su conexión con la gestión municipal de Huaylas. Su estudio se basó en una tipología básica de alcance correlacional, sin experimentación y de ruta cuantitativa. Encontró que las variables tienen

considerable correlación, con un p valor de 0.000 y un coeficiente no paramétrico de 0.760; concluyéndose que, el gobierno digital posee efectiva conexión con la gestión de la comuna de Huaylas, de manera que la ejecución del gobierno digital permite una correcta gestión institucional, de acuerdo a lo recopilado a los colaboradores de la Municipalidad, adicionalmente, se precisó que solo el 2% de los colaboradores visualizaron el gobierno digital como deficiente, el restante lo percibió como eficiente.

Así también, Escobedo (2022) examinó concerniente al gobierno digital y su vínculo con la administración en una comuna de Huaraz. Siendo su desarrollo cuantitativo, correlacional y sin experimentación, en el cual, por los instrumentos utilizados, llegó a concluir que el gobierno digital implementado en el municipio favorece y se asocia con una correcta gestión administrativa; asimismo, también se identificó la minúscula relación entre las diversas tecnologías digitales y lo correspondiente a la gestión administrativa. Por otro lado, respecto a la seguridad digital, si es que la red privada utilizada para la conexión digital de la Entidad, software de antivirus, proxys, entre otros, se acrecentaran o disminuyeran, influiría negativamente en la gestión administrativa, además de generar un riesgo.

Igualmente, Ccahuata (2022) indagó el gobierno digital y su relación con la gestión administradora durante el Covid-19 en el municipio de Tambopata. Aplicando un método cuantitativo, de tipología básica, sin manipulación de variables, de nivel correlacional y tomando como muestra a los trabajadores de la comuna; halló que sí existe conexión directa entre las variables, dando por concluida la indagación en que las variables tienen asociación positiva de grado alto en el municipio indagado. Por su parte, Peláez (2022) indagó sobre la gestión administradora y su vinculación con el gobierno digital en una entidad estatal trujillana. Aplicó una metodología cuantitativa, correlacional y sin experimentación-transversal, con una muestra de 169 servidores encuestados. Las derivaciones mostraron una positiva y moderada ( $p=0.002$ ;  $\rho=0.465$ ) conexión entre las variables; concluyendo que la diligencia administradora en la entidad se asocia con el gobierno digital implementado.

De la misma manera, Moreno (2021) profundizó sobre la vinculación que hay entre el gobierno digital y la administración en la comuna de Huallaga. Empleando un procedimiento cuantitativo, de alcance correlacional y sin experimentación, con una porción de servidores a los que encuestó. Encontró que estadísticamente las

variables propuestas se relacionan, en ese sentido es que estos tienen significativa conexión con la gestión administrativa. Finalmente, concluyó que la puesta en marcha del gobierno digital está directamente vinculada con la correcta diligencia administradora en el municipio estudiado.

Por otra parte, Cosquillo (2022) investigó sobre la intervención del gobierno digital aplicado a una Municipalidad en Junín, en donde la autora desarrolló como estos TIC, influían y afectaban en la gestión municipal, entre sus principales conclusiones, se detallaron que han incrementado los servicios digitales, mismos que los ciudadanos utilizan y son fáciles de entender para ellos, aumentando la interacción por encima de la burocracia; al respecto, además de lo mencionado antes, se señaló que dichas herramientas aumentan la transparencia de modo que está sujeta a revisión en cualquier momento, generando una mayor confianza en todos los actos públicos.

Por su parte, Palma (2022) profundizó sobre la conexión que se efectúa entre el gobierno electrónico y la forma de simplificar administrativamente las actividades en la autoridad aduanera de Lima; su metodología fue aplicada, de naturaleza cuantitativa y correlacional, con una muestra de funcionarios encuestados. Se encontró que las variables tienen considerable conexión, en ese sentido, se concluyó que la gobernanza electrónica de la entidad se asocia con la reducción de los tiempos en los procesos administrativos beneficiando a la ciudadanía, y apoyando en los procesos gubernamentales.

En el ámbito local, Sánchez (2023) se propuso examinar la correlación entre e-gobierno y el manejo administrativo en el centro INICTEL-UNI en Lima. Su indagación fue cuantitativa, correlacional y sin experimentación. En esta investigación se concluyó que la puesta en marcha de la gobernanza electrónica se asocia con el manejo administrativo dentro de la institución. Asimismo, Vilca (2023) se propuso conocer de qué forma el gobierno digital se vincula con la simplificación de la gestión en una institución. Su estudio fue cuantitativo, correlacional y sin experimentación-transversal, con 87 trabajadores encuestados. Se mostró positivo vínculo moderado entre las variables,  $p=0.000$  y rho de 0.451; y concluyó que el gobierno digital implementado se enlaza con la optimización y simplificación de los servicios administrativos de la institución.

Gonzales (2021) investigó sobre gobierno digital y su conexión con la misión administrativa en la Superintendencia de Migraciones de Lima. Siguiendo un estudio cuantitativo, de naturaleza descriptiva-correlacional y sin experimentación-transversal, encuestando a 85 trabajadores. Se evidenció estadística ( $p=0.000$ ) conexión alta ( $\rho=0.710$ ) entre las variables. Concluyendo que, una adecuada aplicación del gobierno digital se enlaza con la gestión en la comuna.

Respecto a las **bases teóricas**, la Teoría del Valor Público ayuda a explicar la ejecución del gobierno digital en la esfera pública, esta teoría cambia el enfoque de la gestión pública a través de la adaptación de las tecnologías para el mejoramiento de los servicios que satisfagan las necesidades ciudadanas a fin de crear valor público. Este postulado percibe a los gestores públicos como promotores, garantes y agentes activos de la generación de valor público en concordancia con las expectativas sociales (Panagiotopoulos et al., 2019).

El gobierno digital, de acuerdo a lo señalado por la OCDE - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2014) “se basa en un ecosistema de gobierno digital conformado por actores gubernamentales, no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos e individuos que defienden la producción y el acceso a datos, servicios y contenido a través de interacciones con el gobierno” (p. 6).

En tanto, Zhang (2022) lo define como:

El gobierno de la automatización de oficinas [donde] todo el proceso desde la redacción hasta la emisión de documentos se lleva a cabo en línea, ya no es necesario pasar por el proceso engorroso, la eficiencia de la ejecución de los documentos oficiales se mejora en gran medida, y los documentos urgentes se pueden hacer en cualquier momento, los teléfonos móviles y otros terminales móviles hacen que la oficina se puede llevar a cabo en cualquier ocasión (p. 36).

Allessie et al. (2019) refieren a este término como el sucesor del gobierno electrónico, el cual solo señalaba la digitalización de la misión estatal; mientras que el gobierno digital hace referencia a la generación de modernos servicios públicos y arquetipos de asistencia que aprovecha las tecnologías analógicas y los activos informáticos estatales y ciudadanos para ofrecer un servicio público enfocado en el



usuario, ágil e innovador. Así también, Prakoso (2022) sostiene que este gobierno deriva del gobierno electrónico que destaca la tecnología digital como parte integral del proceso de modernización del gobierno.

En tanto, Sergeevna (2021) refiere que este término no es una etapa del gobierno electrónico, sino es un desarrollo conceptual. En otras palabras, la transformación del gobierno electrónico a digital es un cambio radical y alinea toda la organización del gobierno con las leyes existentes de una sociedad posterior a la información con base en características concretas del nuevo concepto.

El gobierno digital abarca los instrumentos, aplicaciones y tecnologías salientes que se utilizan en las necesidades ciudadanas, usuarios de servicios, funcionarios y líderes políticos. También abarca el internet de las cosas, las plataformas sociales, los datos abiertos, el estudio de datos y más, que están constituidos en un entorno de trabajo público. Este fenómeno está asociado con nuevos estilos de liderazgo y procesos de decisiones, distintas maneras de establecer y brindar servicios, y nuevas concepciones de ciudadanía (Gil-García et al., 2018).

En efecto, el empleo de las actuales TIC no solo mejora la eficacia de la prestación de los servicios, sino también, promueve la cooperación ciudadana e incrementa la rendición de cuentas mediante una información transparente (Moser-Plautz y Schmidhuber, 2023). Así, el gobierno digital comprende usar las TIC para un servicio público mejorado, más eficiente, apropiado, económico y enfocado en el ciudadano; además, aporta a lograr las aspiraciones del usuario y mejorar los vínculos con ellos, vislumbrándose como un gran progreso en la prestación de servicios modernos y actuales (Salirrosas et al., 2022).

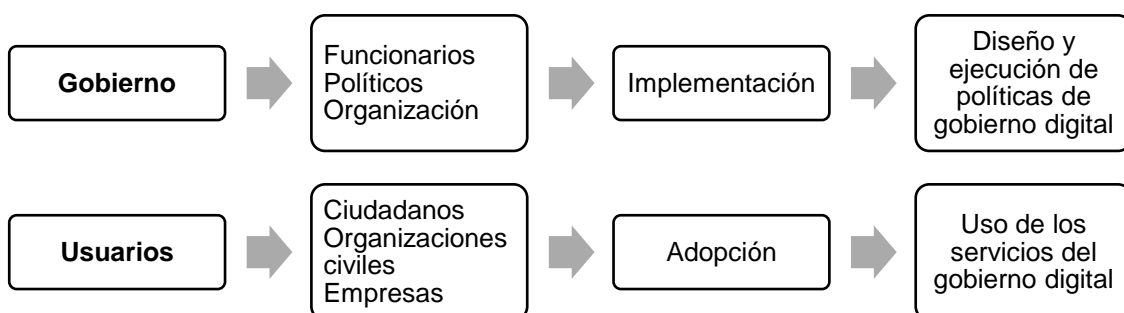
Chung et al. (2022) describen que implementar este gobierno digital consiste en rediseñar el proceso de administración utilizando la tecnología de la información y cambiando el proceso administrativo para perseguir la transformación de todo el régimen. Para Gao et al. (2021) el valor y propósito del gobierno digital es formar un gobierno digital que tenga al público como centro y realice una toma de decisiones seria, brinde servicios eficientes, haya una gobernanza colaborativa y supervisión inteligente. Por su parte, Vasiliev et al. (2020) mencionan que su propósito es mejorar la calidad y eficiencia de los valores públicos y garantizar la transparencia en las actividades realizadas por las autoridades.

De acuerdo al D. L. 1412, gobierno digital se conceptualiza como “el empleo estratégico de las tecnologías digitales y data en la gestión pública para la producción de valor gubernamental”. Respaldándose en un entorno conformado por personas del sector estatal, civiles y demás actores interesados que ayudan en la ejecución de las iniciativas y acciones de delineación, generación de las prestaciones digitales y contenidos, garantizando el respeto íntegro de los derechos de la ciudadanía y de todos los sujetos en general en el ámbito digital (Diario Oficial El Peruano, 2018).

De acuerdo con Logvinov y Malonoga (2020) tres factores afectan el prestigio de la transición digital en las autoridades públicas, como son las tecnologías digitales, el liderazgo digital y la cultura digital. En tanto, Gil y Flores (2020) señalan dos actores principales que influyen en la notoriedad del gobierno digital, como es el gobierno y los usuarios (personas naturales, empresas privadas y organizaciones civiles) que adopten información y servicios gubernamentales digitales. Dentro del gobierno, los factores influyentes en su éxito son aspectos contextuales (económicos, políticos, demográficos y sociales), organizacionales (características generales de la organización y estrategias y prácticas de gestión) e institucionales. En los usuarios, los factores influyentes en las iniciativas de gobierno digital son la edad, grado de instrucción, ingresos, la percepción del usuario, como la percepción de su utilidad y la facilidad de uso.

**Figura 1**

*Actores involucrados en el éxito del gobierno digital*



*Nota.* Tomado de Gil y Flores (2020)

En cuanto a sus dimensiones. La denominada tecnologías digitales, trata sobre las TIC, como el uso del internet y los equipos portátiles, además del análisis de datos usados para optimizar la creación, compilación, búsqueda, reciprocidad, acceso de

contenido digital, incorporado el impulso de servicios y aplicaciones utilizables en asuntos de gobierno digital (Diario Oficial El Peruano, 2018). Estas tecnologías brindan innumerables beneficios en las labores diarias, no obstante, también puede acarrear riesgos en la vida privada, por ello, los estados han desarrollado políticas a fin de proteger la información personal que se maneja de forma digital (Alarcón, 2020).

Respecto a la segunda dimensión, identidad digital, es el grupo de propiedades inherentes que particulariza y ayuda a reconocer y autenticar a un individuo en ambientes digitales. Estas propiedades son brindadas por diferentes entidades de la gestión pública a los ciudadanos cuando ingresan a servicios digitales públicos, por lo cual, las instituciones deben definir procedimientos para identificar y verificar a los ciudadanos que accedan a los servicios (Diario Oficial El Peruano, 2018).

La dimensión servicios digitales, comprende asegurar que la ciudadanía pueda acceder a los servicios digitales, garantizando la disponibilidad, probidad y privacidad de la información de los servicios aplicando controles de seguridad. Asimismo, debe facilitarse a otras entidades públicas la asequibilidad a la información según sea necesario y sin vulnerar la seguridad de la información (Diario Oficial El Peruano, 2018).

La cuarta dimensión, seguridad digital es el grado de convicción en el contexto digital como resultado de la gestión y uso de una serie de medidas proactivas y de respuesta ante riesgos que puedan vulnerar la seguridad de los individuos, el bienestar económico y social, las metas nacionales en dicho ambiente y la seguridad nacional (Diario Oficial El Peruano, 2018)

Concerniente a la segunda variable, Lebedeva y Skityashina (2020) señalan que la administración son las actividades del gestor-administrador e implica el desempeño de funciones administrativas y directivas; e involucra la planificación, la definición de normas, la coordinación, la difusión y comunicación de información, la evaluación de los autores, y el tratamiento de la información acertada. Para Münch (2014) la administración es una de las actividades indispensables en cualquier organización. Es el proceso de organización de capitales para conseguir la mayor calidad, productividad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los propósitos organizacionales. En el ámbito público, Rosenbloom et al. (2022) sostienen que la misión administrativa se encarga de los medios, las prácticas y

procesos de gestión a realizar a fin de cumplir los objetivos y metas públicas, además de aplicar los valores políticos.

Esta gestión administradora es característica ya que favorece la práctica laboral, las estrategias, manejo del tiempo y planeación en la organización; además de la colaboración de las personas que hacen posible su ejecución (Saavedra & Delgado, 2020). Para realizar un proceso administrativo eficiente, es menester trazarse objetivos, planear estrategias y establecerse políticas, conjuntamente con un proceso ordenado que ayude al cumplimiento de lo planeado dentro de los plazos estipulados a fin de minimizar errores, garantizando el éxito de la organización (Salguero & García, 2018).

Las aplicaciones administrativas son la médula de la labor de las entidades, comprendiendo el ámbito de experiencia del servidor público, sus motivaciones, destrezas, actitudes y técnicas (Arias S. , 2019). De acuerdo con Chiavenato (2019), la gestión administrativa radica y se determina en la acción de orientar, guiar y controlar los impulsos y voluntades en la organización para la ejecución de los objetivos comunes (p.100). Para ello, las funciones del gestor serán en función del proceso administrativo, a saber: el planeamiento, la organización, el saber dirigir y controlar.

Su primera dimensión, la planeación, es el proceso de conseguir y conservar coherencia entre las metas, destrezas y recursos de la organización (Verdesoto et al., 2018). Es aquella función donde se establecen los propósitos que se esperan lograr y las acciones a realizar para alcanzarlos. Esta fase sirve de fundamento para el resto de etapas. Inicia con la declaración de los propósitos y especifica los planes que se necesitan para lograrlos. A parte de la definición de objetivos (estratégicos, tácticos y operativos), está el confirmar dónde están las cosas, distinguir los medios a utilizar para lograr los objetivos y se finalizaría con la ejecución de los planes de acción necesarios (Chiavenato, 2019).

La dimensión organización es la función de establecer, estructurar e integrar las partes involucradas y los recursos, además de asignar las responsabilidades y las dependencias entre ellos. Abarca establecer las acciones concretas para que se logren los planes, juntar y organizar las actividades metódicamente, asignar a los responsables para la ejecución de las actividades a fin de evitar confusiones, destinar los recursos necesarios y coordinar los esfuerzos para lograr las metas

(Chiavenato, 2019). Abarca qué es lo que debe realizarse para lograr un propósito definido, distribuyendo y coordinando las actividades y proveyendo los recursos (Mendoza et al., 2018).

La dimensión de la dirección se encarga del accionar, es decir, la ejecución estando muy vinculada con el liderazgo de las personas. La dirección se vincula con la manera en que debe lograrse las metas por medio del accionar de los sujetos de la organización; de esta forma, esta función trata las conexiones interpersonales de los gestores con los demás niveles de la organización; por ello, el gestor debe tener la capacidad de liderar, comunicar, motivar y encaminar a las personas para cumplir los objetivos (Chiavenato, 2019).

Finalmente, la etapa de control se asegura que las derivaciones de lo planeado, organizado y conducido concuerden en lo más cercano viable a los objetivos trazados. Por lo tanto, se encarga de verificar si las actividades están o no permitiendo llegar a los resultados esperados. Comprende el establecimiento de métricas de desempeño, para definir lo que se debe realizar y el resultado esperado, seguido por la observación del desempeño para compararlo con los estándares señalados y, si es necesario, implementar acciones correctoras a fin de efectuar los objetivos de la organización (Chiavenato, 2019). Esta actividad está para asegurar el éxito de la organización examinando la productividad organizacional, por lo que debe realizarse con total transparencia para una adecuada ejecución de las actividades a fin de maximizar su rentabilidad (Montes de Oca & Pulla, 2019).

Roseth et al. (2018) brindan recomendaciones para mejorar los trámites en organizaciones públicas, como conocer la experiencia de la ciudadanía con las gestiones, eliminar aquellos trámites que se puedan, redefinir las diligencias considerando la práctica ciudadana, facilitar la asequibilidad a gestiones digitales, e invertir en servicios presenciales de calidad. Esto permitirá que la sociedad pueda digitalizarse a fin de mejorar los servicios públicos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El estudio corresponderá a una metodología aplicada, la cual, tomando la teoría existente busca solucionar problemas prácticos basándose en las revelaciones y resultados que se propusieron en el objetivo de la indagación (Arias & Covinos, 2021). En cuanto al enfoque, será la ruta cuantitativa que, según Ñaupas et al. (2018), emplea procedimientos y técnicas cuantitativas relacionadas a la medición, análisis y estimación de unidades de estudio, el muestreo y el procesamiento estadístico; además del recojo de datos y su análisis para responder preguntas y verificar conjeturas propuestas.

Será de alcance correlacional, esto debido a que se enfocará en explorar la relación o asociación que exista entre variables de estudio (Bairagi y Munot, 2019). En la investigación se espera conocer el vínculo que se da entre el gobierno digital y la gestión de administración en la organización pública de estudio.

##### **3.1.2. Tipo de investigación**

Será no experimental, diseño que se distingue por no producir estímulos o situaciones que sometan a las variables o sujetos de investigación; es decir, no se ejerce acciones sobre las variables, únicamente se observan en su escenario natural para su análisis respectivo. Y de tipo transversal porque los datos se recogerán en un determinado momento y por única vez (Arias J., 2020).

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

##### **V1: Gobierno Digital**

**Definición Conceptual:** es el uso estratégico de las tecnologías analógicas y data en la gestión estatal para generar valor gubernamental. Respaldándose en un entorno conformado por el sector estatal, civiles y demás interesados, que ayudan en la toma de las decisiones y organización de las actividades de delineación, creación de prestaciones digitales y contenidos (Diario Oficial El Peruano, 2018).

**Definición Operacional:** es la adaptación de las tecnologías y herramientas digitales para la eficiencia de las operaciones y favorecer el acceso de los usuarios a los servicios públicos, mediante el uso de las tecnologías digitales, la identidad digital, los servicios digitales y la seguridad digital.

**Dimensiones:**

1. Tecnologías digitales
2. Identidad digital
3. Servicios digitales
4. Seguridad digital

**V2: Gestión administrativa**

**Definición conceptual:** De acuerdo con Chiavenato (2019) consiste en planear, orientar, encaminar y controlar los esfuerzos de la organización para lograr objetivos comunes.

**Definición operacional:** Es el método de gestión dentro de una entidad que permite la planeación de las operaciones, su organización, orientación y control posterior velando por el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Dimensiones:**

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

#### **3.3.1.Población**

La población corresponde al total de unidades de estudio, que pueden ser personas, objetos o hechos, que mantienen detalles y atributos comunes, medibles y los cuales son de utilidad para el desarrollo de la indagación (Ñaupas et al., 2018). El estudio estará conformado por 20 trabajadores del área de control institucional, 30 del área de OTIC y 40 trabajadores del área

administrativa, haciendo un total de 90 sujetos de estudio pertenecientes a una entidad pública de Breña.

- **Criterios de inclusión:** activo en sus labores, con mínimo tres meses laborando en su puesto, perteneciente a los puestos anteriormente señalados.
- **Criterios de exclusión:** cesantes, jubilados o personal que ejerzan funciones operativas, como personal de limpieza.

### **3.3.2. Muestra**

Es una fracción de la población quienes deben poseer las mismas particularidades para poder generalizar los resultados al total de sujetos de estudio (Muñoz, 2018). Se obtuvo una muestra de 73 participantes.

### **3.3.3. Muestreo**

Se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple que, de acuerdo a Ñaupas et al. (2018), es el procedimiento a través del cual se escogen a los individuos que conformarán la muestra, donde todos los sujetos tienen las mismas oportunidades de ser escogidos. Se empleó la fórmula para poblaciones finitas que, reemplazando los valores, dio como resultado una muestra de 73 sujetos para el escrutinio.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Es el trabajador que labora en la institución pública de Breña, 2023.

## **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Son los medios y procedimientos que permitirán el recojo de los datos (Arias J., 2020). Para ello, se empleará la encuesta, herramienta que permite indagar y examinar opiniones a través de proposiciones establecidas según la operacionalización de variables (Cabezas et al., 2018).

Se aplicará el cuestionario como instrumento, que es la cédula donde se tipifica de manera organizada las proposiciones relacionadas con las conjeturas, variables e indicadores del estudio y que permitirán contrastar las conjeturas propuestas (Ñaupas et al., 2018). Se diseñó un cuestionario por variable con escala de respuestas en valoración Likert.



De la misma manera, se aplica la confiabilidad para saber si los cuestionarios que han sido elaborados manifiestan coherencia y conveniencia en medir lo que deben examinar (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.5. Procedimientos**

Fueron formuladas las preguntas para los cuestionarios a aplicar, los cuales serán examinados por tres versados que determinarán la validez de su contenido. Por otra parte, se solicitará la autorización de la institución de estudio y se les informará del propósito de la investigación. Contando con el permiso, se procederá a encuestar a los sujetos de estudio para recoger toda la información necesaria. Teniendo todas las respuestas, se creará un asiento de datos en Excel para su tratamiento, como el cálculo de la confiabilidad y el análisis estadístico pertinente.

### **3.6. Método de Análisis de Datos**

Cárdenas (2018), el análisis bivariado es la técnica estadística que permite examinar dos variables a la par a fin de demostrar conjeturas de estudio. Así, empleando los programas Excel e IBM SPSS se hará un estudio descriptivo, sintetizando la información mostrándose en tablas y figuras; y un análisis inferencial, analizándose los datos para verificar las conjeturas propuestas, en esta parte se interpreta el valor de la significancia estadística alcanzada y el coeficiente paramétrico (factor de correlación de Pearson) o no paramétrico (factor de correlación de Spearman) que corresponda aplicar.

### **3.7. Aspectos Éticos**

La tesis se realizó cumpliendo los lineamientos éticos de las investigaciones científicas, respetando la autoría de los autores referenciados, la voluntariedad de los participantes y el no perjuicio. Según CONCYTEC (2018) en todas las fases del estudio científico se debe respetar la integridad, honestidad, transparencia, moralidad intelectual, el no conflicto de intereses y la obediencia a las buenas prácticas. Así también, se veló por cumplir los preceptos de integridad científica del Código de Ética en Investigación de la UCV, actualizado por Resolución 0470-2022-UC; por ello, las fuentes citadas están apropiadamente referenciadas cumpliendo también las reglas de redacción APA.

#### **IV. RESULTADOS**

Posteriormente, al procesarse los datos obtenidos luego de la aplicación del instrumento, se tuvo una prueba de normalidad, así como la identificación de las frecuencias en los niveles de cada dimensión y cada variable y el análisis inferencial por cada hipótesis.

##### **Prueba de normalidad**

Se efectuó un análisis de normalidad utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov con el fin de determinar si es que los datos recolectados se distribuían de manera normal. Esta prueba se eligió debido a que la muestra consistía en 73 participantes, superando el umbral de 50 casos. Es importante resaltar que esta información es crucial para seleccionar la prueba de hipótesis adecuada y obtener resultados precisos. Se plantearon dos posibles eventos después de realizar la prueba:

- H0: El gobierno digital, la gestión administrativa y sus dimensiones no tienen una distribución normal.

- Ha: El gobierno digital, la gestión administrativa y sus dimensiones tienen una distribución normal.

El método del p-valor se utilizó para determinar si se rechazaba alguno de los supuestos mencionados, considerando:

- $\alpha \leq .05$  = rechazar H0.

- $\alpha > .05$  = aceptar H0.

La significancia se estableció mediante el valor  $\alpha$ , con una precisión del 5% y una credibilidad del 95%.

De acuerdo a la Tabla 1, se puede observar la prueba de normalidad para las variables, ambas teniendo una distribución no normal, debido a que poseen un p valor igual a 0.000 en ambas variables, y al ser menor al 5%, esto significa que son no paramétricas.

**Tabla 1**

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov

		GOBIERNO DIGITAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
N		73	73
Parámetros normales	Media	1.52	1.53
	Desv. Desviación	0.784	0.783
Diferencias más extremas	Absoluta	0.404	0.396
	Positiva	0.404	0.396
	Negativa	-0.253	-0.248
Estadístico de prueba		3.454	3.386
Sig. asin. (bilateral)		0.000	0.000

**Fuente:** Elaboración Propia

## Resultados del objetivo general

A continuación, se muestran los resultados descriptivos del objetivo general: determinar la influencia del gobierno digital en la gestión administrativa en una Entidad Pública de Breña, 2023.

**Tabla 2**

Tabla de resultados del gobierno digital y la gestión administrativa

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Total
			Bajo	Medio	Alto	
GOBIERNO DIGITAL	Bajo	Recuento	45	3	0	48
		% del total	61.6%	4.1%	0.0%	65.8%
	Medio	Recuento	2	9	1	12
		% del total	2.7%	12.3%	1.4%	16.4%
	Alto	Recuento	0	1	12	13
		% del total	0.0%	1.4%	16.4%	17.8%
Total	Recuento	47	13	13	73	
	% del total	64.4%	17.8%	17.8%	100.0%	

**Fuente:** Base de datos del SPSS

Se observó que en la Tabla 2, los datos obtenidos más resaltantes fueron que el 61.6% de la totalidad de encuestados de esta entidad pública consideran que posee un gobierno digital en el nivel bajo y una gestión administrativa en el mismo nivel; de la misma forma el 16.4% consideran que posee un gobierno digital alto, así como una gestión administrativa del mismo nivel; de la misma manera el 12.3% considera que se posee un gobierno digital medio y una gestión administrativa del mismo nivel. De todas las respuestas, se vislumbró que el gobierno digital y la gestión administrativa, en los niveles alto, medio y bajo con; 17.8%, 16.4% y 65.8% respectivamente, además la gestión administrativa se encuentra en los niveles alto, medio y bajo con; 64.4%, 17.8% y 17.8%, respectivamente. Esto refleja que en esta entidad pública se realiza una deficiente implementación tecnológica y uso de herramientas digitales, lo que provoca que la lentitud en atención al usuario en esta Entidad.

En cuanto a los resultados inferenciales se tiene:

**Tabla 3**

Correlación de Spearman (Rho) entre gobierno digital y gestión administrativa

		GOBIERNO DIGITAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	GOBIERNO DIGITAL		
	Coefficiente de correlación	1.000	0.896
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	73	73
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Coefficiente de correlación	0.896	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	73	73

**Fuente:** Elaboración Propia

En la Tabla 3, se observa una correlación positiva fuerte entre gobierno digital y gestión administrativa con un Rho de Spearman igual a 0.896, con un nivel de significancia de 0.00, en ese sentido, se da por válida la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, es decir el Gobierno Digital influye en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.

## Resultados del primer objetivo específico

A continuación, se muestran los resultados descriptivos del primer objetivo específico: establecer la influencia de las tecnologías digitales en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.

**Tabla 4**

Resultados de las tecnologías digitales y la gestión administrativa.

		GESTIÓN				
		ADMINISTRATIVA			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Tecnologías digitales	Bajo	Recuento	43	2	0	45
		% del total	58.9%	2.7%	0.0%	61.6%
	Medio	Recuento	4	9	2	15
		% del total	5.5%	12.3%	2.7%	20.5%
	Alto	Recuento	0	2	11	13
		% del total	0.0%	2.7%	15.1%	17.8%
Total	Recuento	47	13	13	73	
	% del total	64.4%	17.8%	17.8%	100.0%	

**Fuente:** Base de datos del SPSS.

Se visualizó en la tabla 4, los datos obtenidos más resaltantes fueron que el 58.9% de la totalidad de encuestados de entidad pública consideran que poseen tecnologías digitales y una gestión administrativa de nivel bajo, de la misma forma el 12.3% considera que poseen tecnologías digitales y una gestión administrativa de nivel medio, y el 15.1% considera que posee tecnologías digitales y una gestión administrativa de nivel alto. En ese sentido, de todas las respuestas, se vislumbró que las tecnologías digitales se encuentran en los niveles alto, medio y bajo con 17.8%, 20.5% y 61.6%, respectivamente, además la gestión administrativa se encuentra en los niveles alto, medio y alto con; 17.8%, 17.8% y 64.4%, respectivamente. Esto refleja que en esta entidad se ejecutaron las tecnologías de la información siendo su implementación deficiente existiendo algunos inconvenientes debido a motivos internos dentro de la gestión administrativa.

En cuanto a los resultados inferenciales se tiene:

**Tabla 5**

Correlación no paramétrica de Spearman entre tecnologías digitales y gestión administrativa.

		Tecnologías digitales	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	Tecnologías digitales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	73
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	0.873
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	73

**Fuente:** Base de datos del SPSS.

En la tabla 5, se observa una correlación positiva fuerte entre tecnologías digitales y gestión administrativa con un Rho de Spearman igual a 0.873, con un nivel de significancia de 0.00, en ese sentido, se da por válida la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, es decir las tecnologías digitales influyen en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.

## Resultados del segundo objetivo específico

A continuación, se muestran los resultados descriptivos del segundo objetivo específico: Establecer la influencia de la identidad digital en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.

**Tabla 6**

Resultados de la identidad digital y la gestión administrativa.

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Identidad digital	Bajo	Recuento	44	4	0	48
		% del total	60.3%	5.5%	0.0%	65.8%
	Medio	Recuento	3	9	0	12
		% del total	4.1%	12.3%	0.0%	16.4%
	Alto	Recuento	0	0	13	13
		% del total	0.0%	0.0%	17.8%	17.8%
Total	Recuento	47	13	13	73	
	% del total	64.4%	17.8%	17.8%	100.0%	

**Fuente:** Base de datos del SPSS.

Se observa en la tabla 6, los datos obtenidos más resaltantes fueron que el 60.3% de la totalidad de encuestados de esta entidad pública consideran que posee una identidad digital en el nivel bajo y una gestión administrativa en el mismo nivel; de la misma forma el 12.3% considera que posee una identidad digital de nivel medio y una gestión administrativa en el mismo nivel, por otra parte, el 17.8% considera que poseen una identidad digital y una gestión administrativa de nivel alto. De todas las respuestas, se vislumbró que la identidad digital se encuentra en los niveles alto, medio y bajo, con 17.8%, 16.4% y 65.8%, respectivamente, además que la gestión administrativa se encuentra en los niveles alto, medio y bajo, con 64.4%, 17.8% y 17.8%. Esto refleja que la identidad digital tiene procedimientos de identificación ciudadana y de verificación para los usuarios, de nivel bajo, sin embargo, existen ciertos indicadores dentro de esta dimensión que efectuaron de manera eficiente, de acuerdo a lo señalado en las encuestas.



En cuanto a los resultados inferenciales se tiene:

**Tabla 7**

Correlación no paramétrica de Spearman entre identidad digital y gestión administrativa.

			Identidad digital	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	Identidad digital	Coefficiente de correlación	1.000	0.864
		Sig. (bilateral)	.	0.000
			N	73
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	0.864	1.000
Sig. (bilateral)		0.000	.	
		N	73	73

**Fuente:** Base de datos del SPSS.

En la tabla 7, se observa una correlación positiva fuerte entre identidad digital y gestión administrativa con un Rho de Spearman igual a 0.864, con un nivel de significancia de 0.00, en ese sentido, se da por válida la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, es decir la identidad digital influye en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.

## Resultados del tercer objetivo específico

A continuación, se muestran los resultados descriptivos del tercer objetivo específico: Establecer la influencia del servicio digital en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.

**Tabla 8**

Resultados de los servicios digitales y la gestión administrativa

		GESTIÓN				
		ADMINISTRATIVA			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Servicios digitales	Bajo	Recuento	42	2	0	44
		% del total	57,5%	2,7%	0,0%	60,3%
	Medio	Recuento	5	10	1	16
		% del total	6,8%	13,7%	1,4%	21,9%
	Alto	Recuento	0	1	12	13
		% del total	0,0%	1,4%	16,4%	17,8%
Total	Recuento	47	13	13	73	
	% del total	64,4%	17,8%	17,8%	100,0%	

**Fuente:** Base de datos del SPSS.

Se observa que en la tabla 8, los datos obtenidos más resaltantes fueron que el 57.5% de la totalidad de encuestados de esta entidad pública consideraron que poseen servicios digitales de nivel bajo y una gestión administrativa del mismo nivel; de la misma forma el 13.7% consideró que poseen servicios digitales y una gestión administrativa de nivel medio; por otra parte, el 16.4% indicó que los servicios digitales y la gestión administrativa se encontraron en un nivel alto. De todas las respuestas, se vislumbró que los servicios digitales se encuentran en un nivel alto, medio y bajo de 17.8%, 21.9% y 60.3%, respectivamente, además que la gestión administrativa se encuentra en los niveles alto, medio y bajo, con 64.4%, 17.8% y 17.8%, respectivamente. Esto refleja que los servicios digitales, así como el acceso a dichos servicios, son de nivel bajo, con lo cual acceso y disponibilidad de acceder es difícil para los ciudadanos, lo cual brinda poca confiabilidad a sus usuarios.

En cuanto a los resultados inferenciales se tiene:

**Tabla 9**

Correlación no paramétrica de Spearman entre servicios digitales y gestión administrativa

		Servicios digitales	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
Rho de Spearman	Servicios digitales	Coefficiente de correlación	1.000	0.865
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	73	73
		Coefficiente de correlación	0.865	1.000
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	73	73

**Fuente:** Base de datos del SPSS.

En la tabla 9, se observa una correlación positiva fuerte entre servicios digitales y gestión administrativa con un Rho de Spearman igual a 0.865, con un nivel de significancia de 0.00, en ese sentido, se da por válida la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, es decir los servicios digitales influyen en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.

## Resultados del cuarto objetivo específico

A continuación, se muestran los resultados descriptivos del cuarto objetivo específico: Establecer la influencia de la seguridad digital en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.

**Tabla 10**

Resultados de la seguridad digital y la gestión administrativa

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Seguridad digital	Bajo	Recuento	37	6	2	45
		% del total	50,7%	8,2%	2,7%	61,6%
	Medio	Recuento	7	6	2	15
		% del total	9,6%	8,2%	2,7%	20,5%
	Alto	Recuento	3	1	9	13
		% del total	4,1%	1,4%	12,3%	17,8%
Total	Recuento	47	13	13	73	
	% del total	64,4%	17,8%	17,8%	100,0%	

**Fuente:** Base de datos del SPSS.

Se observa que en la tabla 10, los datos obtenidos más resaltantes fueron que el 50.7% de la totalidad de encuestados de esta entidad pública consideraron que poseen una seguridad digital de nivel bajo y una gestión administrativa del mismo nivel; de la misma forma el 9.6% consideró que la seguridad digital se encontró en un nivel medio con una gestión administrativa de nivel bajo; por otra parte, el 12.3% indicó que la seguridad digital y la gestión administrativa se encontraron en un nivel alto. De todas las respuestas, se vislumbró que la seguridad digital se encuentra en un nivel alto, medio y bajo de 17.8%, 20.5% y 61.6%, respectivamente, además que la gestión administrativa se encuentra en los niveles alto, medio y bajo, con 64.4%, 17.8% y 17.8%, respectivamente. Esto refleja que la seguridad digital, que incluye la confianza en el servicio y la respuesta ante riesgos, los consideraron de nivel bajo.

En cuanto a los resultados inferenciales se tiene:

**Tabla 11**

Correlación no paramétrica de Spearman entre seguridad digital y gestión administrativa

		Seguridad digital	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	Seguridad digital	1.000	0.546
		Sig. (bilateral)	.
		N	73
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	0.546	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	73

**Fuente:** Base de datos del SPSS.

En la tabla 11, se observa una correlación positiva moderada entre seguridad digital y gestión administrativa con un Rho de Spearman igual a 0.546, con un nivel de significancia de 0.00, en ese sentido, se da por válida la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, es decir la seguridad digital influye en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.

## V. DISCUSIÓN

De lo señalado en el resultado de la hipótesis general, se obtuvo como resultado 0,896, una correlación positiva muy alta entre la variable gobierno digital y la gestión administrativa en una Entidad Pública de Breña, 2023, además el nivel de significancia es de  $p= 0,000$  y menor a 0.05. Estos resultados se explican por los resultados descriptivos en donde el gobierno digital y la gestión administrativa, se encuentran en los niveles alto, medio y bajo con; 17.8%, 16.4% y 65.8% respectivamente, además la gestión administrativa se encuentra en los niveles alto, medio y bajo con; 64.4%, 17.8% y 17.8%, respectivamente. Esto refleja que en esta entidad pública se realiza una deficiente implementación tecnológica y uso de herramientas digitales, lo que provoca que la lentitud en atención al usuario en esta Entidad. Estos resultados son similares a lo indicado en la investigación de Gonzales (2021), en Breña – Lima, el cual detalla en sus conclusiones que se permitió afirmar que las dimensiones de las variables del estudio, en este caso el gobierno digital se relaciona con la gestión administrativa, siendo esto de importancia debido a que sirven como soporte eficiente para el usuario y mejora de los procesos por parte del ente Gubernamental. Asimismo, Escobedo (2022) concluye en su investigación ¿una relación positiva alta entre las variables antes descritas, en una municipalidad de Huaraz, 2022; implicando que al tener un mayor y eficiente gobierno digital este avanzará satisfactoriamente e influirá en la gestión administrativa.

Asimismo, es importante destacar el estudio realizado Hong et al. (2022) quienes señalan que los gobiernos locales tienen una participación más activa en la innovación digital si es que los electores son jóvenes, si hay un alto nivel de competencia electoral distrital, si la localidad contigua también está involucrada en el mismo tipo de innovación. Además, los incentivos electorales motivan a los gobiernos a la innovación digital, además que buscan imitar a municipios vecinos en la adopción de prácticas innovadoras. En efecto, el empleo de las actuales TIC no solo mejora la eficacia de la prestación de los servicios, sino también, promueve la cooperación ciudadana e incrementa la rendición de cuentas mediante una información transparente (Moser-Plautz y Schmidhuber, 2023). Así, el gobierno digital comprende usar las TIC para un servicio público mejorado, más eficiente,

apropiado, económico y enfocado en el ciudadano; además, aporta a lograr las aspiraciones del usuario y mejorar los vínculos con ellos, vislumbrándose como un gran progreso en la prestación de servicios modernos y actuales (Salirrosas et al., 2022).

En cuanto al primer objetivo específico, establecer la influencia de las tecnologías digitales en la variable dependiente de esta Entidad, 2023, según los resultados inferenciales se observa una correlación positiva fuerte entre tecnologías digitales y gestión administrativa con un Rho de Spearman igual a 0.873, con un nivel de significancia de 0.00, se da por válida la hipótesis de trabajo, es decir las tecnologías digitales influyen en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023. Estos resultados se explican por los resultados descriptivos en donde las tecnologías digitales se encuentran en los niveles alto, medio y bajo con 17.8%, 20.5% y 61.6%, respectivamente, además la gestión administrativa se encuentra en los niveles alto, medio y alto con; 17.8%, 17.8% y 64.4%, respectivamente. Esto refleja que en esta entidad se ejecutaron las tecnologías de la información siendo su implementación deficiente existiendo algunos inconvenientes debido a motivos internos dentro de la gestión administrativa. Estos resultados son similares a lo señalado por Escobedo (2022), en su investigación, indicó en las conclusiones que se identificó una relación baja entre las tecnologías digitales y la gestión administrativa, siendo que estos indicadores también impactan en la mejora o deficiencia en la gestión administrativa, admitiendo la hipótesis de dicha investigación, de igual manera que en la presente. Asimismo, es importante destacar el trabajo realizado por Alziyadat y Obidat (2022) quienes señalan que la gestión electrónica conlleva a la contracción de costos y la generación de flexibilidad laboral, además de ayudar a mejorar los canales de comunicación con la ciudadanía, además, recomiendan mejorar la planificación y gestión electrónica para generar confianza entre el ministerio y la ciudadanía brindando servicios rápidos y fáciles.

En ese sentido, la denominada tecnologías digitales, tratan sobre las TIC, como el uso del internet y los equipos portátiles, además del análisis de datos usados para optimizar la creación, compilación, búsqueda, reciprocidad, acceso de contenido digital, incorporado el impulso de servicios y aplicaciones utilizables en asuntos de gobierno digital (Diario Oficial El Peruano, 2018). Estas tecnologías

brindan innumerables beneficios en las labores diarias, no obstante, también puede acarrear riesgos en la vida privada, por ello, los estados han desarrollado políticas a fin de proteger la información personal que se maneja de forma digital (Alarcón, 2020).

En el cuanto al segundo objetivo, establecer la influencia de la identidad digital en la variable dependiente de esta Entidad, 2023, se obtuvo como resultado inferencial una correlación positiva fuerte entre identidad digital y gestión administrativa con un Rho de Spearman igual a 0.864, con un nivel de significancia de 0.00, en ese sentido, se da por válida la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, es decir la identidad digital influye en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023. Estos resultados se explican por los resultados descriptivos en donde la identidad digital se encuentra en los niveles alto, medio y bajo, con 17.8%, 16.4% y 65.8%, respectivamente, además que la gestión administrativa se encuentra en los niveles alto, medio y bajo, con 64.4%, 17.8% y 17.8%. Esto refleja que la identidad digital tiene procedimientos de identificación ciudadana y de verificación para los usuarios, de nivel bajo, sin embargo, existen ciertos indicadores dentro de esta dimensión que efectuaron de manera eficiente, de acuerdo a lo señalado en las encuestas. Estos resultados son comparables a los de Ccahuata (2022), quien indagó el gobierno digital y su relación con la gestión administradora durante el Covid-19 en el municipio de Tambopata. Aplicó una metodología cuantitativa, correlacional y sin experimentación-transversal, con una muestra de 169 servidores encuestados. Las derivaciones mostraron una positiva y moderada ( $p=0.002$ ;  $\rho=0.465$ ) entre identidad digital y gestión administrativa. En ese contexto, es importante señalar el estudio de Martins y Gonçalves (2022) quienes comprobaron que hay positiva vinculación entre el gobierno electrónico y su contribución a entornos más favorables en las instituciones. Además, las transformaciones digitales en la gestión pública pueden emplearse para generar un entorno favorable para las empresas. Los autores concluyen que la disminución de carga administrativa y regulatoria es esencial para mejorar la eficiencia del gobierno y las innovaciones estatales por medio de las TIC.

Se debe resaltar que la identidad digital, es el grupo de propiedades inherentes que particulariza y ayuda a reconocer y autenticar a un individuo en



ambientes digitales. Estas propiedades son brindadas por diferentes entidades de la gestión pública a los ciudadanos cuando ingresan a servicios digitales públicos, por lo cual, las instituciones deben definir procedimientos para identificar y verificar a los ciudadanos que accedan a los servicios (Diario Oficial El Peruano, 2018).

En cuanto al tercer objetivo, donde se planteó establecer la influencia del servicio digital en la variable dependiente de esta Entidad, 2023, se observa una correlación positiva fuerte entre servicios digitales y gestión administrativa con un Rho de Spearman igual a 0.865, con un nivel de significancia de 0.00, en ese sentido, se da por válida la hipótesis de trabajo, es decir los servicios digitales influyen en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023. Estos resultados se explican por los resultados descriptivos en donde los servicios digitales se encuentran en un nivel alto, medio y bajo de 17.8%, 21.9% y 60.3%, respectivamente, además que la gestión administrativa se encuentra en los niveles alto, medio y bajo, con 64.4%, 17.8% y 17.8%, respectivamente. Esto refleja que los servicios digitales, así como el acceso a dichos servicios, son de nivel bajo, con lo cual acceso y disponibilidad de acceder es difícil para los ciudadanos, lo cual brinda poca confiabilidad a sus usuarios. Estos resultados son comparables a los de Moreno (2021) quien profundizó sobre la vinculación que hay entre el gobierno digital y la administración en la comuna de Huallaga. Empleando un procedimiento cuantitativo, de alcance correlacional y sin experimentación, con una porción de servidores a los que encuestó. Encontró que estadísticamente las variables propuestas se relacionan, es decir que los servicios digitales tienen significativa conexión con la gestión administrativa. Finalmente, concluyó que la puesta en marcha del gobierno digital está directamente vinculada con la correcta diligencia administradora en el municipio estudiado. Por otro lado, Tangi et al. (2021), en su estudio mencionan que la innovación del gobierno digital está afectada por elementos como la necesidad de cambio, el sentido de urgencia, el establecimiento de una visión común y la institución de un entorno colaborativo, lo que hace pensar que se necesitan más esfuerzos para incluir a los directivos públicos en el debate sobre el tema; asimismo, se determinó que la falta de apoyo y las barreras organizacionales son aspectos que impiden la ofrecer servicios digitales innovadores. Por otra parte, es muy importante el establecimiento de una visión, el

diseño de un plan e involucrar a los trabajadores para una efectiva transformación digital en las administraciones italianas.

En ese sentido, los servicios digitales, comprende asegurar que la ciudadanía pueda acceder a los servicios digitales, garantizando la disponibilidad, probidad y privacidad de la información de los servicios aplicando controles de seguridad. Asimismo, debe facilitarse a otras entidades públicas la asequibilidad a la información según sea necesario y sin vulnerar la seguridad de la información (Diario Oficial El Peruano, 2018).

Finalmente, en cuanto al cuarto objetivo, en el cual se formuló establecer la influencia de la seguridad digital en la variable dependiente de esta Entidad, 2023, según los resultados inferenciales se observa una correlación positiva moderada entre seguridad digital y gestión administrativa con un Rho de Spearman igual a 0.546, con un nivel de significancia de 0.00, en ese sentido, se da por válida la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, es decir la seguridad digital influye en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023. Estos resultados se explican por los resultados descriptivos en donde la seguridad digital se encuentra en un nivel alto, medio y bajo de 17.8%, 20.5% y 61.6%, respectivamente, además que la gestión administrativa se encuentra en los niveles alto, medio y bajo, con 64.4%, 17.8% y 17.8%, respectivamente. Esto refleja que la seguridad digital, que incluye la confianza en el servicio y la respuesta ante riesgos, los consideraron de nivel bajo. Escobedo (2022), señaló como conclusiones que la seguridad digital dirigido a la red privada, programas de antivirus, entre otros evidencian que se enriquece o baja moderadamente la gestión administrativa, de tal manera que se admite la hipótesis de la investigación. Es importante mencionar que la seguridad digital es el grado de convicción en el contexto digital como resultado de la gestión y uso de una serie de medidas proactivas y de respuesta ante riesgos que puedan vulnerar la seguridad de los individuos, el bienestar económico y social, las metas nacionales en dicho ambiente y la seguridad nacional (Diario Oficial El Peruano, 2018)

Teniendo en cuenta todo lo mencionado hasta el momento en la discusión de resultados, Gil y Flores (2020) señalan dos actores principales que influyen en la notoriedad del gobierno digital, como es el gobierno y los usuarios (personas

naturales, empresas privadas y organizaciones civiles) que adopten información y servicios gubernamentales digitales. Dentro del gobierno, los factores influyentes en su éxito son aspectos contextuales (económicos, políticos, demográficos y sociales), organizacionales (características generales de la organización y estrategias y prácticas de gestión) e institucionales. En los usuarios, los factores influyentes en las iniciativas de gobierno digital son la edad, grado de instrucción, ingresos, la percepción del usuario, como la percepción de su utilidad y la facilidad de uso.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se obtuvo una correlación positiva fuerte entre la variable gobierno digital y la gestión administrativa con un Rho de Spearman igual a 0.896 en una Entidad Pública de Breña, 2023, además el nivel de significancia es de  $p= 0,000$  y menor a 0.05, se da por válida la hipótesis de trabajo. Estos resultados se explican por los resultados descriptivos en donde el gobierno digital y la gestión administrativa, se encuentran en los niveles alto, medio y bajo con; 17.8%, 16.4% y 65.8% respectivamente, además la gestión administrativa se encuentra en los niveles alto, medio y bajo con; 64.4%, 17.8% y 17.8%, respectivamente.
2. Se obtuvo una correlación positiva fuerte entre tecnologías digitales y gestión administrativa con un Rho de Spearman igual a 0.873, con un nivel de significancia de 0.00, se da por válida la hipótesis de trabajo. Estos resultados se explican por los resultados descriptivos en donde las tecnologías digitales se encuentran en los niveles alto, medio y bajo con 17.8%, 20.5% y 61.6%, respectivamente, además la gestión administrativa se encuentra en los niveles alto, medio y alto con; 17.8%, 17.8% y 64.4%, respectivamente.
3. Se obtuvo una correlación positiva fuerte entre identidad digital y gestión administrativa con un Rho de Spearman igual a 0.864, con un nivel de significancia de 0.00, se da por válida la hipótesis de trabajo. Estos resultados se explican por los resultados descriptivos en donde la identidad digital se encuentra en los niveles alto, medio y bajo, con 17.8%, 16.4% y 65.8%, respectivamente, además que la gestión administrativa se encuentra en los niveles alto, medio y bajo, con 64.4%, 17.8% y 17.8%.
4. Se obtuvo una correlación positiva fuerte entre servicios digitales y gestión administrativa con un Rho de Spearman igual a 0.865, con un nivel de significancia de 0.00, se da por válida la hipótesis de trabajo, es decir los servicios digitales influyen en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023. Estos resultados se explican por los resultados descriptivos

en donde los servicios digitales se encuentran en un nivel alto, medio y bajo de 17.8%, 21.9% y 60.3%, respectivamente, además que la gestión administrativa se encuentra en los niveles alto, medio y bajo, con 64.4%, 17.8% y 17.8%, respectivamente.

5. Finalmente, al reflejarse los resultados de la cuarta dimensión, la seguridad digital, se visualizó una correlación positiva fuerte entre la dimensión antes mencionada y la gestión administrativa con un Rho de Spearman igual a 0.546, con un nivel de significancia de 0.00, interpretándose que se da por válida la hipótesis de trabajo, es decir que la seguridad digital influye en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023. Estos resultados se explican por los resultados descriptivos en donde los servicios digitales se encuentran en un nivel alto, medio y bajo de 17.8%, 20.5% y 61.6%, respectivamente, además que la gestión administrativa se encuentra en los niveles alto, medio y bajo, con 64.4%, 17.8% y 17.8%, respectivamente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Se recomienda al director de la entidad pública evaluar el estado actual de los procesos administrativos y determinar las áreas que podrían beneficiarse de la implementación de soluciones digitales. Además, se sugiere desarrollar un plan estratégico que establezca los objetivos, metas y plazos para la implementación del gobierno digital, asignando los recursos necesarios. Asimismo, se debe desarrollar una adecuada política de capacitación al personal y fomentar una cultura digital en la organización, estableciendo indicadores de seguimiento y evaluar de forma continua los resultados obtenidos, realizando ajustes y mejoras según sea necesario.
- 2.** Se recomienda al director de la entidad pública a desarrollar un equipo de trabajo multidisciplinario que incluya expertos en tecnología y profesionales, con el fin de identificar las soluciones digitales más adecuadas para potenciar la gestión administrativa. Además, se recomienda realizar pruebas piloto para evaluar la eficacia y viabilidad de las tecnologías digitales seleccionadas. Es importante establecer indicadores de seguimiento que permitan medir el impacto de las tecnologías digitales, y realizar evaluaciones periódicas para realizar ajustes y mejoras según sea necesario.
- 3.** Se recomienda al director de la entidad pública a llevar a cabo un estudio que permita identificar cómo la gestión adecuada de la identidad digital puede generar beneficios y mejoras significativas en la gestión administrativa. Es fundamental establecer políticas y estrategias que promuevan una identidad digital sólida y segura, brindando las herramientas y recursos necesarios para su implementación. Además, se recomienda fomentar la educación y concienciación sobre la importancia de la identidad digital entre los empleados y usuarios de la entidad pública.
- 4.** Se recomienda al director de la entidad pública a evaluar las necesidades y expectativas de los usuarios en relación al servicio digital ofrecido por la entidad. Se sugiere establecer canales de comunicación efectivos con los

usuarios para recopilar retroalimentación y opiniones sobre el servicio digital actual. Además, se debe identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora para optimizar el servicio digital ofrecido. Es importante establecer indicadores de rendimiento y calidad para medir la satisfacción de los usuarios y evaluar el impacto del servicio digital en la gestión administrativa.

5. Se recomienda al director de la entidad pública a evaluar los riesgos y vulnerabilidades existentes en cuanto a la seguridad digital, identificando posibles amenazas y deficiencias en los sistemas de protección de datos. Se sugiere implementar medidas y políticas de seguridad digital robustas, tales como el uso de cifrado de datos, autenticación de dos factores y sistemas de detección de intrusiones. Además, se debe promover la conciencia y educación en materia de seguridad digital entre el personal de la entidad, fomentando prácticas seguras en el manejo de información sensible.

## REFERENCIAS

- Alarcón, S. (2020). Análisis de tecnologías digitales para beneficiar el ejercicio profesional de los mediadores familiares de Chile. *Revista de derecho Privado*(39), 33-60. <https://doi.org/10.18601/01234366.n39.03>
- Alayo, A. (2022). *Gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022*. [Universidad César Vallejo, Tesis de posgrado]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97274>
- Allessie, D., Sobolewski, M., & Vaccari, L. (2019). *Blockchain for digital government. An assessment of pioneering implementations in public services*. (F. Pignatelli, Ed.) European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2760/942739>
- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & Matías, J. (2020). Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector. *Sustainability*, 12(14), 1-24. <https://doi.org/10.3390/su12145824>
- Alziyadat, Z., & Obidat, A. (2022). Impact of electronic management on government administration through digital leadership as a mediating variable: An applied study on the ministry of labor. *International Journal of Health Sciences*, 6(S7), 4281–4319. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6nS7.12799>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis guía para la elaboración*. Arequipa. [https://www.researchgate.net/publication/350072280\\_Proyecto\\_de\\_Tesis\\_guia\\_para\\_la\\_elaboracion](https://www.researchgate.net/publication/350072280_Proyecto_de_Tesis_guia_para_la_elaboracion)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL. <https://bit.ly/3LBIh15>
- Arias, S. (2019). El estudio de las prácticas administrativas en la gestión pública, una aproximación metodológica para su identificación y análisis. *Administración & Desarrollo*, 49(2), 125-151. <https://doi.org/10.22431/25005227.vol49n2.6>
- Bairagi, V., & Munot, M. (2019). *Research Methodology. A Practical and Scientific Approach*. CRC Press. [https://www.google.com.pe/books/edition/Research\\_Methodology/5tKFDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Research_Methodology/5tKFDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0)



- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1 ed.). Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.  
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Castilla, R., Pacheco, A., & Franco, J. (2023). Digital government: Mobile applications and their impact on access to public information. *SoftwareX*, 22, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.softx.2023.101382>
- Ccahuata, M. (2022). *Gobierno digital y la gestión administrativa durante la pandemia covid-19 en la Municipalidad provincial de Tambopata, 2021*. [Universidad César Vallejo, Tesis de posgrado].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/89329>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10 ed.). México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.  
<https://b-ok.lat/book/6159699/99de97>
- Chung, C.-S., Choi, H., & Cho, Y. (2022). Analysis of Digital Governance Transition in South Korea: Focusing on the Leadership of the President for Government Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(1), 1-28. <https://doi.org/10.3390/joitmc8010002>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. Naciones Unidas.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf)
- Comisión Europea; Centro Común de Investigación; Codagnone, C; Vanini, I; Cibaité, G; Misuraca, G; Gineikytė, V; Liva, G; Matulevic, L; Barcevicius, E; Klimavičiūtė, L. (2019). *Exploring digital government transformation in the EU. Analysis of the state of the art and review of literature*. (G. Misuraca, Ed.) Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.  
<https://data.europa.eu/doi/10.2760/17207>
- CONCYTEC. (2018). *Código Nacional de la Integridad Científica*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.

<https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>

Diario Oficial El Peruano. (2018). *Decreto Legislativo 1412*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>

Escobedo, F. (2022). *Gobierno digital y gestión administrativa en una municipalidad de Huaraz, 2022*. [Universidad César Vallejo, Tesis de posgrado]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99511>

Filgueiras, F., Flávio, C., & Palotti, P. (2019). Digital Transformation and Public Service Delivery in Brazil. *Latin American Policy*, 10(2), 195–219. <https://doi.org/10.1111/lamp.12169>

Gao, T.-p., Su, H., & Yu, T. (2021). The Connotation and Logical Construction of Government Digital Transformation -- Based on the Analysis of Sociotechnical System Theory. *E3S Web of Conferences*(251), 1-4. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202125103069>

Gil, J., & Flores, M. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital government success: Integrating implementation and adoption factors. *Government Information Quarterly*, 37(4), 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101518>

Gil-Garcia, J., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>

Gonzales, V. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021*. [Universidad César Vallejo; Tesis de posgrado]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72232>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7 ed.). México D. F., México: Mc Graw Hill Education. <https://b-ok.lat/book/5375854/6f5ae2>

- Hong, S., Kim, S., & Kwon, M. (2022). Determinants of digital innovation in the public sector. *Government Information Quarterly*, 39(4), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101723>
- Lebedeva, V., & Skityashina, V. (2020). Administrative management system. *Economics: time realities*, 5(51), 58-64. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4541309>
- Logvinov, V., & Malonoga, S. (2020). Drivers of digital transformation of public authorities. *Scientific Bulletin: Public Administration*, 4(6), 198-220. [https://doi.org/10.32689/2618-0065-2020-4\(6\)-198-220](https://doi.org/10.32689/2618-0065-2020-4(6)-198-220)
- Martins, J., & Gonçalves, L. (2022). Digital government as a business facilitator. *Information Economics and Policy*, 60. <https://doi.org/10.1016/j.infoecopol.2022.100990>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. <https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>
- Montes de Oca, J., & Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(VII), 1-14. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1191>
- Moreno, D. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020*. [Universidad César Vallejo, Tesis de posgrado]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56792>
- Moser-Plautz, B., & Schmidhuber, L. (2023). Digital government transformation as an organizational response to the COVID-19 pandemic. *Government Information Quarterly*, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101815>
- Münch, L. (2014). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (2 ed.). Pearson Educación. [https://www.academia.edu/44036997/Administraci%C3%B3n\\_2a\\_Munch](https://www.academia.edu/44036997/Administraci%C3%B3n_2a_Munch)

- Muñoz, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Sextil Online, S.A. de C.V. <https://bit.ly/3ljrP2c>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y redacción de tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- OCDE. (2014). *Recommendation on Digital Government Strategies*. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>
- OCDE. (2019). *Digital Government in Peru. Working Closely with Citizens*. OECD Digital Government Studies. OECD Publishing. [https://read.oecd-ilibrary.org/governance/digital-government-in-peru\\_0c1eb85b-en#page1](https://read.oecd-ilibrary.org/governance/digital-government-in-peru_0c1eb85b-en#page1)
- ONU. (2022). *E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government*. <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys>
- Palma, O. (2022). *Gobierno electrónico y simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022*. [Universidad César Vallejo, Tesis de posgrado]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101889>
- Panagiotopoulos, P., Klievink, B., & Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101421>
- Peláez, V. (2022). *Gestión administrativa y gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022*. [Universidad César Vallejo, Tesis de posgrado]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99805>
- Prakoso, C. (2022). Digital Government Stage Evaluation in Population and Civil Registry Office (Disdukcapil) of Kutai Kartanegara Regency. *Jurnal Borneo Administrator*, 18(1), 79-94. <https://doi.org/10.24258/jba.v18i1.878>
- Rosenbloom, D., Kravchuk, R., & Clerkin, R. (2022). *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector* (9 ed.). Routledge.

[https://books.google.es/books?id=BPhVEAAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=BPhVEAAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., Peña, N., Estevez, E., Linares, S., & Fillotrani, P. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Salguero, N., & García, C. (2018). Gestión Administrativa Eficiente. *Polo del Conocimiento*, 3(9), 331-342. <https://doi.org/10.23857/pc.v3i9.748>
- Salirrosas, L., Guerra, A., Tuesta, J., & Álvarez, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas. Revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(100), 1376-1389. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890738>
- Sánchez, E. (2023). *Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones, Lima, 2022*. [Universidad César Vallejo, Tesis de posgrado]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/109839>
- Sergeevna, B. (2021). Digital government as a conceptual development of e-government. *Polylogos*, 5(3), 1-15. <https://doi.org/10.18254/S258770110015808-0>
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, 60(102356), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>
- Vasiliev, V., Dekhanova, N., & Kholodenko, Y. (2020). Social Factors in the Digital Government Formation in Russia. *Postmodern Openings*, 11(2), 317-326. <https://doi.org/10.18662/po/11.2Sup1/195>

- Verdesoto, O., Toapanta, T., & Acosta, M. (2018). Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. *Revista Publicando*, 5(14-2), 264-286. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1145>
- Vilca, T. (2023). *Gobierno digital y simplificación administrativa en una institución del sector educativo*, Lima, 2022. [Universidad César Vallejo, Tesis de posgrado]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/109926>
- Zhang, Y. (2022). Digital Government Construction Perspective: A Study on the Path to Promote the Improvement of Government Public Management Capacity. *Frontiers in Business, Economics and Management*, 6(3), 35-40. <https://doi.org/10.54097/fbem.v6i3.3281>
- Ziyadin, S., Malayev, K., Fernández-Plazaola, I., Ismail, G., & Beyzhanova, A. (2020). Digital Modernization of the System of Public Administration: Prerogatives and Barriers. *E3S Web of Conferences*, 159(05003), 1-11. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015905003>

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>V (1): Gobierno digital</b>	Es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la gestión pública para la producción de valor gubernamental, respaldándose en un entorno conformado por actores estatales, civiles y demás interesados (Diario Oficial El Peruano, 2018).	Es el aprovechamiento de las tecnologías y herramientas digitales para la eficiencia de las operaciones y favorecer el acceso de los usuarios a los servicios públicos, mediante el uso de las tecnologías digitales, la identidad digital, los servicios digitales y la seguridad digital.	1. Tecnologías digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de las TIC</li> <li>- Manejo del internet y equipos electrónicos</li> <li>- Análisis de datos</li> <li>- Impulso de servicios y aplicaciones</li> </ul>	Escala Ordinal (Likert)
			2. Identidad digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestores de identidad.</li> <li>- Procedimientos de identificación ciudadana</li> <li>- Procedimientos de verificación a los usuarios.</li> </ul>	
			3. Servicios digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso del ciudadano a los servicios</li> <li>- Garantizar disponibilidad y privacidad de la información</li> <li>- Aplicación de controles de seguridad</li> <li>- Facilitar a otras entidades el acceso a la información</li> </ul>	
			4. Seguridad digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza en el servicio</li> <li>- Gestión y uso de medidas proactivas de seguridad</li> <li>- Respuesta ante riesgos</li> </ul>	
<b>V (2): Gestión administrativa</b>	Radica en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de la organización para el logro de los objetivos comunes (Chiavenato, 2019).	Es el proceso de gestión dentro de una entidad que permite la planeación de las operaciones, su organización, dirección y control posterior velando por el cumplimiento de los objetivos institucionales.	1. Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir los objetivos</li> <li>- Identificación de los medios</li> <li>- Definición de planes de acción</li> <li>- Programar las actividades</li> </ul>	Escala Ordinal (Likert)
			2. Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- División del trabajo</li> <li>- Agrupación de actividades</li> <li>- Asignar recursos</li> <li>- Definir responsabilidades y autoridad</li> </ul>	
			3. Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinar los esfuerzos</li> <li>- Comunicar</li> <li>- Motivar e impulsar</li> <li>- Liderar</li> </ul>	
			4. Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir estándares de desempeño</li> <li>- Monitorear el desempeño</li> <li>- Evaluar el desempeño</li> <li>- Acciones correctivas</li> </ul>	

## ANEXO 2. Instrumentos de recojo de datos

### ENCUESTA PARA CONOCER SOBRE GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA ENTIDAD ESTATAL DE BREÑA.

**PRESENTACIÓN:** el presente instrumento se utilizará para recabar información de interés acerca de la percepción que tienen los funcionarios acerca del gobierno digital y la gestión administrativa que se da en la entidad. Por ello, se agradece su participación que beneficie al desarrollo de la investigación.

**SEXO:** \_\_\_ Masculino \_\_\_ Femenino

**Edad:** 20-29\_\_\_ 30-39\_\_\_ 40-49\_\_\_ 50-59\_\_\_ 60 a más\_\_\_

**Antigüedad en la institución:** \_\_\_

#### CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL

**Instrucciones:** marcar en el recuadro de acuerdo a su apreciación, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N.º	GOBIERNO DIGITAL	5	4	3	2	1
<b>PREGUNTAS</b>						
<b>Tecnologías digitales</b>						
1.	En la institución se emplean las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para el desarrollo de las actividades diarias.					
2.	La entidad aprovecha eficientemente el internet y los dispositivos móviles conectados a él.					
3.	La entidad analiza los datos a su disposición para mejorar la creación, intercambio, acceso y presentación de contenido en el desarrollo de las actividades.					
4.	En la institución se impulsa el uso de servicios y aplicaciones en asuntos de digitalización de las actividades.					
<b>Identidad digital</b>						
5.	En la entidad existen gestores digitales para el reconocimiento y autenticación de los usuarios.					
6.	Existen adecuados procedimientos digitales para identificar a los ciudadanos que acuden a realizar trámites en la entidad.					
7.	Se cuenta con procedimientos para verificar la autenticidad de los usuarios mediante programas digitales.					
<b>Servicios digitales</b>						
8.	Existe fácil acceso del ciudadano a los servicios digitales que brinda la entidad.					
9.	La entidad garantiza la disponibilidad y privacidad de la información de sus sistemas informáticos.					
10.	Se aplican controles de seguridad para resguardar la información.					
11.	Se permite fácil acceso a la información a otras entidades cuando estas lo requieran.					



N.º	GOBIERNO DIGITAL	5	4	3	2	1
<b>Seguridad digital</b>						
12.	Considera que existe confianza en el uso de los servicios digitales de la entidad.					
13.	Se gestionan y usan medidas proactivas de seguridad para proteger la información.					
14.	Existe respuesta oportuna ante eventuales riesgos que comprometan la información sensible de la entidad y usuarios.					

## CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**Instrucciones:** marcar en el recuadro de acuerdo a su apreciación, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N.º	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	5	4	3	2	1
<b>PREGUNTAS</b>						
<b>Planeación</b>						
15.	En la entidad se definen claramente los objetivos institucionales a cumplir.					
16.	La entidad identifica los medios y recursos necesarios para el desarrollo de las actividades					
17.	En la institución se tiene definido los planes de acción para el logro de los objetivos organizacionales.					
18.	La entidad planifica y programa correctamente las actividades a desarrollar.					
<b>Organización</b>						
19.	Existe una correcta división del trabajo, según áreas, responsabilidades y competencias.					
20.	En la entidad se agrupan las actividades en una estructura ordenada para su desarrollo.					
21.	Se asignan los recursos y materiales necesarios para el desarrollo de las funciones.					
22.	Se define a las personas responsables y de autoridad para la ejecución de las acciones a desarrollar.					
<b>Dirección</b>						
23.	Se coordinan los esfuerzos dentro de la entidad para el logro de un mismo propósito.					
24.	Existe una adecuada comunicación dentro de la entidad.					
25.	En la entidad existe motivación e impulso en las personas para el desarrollo y logro de las actividades.					
26.	Existe un adecuado liderazgo que permite el logro de las metas trazadas.					
<b>Control</b>						
27.	Existen estándares para la medición y evaluación del desempeño de las operaciones y actividades.					
28.	Se monitorea y supervisa el desempeño de las operaciones dentro de la entidad.					
29.	Existe la evaluación del desarrollo de las operaciones.					
30.	Cuando es necesario, se desarrollan acciones correctivas en las operaciones a fin que se logren los objetivos.					

## **ANEXO 4. Validación de expertos**

### **PRIMER EXPERTO**

#### **VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Señora: Verónica Viviana Otárola Rondinel

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima-Norte, aula 23, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gobierno Digital y la Gestión Administrativa en una Entidad Pública de Breña, 2023, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



JOSE ARMANDO MIRAFLORES CASANOVA

**72506991**



<b>Niveles o rango:</b>	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
<b>Cantidad de ítems:</b>	30
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre el gobierno digital y gestión administrativa en una entidad estatal de Breña de la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2023 elaborado por José Armando Miranda Casanova en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b>	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.
<b>RELEVANCIA</b> 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 Digital**

### **Definición de la variable:**

Es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la gestión pública para la producción de valor gubernamental, respaldándose en un entorno conformado por actores estatales, civiles y demás interesados (Diario Oficial El Peruano, 2018).

### **Dimensión 1: Tecnologías digitales**

Las tecnologías digitales tratan sobre las TIC, como el uso del internet y los equipos portátiles, además del análisis de datos usados para optimizar la creación, compilación, búsqueda, reciprocidad, composición, acceso y demostración de contenido digital, incluido el impulso de servicios y aplicaciones utilizables en asuntos de gobierno digital (Diario Oficial El Peruano, 2018).

<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
En la institución se emplean las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para el desarrollo de las actividades diarias.	3	4	4	
La entidad aprovecha eficientemente el internet y	4	3	3	

los dispositivos móviles conectados a él.				
La entidad analiza los datos a su disposición para mejorar la creación, intercambio, acceso y presentación de contenido en el desarrollo de las actividades.	4	4	4	
En la institución se impulsa el uso de servicios y aplicaciones en asuntos de digitalización de las actividades.	4	4	3	

## Dimensión 2: Identidad digital

Es el grupo de propiedades inherentes que particulariza y ayuda a reconocer y autenticar a un individuo en ambientes digitales. Estas propiedades son brindadas por diferentes entidades de la gestión pública a los ciudadanos cuando ingresan a

servicios digitales públicos, por lo cual, las instituciones deben definir procedimientos para identificar y verificar a los ciudadanos que accedan a los servicios (Diario Oficial El Peruano, 2018).

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
En la entidad existen gestores digitales para el reconocimiento y autenticación de los usuarios.	3	4	3	
Existen adecuados procedimientos digitales para identificar a los ciudadanos que acuden a realizar trámites en la entidad.	4	3	4	
Se cuenta con procedimientos para verificar la autenticidad de los usuarios mediante	4	4	4	



programas digitales.				
----------------------	--	--	--	--

### Dimensión 3: Servicios digitales

Comprende asegurar que la ciudadanía pueda acceder a los servicios digitales, garantizando la disponibilidad, probidad y privacidad de la información de los servicios aplicando controles de seguridad. Asimismo, debe facilitarse a otras entidades públicas el acceso a la información según sea necesario y sin vulnerar la seguridad de la información (Diario Oficial El Peruano, 2018).

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Existe fácil acceso del ciudadano a los servicios digitales que brinda la entidad.	4	3	4	
La entidad garantiza la disponibilidad y privacidad de la información de sus sistemas informáticos.	4	4	3	

Se aplican controles de seguridad para resguardar la información.	4	3	4	
Se permite fácil acceso a la información a otras entidades cuando estas lo requieran.	3	4	4	

#### **Dimensión 4: Seguridad digital**

Es el grado de convicción en el contexto digital como resultado de la gestión y uso de una serie de medidas proactivas y de respuesta ante riesgos que puedan vulnerar la seguridad de los individuos, el bienestar económico y social, las metas nacionales en dicho ambiente y la seguridad nacional (Diario Oficial El Peruano, 2018)

<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Considera que existe confianza en el uso de los servicios digitales de la entidad.	4	4	4	
Se gestionan y usan medidas proactivas de	4	3	4	

seguridad para proteger la información				
Existe respuesta oportuna ante eventuales riesgos que comprometan la información sensible de la entidad y usuarios.	4	4	3	

## **Instrumento que mide la variable 02: Gestión administrativa**

### **Definición de la variable:**

Radica en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de la organización para el logro de los objetivos comunes (Chiavenato, 2019).

### **Dimensión 1: Planeación**

Es aquella función donde se establece previamente los propósitos que se esperan lograr, y las acciones a realizar para alcanzarlos. Esta fase sirve de fundamento para el resto de etapas. Inicia con la declaración de los propósitos y especifica los planes que se necesitan para lograrlos. Dentro de esta etapa, a parte de la definición de objetivos (estratégicos, tácticos y operativos), está el confirmar dónde están las cosas, distinguir los medios a utilizar para lograr los objetivos y se finalizaría con la ejecución de los planes de acción necesarios (Chiavenato, 2019).

Ítem	Claridad	Cohere ncia	Relevanci a	Observaciones/ Recomendaciones
En la entidad se definen claramente los objetivos institucionales a cumplir.	4	4	4	
La entidad identifica los medios y recursos necesarios para el desarrollo de las actividades	4	4	4	
En la institución se tiene definido los planes de acción para el logro de los objetivos organizacionales.	4	4	4	
La entidad planifica y programa correctamente las actividades a desarrollar.	4	4	4	

## Dimensión 2: Organización

Corresponde a la función de establecer, estructurar e integrar las partes involucradas y los recursos, además de asignar las responsabilidades y las

dependencias entre ellos. Abarca establecer las acciones concretas para que se logren los planes, juntar y organizar las actividades metódicamente, asignar a los responsables para la ejecución de las actividades a fin de evitar confusiones o conflictos, destinar los recursos necesarios y coordinar los esfuerzos para lograr las metas trazadas (Chiavenato, 2019).

<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Existe una correcta división del trabajo, según áreas, responsabilidades y competencias.	4	4	4	
En la entidad se agrupan las actividades en una estructura ordenada para su desarrollo.	4	4	4	
Se asignan los recursos y materiales necesarios para el desarrollo de las funciones.	4	4	4	
Se define a las personas responsables y de autoridad para la ejecución de las	4	4	4	

acciones a desarrollar.				
-------------------------	--	--	--	--

### Dimensión 3: Dirección

La dirección se vincula con la manera en la que debe lograrse las metas por medio del accionar de los sujetos que pertenecen a la organización, de esta forma, esta función trata las conexiones interpersonales de los gestores con los demás niveles de la organización; por ello, el gestor debe tener la capacidad de liderar, comunicar, motivar y encaminar a las personas para cumplir los objetivos (Chiavenato, 2019).

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se coordinan los esfuerzos dentro de la entidad para el logro de un mismo propósito.	4	4	4	
Existe una adecuada comunicación dentro de la entidad.	4	4	4	
En la entidad existe motivación e impulso en las personas para el desarrollo y	4	4	4	

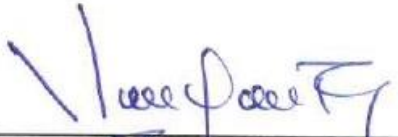
logro de las actividades.				
Existe un adecuado liderazgo que permite el logro de las metas trazadas.	4	4	4	

#### **Dimensión 4: Control**

Esta última función comprende el establecimiento de métricas de desempeño, para definir lo que se debe realizar y el resultado esperado, seguido por la observación del desempeño para compararlo con los estándares señalados y, si es necesario, implementar acciones correctoras a fin de efectuar los objetivos de la organización (Chiavenato, 2019).

<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Existen estándares para la medición y evaluación del desempeño de las operaciones y actividades.	4	4	4	
Se monitorea y supervisa el desempeño de las operaciones dentro de la entidad.	4	4	4	

Existe la evaluación del desarrollo de las operaciones.	4	4	4	
Cuando es necesario, se desarrollan acciones correctivas en las operaciones a fin que se logren los objetivos.	4	4	4	

  
Verónica Viviana Otárola Rondinel



## **SEGUNDO EXPERTO**

### **VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Señor: Hardy Tuesta López

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima-Norte, aula 23, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gobierno Digital y la Gestión Administrativa en una Entidad Pública de Breña, 2023, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



---

José Armando Mirando Casanova

**72506991**

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Hardy Tuesta López
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)    Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Maestría en Gestión Pública.
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Dirección de proyectos
<b>Institución donde labora:</b>	Organización sin fines de lucro, ONG Akuy Ukuku
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (x)    Más de 5 años ( )

### 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)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para conocer sobre Gobierno Digital y Gestión Administrativa en una Entidad Estatal de Breña
<b>Autor (a):</b>	José Armando Miranda Casanova
<b>Objetivo:</b>	Determinar la influencia del gobierno digital en la gestión administrativa en una Entidad Pública de Breña, 2023
<b>Administración:</b>	Se aplicará el instrumento de forma presencial y directa.
<b>Año:</b>	2023.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Superintendencia Nacional de Migraciones – Sede Principal Breña
<b>Dimensiones:</b>	Tecnologías digitales, Identidad digital, Servicios digitales, Seguridad digital, Planeación, Organización, Dirección, y Control
<b>Confiabilidad:</b>	Por medio de Alfa de Cronbach

<b>Escala:</b>	Ordinal
<b>Niveles o rango:</b>	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
<b>Cantidad de ítems:</b>	30
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre el gobierno digital y gestión administrativa en una entidad estatal de Breña de la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2023 elaborado por José Armando Miranda Casanova en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b>	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.
<b>RELEVANCIA</b> 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 Digital**

### **Definición de la variable:**

Es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la gestión pública para la producción de valor gubernamental, respaldándose en un entorno conformado por actores estatales, civiles y demás interesados (Diario Oficial El Peruano, 2018).

### **Dimensión 1: Tecnologías digitales**

Las tecnologías digitales tratan sobre las TIC, como el uso del internet y los equipos portátiles, además del análisis de datos usados para optimizar la creación, compilación, búsqueda, reciprocidad, composición, acceso y demostración de contenido digital, incluido el impulso de servicios y aplicaciones utilizables en asuntos de gobierno digital (Diario Oficial El Peruano, 2018).

<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
En la institución se emplean las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para el desarrollo de las actividades diarias.	4	4	3	
La entidad aprovecha eficientemente el internet y los dispositivos	4	4	3	

móviles conectados a él.				
La entidad analiza los datos a su disposición para mejorar la creación, intercambio, acceso y presentación de contenido en el desarrollo de las actividades.	4	3	4	
En la institución se impulsa el uso de servicios y aplicaciones en asuntos de digitalización de las actividades.	4	4	4	

## Dimensión 2: Identidad digital

Es el grupo de propiedades inherentes que particulariza y ayuda a reconocer y autenticar a un individuo en ambientes digitales. Estas propiedades son brindadas por diferentes entidades de la gestión pública a los ciudadanos cuando ingresan a servicios digitales públicos, por lo cual, las instituciones deben definir

procedimientos para identificar y verificar a los ciudadanos que accedan a los servicios (Diario Oficial El Peruano, 2018).

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
En la entidad existen gestores digitales para el reconocimiento y autenticación de los usuarios.	4	3	3	
Existen adecuados procedimientos digitales para identificar a los ciudadanos que acuden a realizar trámites en la entidad.	4	4	4	
Se cuenta con procedimientos para verificar la autenticidad de los usuarios mediante programas digitales.	4	3	4	

### **Dimensión 3: Servicios digitales**

Comprende asegurar que la ciudadanía pueda acceder a los servicios digitales, garantizando la disponibilidad, probidad y privacidad de la información de los servicios aplicando controles de seguridad. Asimismo, debe facilitarse a otras entidades públicas el acceso a la información según sea necesario y sin vulnerar la seguridad de la información (Diario Oficial El Peruano, 2018).

<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Existe fácil acceso del ciudadano a los servicios digitales que brinda la entidad.	4	3	4	
La entidad garantiza la disponibilidad y privacidad de la información de sus sistemas informáticos.	4	4	3	
Se aplican controles de seguridad para	4	3	4	



resguardar la información.				
Se permite fácil acceso a la información a otras entidades cuando estas lo requieran.	3	4	4	

#### **Dimensión 4: Seguridad digital**

Es el grado de convicción en el contexto digital como resultado de la gestión y uso de una serie de medidas proactivas y de respuesta ante riesgos que puedan vulnerar la seguridad de los individuos, el bienestar económico y social, las metas nacionales en dicho ambiente y la seguridad nacional (Diario Oficial El Peruano, 2018)

<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Considera que existe confianza en el uso de los servicios digitales de la entidad.	4	4	4	
Se gestionan y usan medidas proactivas de seguridad para proteger la información	4	3	4	

Existe respuesta oportuna ante eventuales riesgos que comprometan la información sensible de la entidad y usuarios.	4	4	3	
---	---	---	---	--

## **Instrumento que mide la variable 02: Gestión administrativa**

### **Definición de la variable:**

Radica en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de la organización para el logro de los objetivos comunes (Chiavenato, 2019).

### **Dimensión 1: Planeación**

Es aquella función donde se establece previamente los propósitos que se esperan lograr, y las acciones a realizar para alcanzarlos. Esta fase sirve de fundamento para el resto de etapas. Inicia con la declaración de los propósitos y especifica los planes que se necesitan para lograrlos. Dentro de esta etapa, a parte de la definición de objetivos (estratégicos, tácticos y operativos), está el confirmar dónde están las cosas, distinguir los medios a utilizar para lograr los objetivos y se finalizaría con la ejecución de los planes de acción necesarios (Chiavenato, 2019).

<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Cohere ncia</b>	<b>Relevanci a</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
En la entidad se definen	4	4	4	

claramente los objetivos institucionales a cumplir.				
La entidad identifica los medios y recursos necesarios para el desarrollo de las actividades	4	4	4	
En la institución se tiene definido los planes de acción para el logro de los objetivos organizacionales.	4	4	4	
La entidad planifica y programa correctamente las actividades a desarrollar.	4	4	4	

## **Dimensión 2: Organización**

Corresponde a la función de establecer, estructurar e integrar las partes involucradas y los recursos, además de asignar las responsabilidades y las dependencias entre ellos. Abarca establecer las acciones concretas para que se logren los planes, juntar y organizar las actividades metódicamente, asignar a los responsables para la ejecución de las actividades a fin de evitar confusiones o

conflictos, destinar los recursos necesarios y coordinar los esfuerzos para lograr las metas trazadas (Chiavenato, 2019).

<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Existe una correcta división del trabajo, según áreas, responsabilidades y competencias.	4	4	4	
En la entidad se agrupan las actividades en una estructura ordenada para su desarrollo.	4	4	4	
Se asignan los recursos y materiales necesarios para el desarrollo de las funciones.	4	4	4	
Se define a las personas responsables y de autoridad para la ejecución de las acciones a desarrollar.	4	4	4	

### **Dimensión 3: Dirección**

La dirección se vincula con la manera en la que debe lograrse las metas por medio del accionar de los sujetos que pertenecen a la organización, de esta forma, esta función trata las conexiones interpersonales de los gestores con los demás niveles de la organización; por ello, el gestor debe tener la capacidad de liderar, comunicar, motivar y encaminar a las personas para cumplir los objetivos (Chiavenato, 2019).

<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Se coordinan los esfuerzos dentro de la entidad para el logro de un mismo propósito.	4	3	4	
Existe una adecuada comunicación dentro de la entidad.	4	4	4	
En la entidad existe motivación e impulso en las personas para el desarrollo y logro de las actividades.	4	3	4	
Existe un adecuado liderazgo que	4	4	3	

permite el logro de las metas trazadas.				
---	--	--	--	--

**Dimensión 4: Control**

Esta última función comprende el establecimiento de métricas de desempeño, para definir lo que se debe realizar y el resultado esperado, seguido por la observación del desempeño para compararlo con los estándares señalados y, si es necesario, implementar acciones correctoras a fin de efectuar los objetivos de la organización (Chiavenato, 2019).

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Existen estándares para la medición y evaluación del desempeño de las operaciones y actividades.	4	4	4	
Se monitorea y supervisa el desempeño de las operaciones dentro de la entidad.	4	3	4	
Existe la evaluación del desarrollo de las operaciones.	3	4	4	

Cuando es necesario, se desarrollan acciones correctivas en las operaciones a fin que se logren los objetivos.	4	4	3	
--	---	---	---	--



.....  
**Ing. Ms. Hardy Tuesta López**

## TERCER EXPERTO

### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Jorge Nicolás Papanicolau Deengri

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima-Norte, aula 23, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gobierno Digital y la Gestión Administrativa en una Entidad Pública de Breña, 2023, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



---

José Armando Mirando Casanova

**72506991**



### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Jorge Nicolás Papanicolau Deengri
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)    Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Educativa – organizacional
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Asesor de tesis
<b>Institución donde labora:</b>	UCV – Docente
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )    Más de 5 años (x )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para conocer sobre Gobierno Digital y Gestión Administrativa en una Entidad Estatal de Breña
<b>Autor (a):</b>	José Armando Miranda Casanova
<b>Objetivo:</b>	Determinar la influencia del gobierno digital en la gestión administrativa en una Entidad Pública de Breña, 2023
<b>Administración:</b>	Se aplicará el instrumento de forma presencial y directa.
<b>Año:</b>	2023.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Superintendencia Nacional de Migraciones – Sede Principal Breña
<b>Dimensiones:</b>	Tecnologías digitales, Identidad digital, Servicios digitales, Seguridad digital, Planeación, Organización, Dirección, y Control
<b>Confiability:</b>	Por medio de Alfa de Cronbach
<b>Escala:</b>	Ordinal

<b>Niveles o rango:</b>	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.
<b>Cantidad de ítems:</b>	30
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre el gobierno digital y gestión administrativa en una entidad estatal de Breña de la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2023 elaborado por José Armando Miranda Casanova en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b>	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.
<b>RELEVANCIA</b> 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 Digital**

### **Definición de la variable:**

Es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la gestión pública para la producción de valor gubernamental, respaldándose en un entorno conformado por actores estatales, civiles y demás interesados (Diario Oficial El Peruano, 2018).

### **Dimensión 1: Tecnologías digitales**

Las tecnologías digitales tratan sobre las TIC, como el uso del internet y los equipos portátiles, además del análisis de datos usados para optimizar la creación, compilación, búsqueda, reciprocidad, composición, acceso y demostración de contenido digital, incluido el impulso de servicios y aplicaciones utilizables en asuntos de gobierno digital (Diario Oficial El Peruano, 2018).

<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
En la institución se emplean las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para el desarrollo de las actividades diarias.	3	4	4	
La entidad aprovecha eficientemente el internet y los dispositivos	4	3	3	

móviles conectados a él.				
La entidad analiza los datos a su disposición para mejorar la creación, intercambio, acceso y presentación de contenido en el desarrollo de las actividades.	4	4	4	
En la institución se impulsa el uso de servicios y aplicaciones en asuntos de digitalización de las actividades.	4	4	3	

## Dimensión 2: Identidad digital

Es el grupo de propiedades inherentes que particulariza y ayuda a reconocer y autenticar a un individuo en ambientes digitales. Estas propiedades son brindadas por diferentes entidades de la gestión pública a los ciudadanos cuando ingresan a servicios digitales públicos, por lo cual, las instituciones deben definir

procedimientos para identificar y verificar a los ciudadanos que accedan a los servicios (Diario Oficial El Peruano, 2018).

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
En la entidad existen gestores digitales para el reconocimiento y autenticación de los usuarios.	3	4	3	
Existen adecuados procedimientos digitales para identificar a los ciudadanos que acuden a realizar trámites en la entidad.	4	3	4	
Se cuenta con procedimientos para verificar la autenticidad de los usuarios mediante programas digitales.	4	4	4	

### Dimensión 3: Servicios digitales

Comprende asegurar que la ciudadanía pueda acceder a los servicios digitales, garantizando la disponibilidad, probidad y privacidad de la información de los servicios aplicando controles de seguridad. Asimismo, debe facilitarse a otras entidades públicas el acceso a la información según sea necesario y sin vulnerar la seguridad de la información (Diario Oficial El Peruano, 2018).

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Existe fácil acceso del ciudadano a los servicios digitales que brinda la entidad.	4	3	4	
La entidad garantiza la disponibilidad y privacidad de la información de sus sistemas informáticos.	4	4	3	
Se aplican controles de seguridad para resguardar la información.	4	3	4	
Se permite fácil acceso a la información a otras	3	4	4	

entidades cuando estas lo requieran.				
--------------------------------------	--	--	--	--

#### **Dimensión 4: Seguridad digital**

Es el grado de convicción en el contexto digital como resultado de la gestión y uso de una serie de medidas proactivas y de respuesta ante riesgos que puedan vulnerar la seguridad de los individuos, el bienestar económico y social, las metas nacionales en dicho ambiente y la seguridad nacional (Diario Oficial El Peruano, 2018)

<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Considera que existe confianza en el uso de los servicios digitales de la entidad.	4	4	4	
Se gestionan y usan medidas proactivas de seguridad para proteger la información	4	3	4	
Existe respuesta oportuna ante eventuales riesgos que comprometan	4	4	3	



la información sensible de la entidad y usuarios.				
---	--	--	--	--

**Instrumento que mide la variable 02: Gestión administrativa**

**Definición de la variable:**

Radica en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de la organización para el logro de los objetivos comunes (Chiavenato, 2019).

**Dimensión 1: Planeación**

Es aquella función donde se establece previamente los propósitos que se esperan lograr, y las acciones a realizar para alcanzarlos. Esta fase sirve de fundamento para el resto de etapas. Inicia con la declaración de los propósitos y especifica los planes que se necesitan para lograrlos. Dentro de esta etapa, a parte de la definición de objetivos (estratégicos, tácticos y operativos), está el confirmar dónde están las cosas, distinguir los medios a utilizar para lograr los objetivos y se finalizaría con la ejecución de los planes de acción necesarios (Chiavenato, 2019).

Ítem	Claridad	Cohere ncia	Relevanci a	Observaciones/ Recomendaciones
En la entidad se definen claramente los objetivos institucionales a cumplir.	4	4	4	
La entidad identifica los medios y recursos	4	4	4	

necesarios para el desarrollo de las actividades				
En la institución se tiene definido los planes de acción para el logro de los objetivos organizacionales.	4	4	4	
La entidad planifica y programa correctamente las actividades a desarrollar.	4	4	4	

## Dimensión 2: Organización

Corresponde a la función de establecer, estructurar e integrar las partes involucradas y los recursos, además de asignar las responsabilidades y las dependencias entre ellos. Abarca establecer las acciones concretas para que se logren los planes, juntar y organizar las actividades metódicamente, asignar a los responsables para la ejecución de las actividades a fin de evitar confusiones o conflictos, destinar los recursos necesarios y coordinar los esfuerzos para lograr las metas trazadas (Chiavenato, 2019).

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Existe una correcta división del trabajo, según	4	4	4	

áreas, responsabilidades y competencias.				
En la entidad se agrupan las actividades en una estructura ordenada para su desarrollo.	4	4	4	
Se asignan los recursos y materiales necesarios para el desarrollo de las funciones.	4	4	4	
Se define a las personas responsables y de autoridad para la ejecución de las acciones a desarrollar.	4	4	4	

### **Dimensión 3: Dirección**

La dirección se vincula con la manera en la que debe lograrse las metas por medio del accionar de los sujetos que pertenecen a la organización, de esta forma, esta función trata las conexiones interpersonales de los gestores con los demás niveles de la organización; por ello, el gestor debe tener la capacidad de liderar, comunicar, motivar y encaminar a las personas para cumplir los objetivos (Chiavenato, 2019).

<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
-------------	-----------------	-------------------	-------------------	---

Se coordinan los esfuerzos dentro de la entidad para el logro de un mismo propósito.	4	4	4	
Existe una adecuada comunicación dentro de la entidad.	4	4	4	
En la entidad existe motivación e impulso en las personas para el desarrollo y logro de las actividades.	4	4	4	
Existe un adecuado liderazgo que permite el logro de las metas trazadas.	4	4	4	

#### **Dimensión 4: Control**

Esta última función comprende el establecimiento de métricas de desempeño, para definir lo que se debe realizar y el resultado esperado, seguido por la observación del desempeño para compararlo con los estándares señalados y, si es necesario,

implementar acciones correctoras a fin de efectuar los objetivos de la organización (Chiavenato, 2019).

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Existen estándares para la medición y evaluación del desempeño de las operaciones y actividades.	4	4	4	
Se monitorea y supervisa el desempeño de las operaciones dentro de la entidad.	4	4	4	
Existe la evaluación del desarrollo de las operaciones.	4	4	4	
Cuando es necesario, se desarrollan acciones correctivas en las operaciones a fin que se logren los objetivos.	4	4	4	




---


**Jorge Nicolás Alejandro Papanicolau Denegri**











## ANEXO 5: Resultado de similitud según turnitin

Mis envíos

Parte 1

Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles
Turnitin Revisora - Parte 1	22 jul 2023 - 09:07	22 jul 2023 - 22:58	23 jul 2023 - 08:07	100

 Refrescar Envíos

 Ver Recibo Digital	 Título del Envío 	Identificador del trabajo de Turnitin 	Enviado 	Similitud 	Calificación 	
	<a href="#">MIRANDA CASANOVA</a> <a href="#">JOSE ARMANDO</a>	2135019446	22/07/2023 12:16	16% 	--	Entregar Trabajo  --

## ANEXO 6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	V 1	Dimensiones	
¿El gobierno digital influye en la gestión administrativa en una Entidad Pública de Breña, 2023?	Determinar la influencia del gobierno digital en la gestión administrativa en una Entidad Pública de Breña, 2023.	El Gobierno Digital influye en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.	Gobierno digital	1. Tecnologías digitales 2. Identidad digital 3. Servicios digitales 4. Seguridad digital	<b>TIPO:</b> Aplicada  <b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	V 2	Dimensiones	
1. ¿Cuál es la influencia de las tecnologías digitales en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023?	1. establecer la influencia de las tecnologías digitales en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.	1. Las tecnologías digitales influyen en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.	Gestión administrativa	1. Planificación	<b>NIVEL:</b> Correlacional  <b>DISEÑO:</b> Sin experimentación-transversal  <b>POBLACIÓN:</b> 90 trabajadores de una entidad de Breña, Lima.  <b>MUESTRA:</b> 73 colaboradores  <b>TÉCNICA E INSTRUMENTOS</b> : Encuesta / cuestionario
2. ¿Cuál es la influencia de la identidad digital en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023?	2. Establecer la influencia de la identidad digital en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.	2. La identidad digital influye en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.		2. Organización	
3. ¿Cuál es la influencia del servicio digital en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023?	3. Establecer la influencia del servicio digital en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.	3. El servicio digital influye en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.		3. Dirección	
4. ¿Cuál es la influencia de la seguridad digital en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023?	4. Establecer la influencia de la seguridad digital en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.	4. La seguridad digital influye en la gestión administrativa de una Entidad Pública de Breña, 2023.		4. Control	

## ANEXO 7: Confiabilidad

		GOBIERNO DIGITAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
N		73	73
Parámetros normales	Media	1.52	1.53
	Desv. Desviación	0.784	0.783
Diferencias más extremas	Absoluta	0.404	0.396
	Positiva	0.404	0.396
	Negativa	-0.253	-0.248
Estadístico de prueba		3.454	3.386
Sig. asin. (bilateral)		0.000	0.000



## ANEXO 8: Prueba de normalidad

### Prueba de normalidad Kolgomorov Smirnov

		GOBIERNO DIGITAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
N		73	73
Parámetros normales	Media	1.52	1.53
	Desv. Desviación	0.784	0.783
Diferencias más extremas	Absoluta	0.404	0.396
	Positiva	0.404	0.396
	Negativa	-0.253	-0.248
Estadístico de prueba		3.454	3.386
Sig. asin. (bilateral)		0.000	0.000

**Fuente:** Elaboración Propia



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno Digital y la Gestión Administrativa en una Entidad Pública de Breña, 2023", cuyo autor es MIRANDA CASANOVA JOSE ARMANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 28 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA <b>DNI:</b> 43550877 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4942-9724	Firmado electrónicamente por: AYPACHERRES el 31-07-2023 11:33:23

Código documento Trilce: TRI - 0625563