



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte
electrónico de una institución pública Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Santa Cruz Poluche, Ronal Gustavo ([orcid.org/ 0000-0002-1842-2872](https://orcid.org/0000-0002-1842-2872))

ASESORES:

Mtro. Fernández Altamirano, Antony Esmir Franco ([orcid.org/ 0000-0002-1495-4556](https://orcid.org/0000-0002-1495-4556))

Dra. Briceño Hernández, Roxita Nohely ([orcid.org/ 0000-0002-0837-5697](https://orcid.org/0000-0002-0837-5697))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi devota esposa, quien es mi ayuda y compañera en todos mis esfuerzos, a mi madre, quien me cuida desde el cielo, a mi padre, quien me apoya en todos mis esfuerzos, y a mis hermanos, quienes fueron fundamentales en la redacción de esta tesis y quienes me brindaron lecciones invaluable.

Gustavo

AGRADECIMIENTO

Mi mayor gratitud a mi esposa, y a mis padres y hermanos, que me han inspirado y motivado en este trabajo de investigación.

A los asesores docentes de la universidad que me orientaron e hicieron posible el desarrollo de esta investigación.

A la Universidad UCV por darme la oportunidad de graduarme con maestro en gestión Pública.

Gustavo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
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	15
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	33
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

1. Tabla 1. Pruebas de normalidad	21
2. Tabla 2 Relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa	22
3. Tabla 3 Nivel del gobierno digital en una institución pública de Chiclayo	23
4. Tabla 4 Nivel de la gestión administrativa en una institución pública de Chiclayo	24
5. Tabla 5 Relación entre el gobierno digital y la planificación, organización, dirección y control	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de diseño correlacional.....	15
--	----

RESUMEN

Este trabajo de investigación representa un aporte significativo al campo del gobierno digital y su impacto en la gestión administrativa teniendo como objetivo determinar la relación que existe en el gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico de una institución pública Chiclayo, 2023. La muestra de 30 trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones sede Chiclayo permitió obtener datos relevantes para evaluar la relación entre ambas variables. La naturaleza básica-correlacional y el enfoque cuantitativo del estudio brindaron una aproximación objetiva y rigurosa al tema, mientras que el diseño no experimental garantizó la confiabilidad y validez de los resultados. La elección de la técnica de encuesta y el uso de dos cuestionarios para cada variable permitieron obtener una visión integral y precisa de la percepción y la realidad en torno al gobierno digital y la gestión administrativa. En conclusión, la prueba de hipótesis basada en el coeficiente de correlación de Pearson revela que existe una relación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico de una institución pública en Chiclayo el año 2023. Dado esto, se recomienda continuar impulsando el desarrollo y la implementación de iniciativas de gobierno digital para mejorar aún más la gestión administrativa del trámite del pasaporte electrónico.

Palabras clave: Gobierno digital, Gestión administrativa, trámite, pasaporte electrónico, Institución pública

ABSTRACT

This research work represents a significant contribution to the field of digital government and its impact on administrative management, with the objective of determining the relationship that exists in digital government and administrative management in the electronic passport process of a public institution Chiclayo, 2023. The sample of 30 workers from the Chiclayo National Superintendence of Migrations allowed obtaining relevant data to evaluate the relationship between both variables. The basic-correlational nature and the quantitative approach of the study provided an objective and rigorous approach to the subject, while the non-experimental design guaranteed the reliability and validity of the results. The choice of the survey technique and the use of two questionnaires for each variable allowed obtaining a comprehensive and accurate view of the perception and reality around digital government and administrative management. In conclusion, the hypothesis test based on the Pearson correlation coefficient reveals that there is a significant relationship between digital government and administrative management in the electronic passport process of a public institution in Chiclayo in 2023. Given this, it is recommended continue promoting the development and implementation of digital government initiatives to further improve the administrative management of the electronic passport process.

Keywords: Digital government, administrative management, Procedure, Electronic passport, public institution.

I. INTRODUCCIÓN

Según la organización para la cooperación y el desarrollo económicos (OCDE) (2019) en su informe de 2019, los avances tecnológicos han permeado todos los aspectos de la vida moderna, desde la economía y la política hasta la educación y el entretenimiento. Las nuevas tecnologías, que estaban fuertemente arraigadas en la sociedad de la información, estaban fomentando ciudadanos más informados y con estándares más altos para el calibre de los servicios públicos y la honestidad de los funcionarios que los brindaban.

La implementación del gobierno digital en varias naciones, incluidas Ghana, China y el Reino Unido, fue examinada y reveló brechas en gestión de administración pública lo que dificultaban la traducción de una prestación de servicios eficaz en la gestión local. Debido a cuestiones de índole tecnológica, económica y política, se constató que el 60 por ciento de las iniciativas para implementar el gobierno digital no arrojaron los resultados deseados (Kachouie & Castilla, 2018; Yan & Ting, 2018; Adu, 2018; Salazar, 2022).

Según un estudio realizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2020) las tecnologías de información y comunicación (TIC) juegan un papel fundamental como herramientas para apoyar los estándares de calidad en las instalaciones de atención de los usuarios. Inicialmente, estas tecnologías fueron implementadas por exitosas organizaciones manufactureras, lo que llevó a su adopción en servicios privados, otras organizaciones comerciales y, finalmente, en instituciones públicas. Estas instituciones han logrado establecer una presencia digital gubernamental a través de sus aplicaciones, lo cual ha mejorado la eficiencia y transparencia de sus servicios, gracias a la participación ciudadana.

Se dice que, los países de América Latina luchan por ofrecer servicios digitales confiables a sus ciudadanos, debido a restricciones en cuanto a arquitectura, servicios y seguridad digital. Como consecuencia, los ciudadanos de la región reciben servicios deficientes. Así también Ma & Zheng, (2019) examinaron la relación entre el desempeño real del gobierno electrónico y las percepciones y la satisfacción de los ciudadanos en 32 países europeos”, a través de un análisis

multinivel de más de 28 000. De acuerdo con los resultados empíricos, las personas están más satisfechas con los servicios de gobierno electrónico de alta calificación, lo que demuestra que los lados de la oferta y la demanda del gobierno electrónico son algo consistentes. Se concluyó que el servicio electrónico y la satisfacción con la participación electrónica tienen correlaciones más fuertes con el desempeño del gobierno electrónico que la información electrónica.

La gestión administrativa es un pilar crucial para el progreso de la economía y los negocios de una entidad porque está íntimamente concerniente a la gestión la información, los sistemas y los conocimientos (Gonzales et al., 2020). Se deben crear políticas, estándares y principios para guiar la aplicación estratégica de la tecnología digital en sus dispositivos, respaldados por la innovación y los servicios amigables con el medio ambiente. Esto es necesario para apoyar la gobernanza digital. (Decreto Legislativo 1412-2018-PCM, 2018).

Asimismo, en Perú, respaldado por la Ley de Gobierno Digital propuesta en el Decreto Legislativo N° 1412, se ha alcanzado un alto porcentaje de servicios en línea, 75 por ciento. Sin embargo, tanto los índices regionales como los subregionales están por debajo del 58 por ciento. Junto con México, Uruguay ocupa el puesto 61, muy por detrás de Argentina (26), Chile (32), Brasil (34), Colombia (67), Ecuador (74), Paraguay (93), Bolivia (97) y Venezuela (118). Además, el promedio mundial del 55 % para el índice de subestructura de telecomunicaciones, que alcanzó el 58 % The Chamber (2020) es bajo. Además, estudios sobre la calidad de servicio han demostrado que esta se relaciona positivamente con la complacencia del usuario, y que una atención mejorada conduce a una mayor eficiencia (Herrera & Herrera, 2021).

La Superintendencia Nacional de Migraciones, con sede en Chiclayo, ha desarrollado un portal web y ha implementado normativas que permiten realizar procedimientos de manera virtual. A través de este portal, los usuarios tienen la posibilidad de realizar reservas de citas, recibir asesoramiento sobre el estado de sus trámites, presentar solicitudes y presentar quejas a través de la mesa de partes virtual. Este enfoque de digitalización de los procesos ha sido implementado como una alternativa a los procedimientos burocráticos que se han llevado durante varios años, los cuales no eran confiables ni seguros al utilizar los recursos técnicos

disponibles. De esta manera, se ha abordado el problema existente y se ha construido una solución más eficiente y segura para los usuarios.

¿Qué relación existe en el gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico de una institución pública Chiclayo, 2023?, Como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gobierno digital en una institución pública Chiclayo? ¿Cuál es nivel la gestión la gestión administrativa en una institución pública de Chiclayo?, ¿Cómo el gobierno digital se relaciona con la planificación, organización, dirección y control en una institución pública Chiclayo?

En cuanto a la justificación de este estudio: en lo teórico, este estudio nos cuenta con los lineamientos, normas, leyes y decretos que rigen el gobierno digital en línea con la administración de nuestro país. En lo práctico, a través de los resultados obtenidos, es posible sugerir acciones de mejora para fortalecer los resultados observados. De igual manera, cuando en lo metodológico, el uso de técnicas o herramientas innovadoras como cuestionarios, test y pruebas de hipótesis, que el investigador lo considere necesario y sirva de referencia para otras investigaciones similares. En lo social, la investigación beneficia a los usuarios que aprenden a gestionar los trámites en línea en unas instituciones públicas de Chiclayo para quienes que tramitan su pasaporte electrónico.

Asimismo, se formuló el objetivo general: Determinar la relación que existe en el gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico de una institución pública Chiclayo, 2023, con respecto a los objetivos específicos se establecieron los siguientes: identificar el nivel del gobierno digital en una institución pública Chiclayo, identificar el nivel de la gestión administrativa en una institución pública Chiclayo y establecer la relación del gobierno digital y la planificación, organización, dirección y control de una institución pública Chiclayo. Finalmente, el presente estudio propone las siguientes hipótesis: H_1 : Existe una relación significativa en el gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico de una institución pública Chiclayo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación se discutieron los enfoques y fundamentos teóricos de la ciencia que sustentan las variables de estudio, así como estudios anteriores que se encontraron en la literatura.

González et al. (2020) en Chile en su artículo se llevaron a cabo una investigación de tipo básica aplicada en Chile. La población estudiada estuvo compuesta por 188 ciudades, y el resultado final del estudio se centró en cuatro aspectos relacionados con el gobierno electrónico. Se llegó a la conclusión de que la conectividad a Internet, como infraestructura, aumenta el índice de valor electrónico, y que la independencia política y financiera del capital tiene prioridad sobre el desarrollo urbano.

En Sudfrica Moloto & Muchie (2023) el objetivo fue analizar y evaluar la demanda de servicios de gobierno electrónico por parte de los servidores públicos en la provincia de Limpopo. El estudio fue básico correlación con un enfoque cuantitativo con una población de 823 empleados públicos de Limpopo 5 distritos (Capricornio, Mopani, Sekhukhune, Vhembe y Waterberg) para los obtener y el análisis de datos se utilizando la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyendo que la demanda percibida de servicios de gobierno electrónico en la provincia de Limpopo es del 54,01%. Los resultados del análisis multivariado muestran que el uso de los servicios de gobierno electrónico está significativamente influenciado, la demanda de servicios de asistencia social y la demanda de servicios relacionados con impuestos.

Así también Kuhlmann et al. (2021) realizó un estudio en Alemania para analizar el estado actual de la digitalización a nivel municipal en Alemania, las barreras para la implementación y el impacto en los empleados municipales y los ciudadanos utilizando herramientas mixtas cualitativas y cuantitativas. Mediante encuestas, métodos, cuestionarios se concluyó que la población está conformada por N = 746; tasa de respuesta: 35,3%) y mide (N = 721; tasa de respuesta: 30,7%) que la transformación digital de las autoridades locales alemanas se enfrenta a un gran obstáculo. En general, existen carencias notorias en la implementación de nuevas tecnologías, que conducen al estado actual de inmadurez digital a nivel

municipal. Esto crea algunas consecuencias negativas innecesarias para los empleados del gobierno y los ciudadanos.

Así también Ma & Zheng (2019) el objetivo fue encontrar la correspondencia en el desempeño del gobierno electrónico por el lado de la oferta y las percepciones de los ciudadanos por el lado de la demanda. La población estuvo constituida por 32 países europeos”, a través de un análisis multinivel de más de 28 000. Ciudadanos, de acuerdo con los resultados empíricos, las personas están más satisfechas con los servicios de gobierno electrónico de alta calificación, lo que demuestra que los lados de la oferta y la demanda del gobierno electrónico son algo consistentes. Se concluyó que el servicio electrónico y la satisfacción con la participación electrónica tienen correlaciones más fuertes con el desempeño del gobierno electrónico que la información electrónica.

Por otro lado, en México Piña (2019) realizó una investigación con el objetivo de medir y evaluar el portal de manera correcta utilizando análisis de acceso, uso de información, interacción, velocidad y transacciones en línea. Este estudio se enmarca en una tesis descriptiva y aplicada. La herramienta desarrollada sirve como una guía para observar el desarrollo de los portales electrónicos en México, y se enfoca en que el portal de Mérida satisfaga las necesidades del público en general en cuanto a servicios en línea. Como resultado, se concluyó que el mayor uso de Internet es para fines de interacción social, y que las interacciones entre ciudadanos y gobiernos están en aumento. La población no muestra indiferencia ante los gobiernos representados electrónicamente.

Según Adebayo (2019) cuyo objetivo fue identificar las barreras que impiden el crecimiento del gobierno electrónico. Utilizó un diseño de investigación exploratoria secuencial que combinó métodos cualitativos y cuantitativos, que se adhirió a la tradición de la investigación de métodos mixtos, cuyos resultados encontrados dice que 41%7% están ejecutando programas para educar a las personas sobre el gobierno electrónico a través de sus Ministerios. El 16,7% de los encuestados asume que la transparencia es otra ventaja clave del gobierno electrónico y el 41. 6% opina que la atención amable debe estar presente. Por otro lado, el estudio también enfatizó elementos que sustentan el crecimiento del gobierno electrónico en la zona. Estos incluyen reducir las prácticas corruptas en

las organizaciones del sector público, promover la rendición de cuentas y la transparencia, y reducir el costo general de funcionamiento de las organizaciones del sector público.

Asimismo, en Ecuador Zambrano et al. (2019) llevaron a cabo una investigación titulada "Clasificación electrónica de Ecuador y municipios de Manabí". El estudio de básico de nivel exploratorio, donde los autores emplean el enfoque cualitativo para llevar a cabo su indagación. Para recopilar datos, se obtuvo información detallada sobre las estrategias tecnológicas implementadas en la administración pública, este análisis resulta especialmente relevante en el panorama actual, donde la tecnología continúa desempeñando un rol trascendental en la evolución de la gestión gubernamental hacia un enfoque más moderno y participativo.

Según Eguino et al. (2018) en el Ecuador es uno de los países que promueve activamente el gobierno digital en el ámbito público, logrando resultados positivos en áreas como servicios (49,2%), TIC (33%) y marco regulatorio (2,15%) (Sotomayor & Valverde, 2019) en el índice de adopción del gobierno digital, Uruguay obtuvo una valoración de 0,85, posicionándose en el puesto 26 entre 190 países a nivel internacional, seguido por Argentina y Chile con puntuaciones de 0 y 6 respectivamente (Morillo et al., 2020).

Así mismo (Faulkner et al., 2019) analiza la baja aceptación en las organizaciones gubernamentales que intentan aumentar la eficiencia y reducir los costos al proporcionar servicios en línea. Los hallazgos cuasi experimentales muestran que la intervención tuvo un impacto significativo porque los clientes usaron el servicio en línea con más frecuencia en un notable 14 puntos porcentuales. Este hallazgo ofrece información práctica para las agencias gubernamentales que buscan mejorar la aceptación del gobierno electrónico. La encuesta de clientes que utilizaron la intervención también reveló altos niveles de satisfacción, Concluye incentivando a crear condiciones propicias al hacer que el servicio de atención al cliente esté disponible y enfatizar las ventajas y la simplicidad del servicio en línea a través de agentes de servicio al cliente y materiales escritos.

Por su parte Saikali (2020) el artículo discute las variables que afectan la forma en que los ciudadanos de una municipalidad utilizan los servicios de gobierno electrónico utilizando una metodología cuantitativa, se analizaron los datos de la encuesta Hogares TIC 2019. los resultados de las pruebas estadísticas y un modelo de regresión logística muestran que factores como la edad, el ingreso familiar, el nivel de actividad, la clase económica, el nivel educativo, el tipo de dispositivo de acceso y el uso de los servicios de comercio electrónico tienen un impacto significativo en la probabilidad de usar el correo electrónico. -servicios gubernamentales. El análisis se posiciona como un recurso informativo útil para las discusiones entre los administradores públicos sobre la implementación de estos servicios y contribuye a una comprensión más profunda de los factores que afectan la demanda de servicios de gobierno electrónico

Respecto a aportes nacionales, López (2019) el propósito principal de su estudio fue establecer el grado de influencia administrativa en la provisión de servicios de tecnología en Tarapoto. Se utilizaron métodos analíticos y descriptivos para ayudar a evaluar la correlación en la calidad de los servicios tecnológicos y los procesos de gestión realizados. Identificar y evaluar cómo los controles de gestión afectan la calidad de los servicios de TI para mejorar la prestación de servicios, así como optimizar el uso de recursos y lograr niveles más altos de complacencia del usuario final.

En la investigación realizada por Buitrón (2021) el objetivo fue establecer la relación en el gobierno digital y los controles gubernamentales en las percepciones de los empleados de la UGEL 04, se realizó una investigación básica, no empírica, horizontal, cuantitativa y correlacionada, para cada variable se utilizaron dos cuestionarios, siendo la muestra 152 usuarios de la UGEL 04, los resultados mostraron que, en opinión del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local 04, el gobierno digital fue muy relevante. Con un valor de p entre 0 y 0 y un Rho de 0, los valores fueron estadísticamente significativos.

En la investigación realizada por Buitrón (2021) el objetivo fue determinar la relación entre el gobierno digital y los controles gubernamentales en las percepciones de los empleados de la UGEL 04 durante la pandemia del Covid-19. El tipo de investigación fue básica, no empírica, horizontal, cuantitativa y

correlacionada. La muestra estuvo compuesta por 152 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) 04, y se aplicaron dos cuestionarios para cada variable. Los resultados mostraron que en la percepción de los empleados de la UGEL 04, el gobierno digital tiene una gran relevancia para la gestión administrativa durante la pandemia del Covid-19, con un valor de p de $0,001 < 0,05$ y un Rho de 0,693. Esto establece que existe una relación directa y moderada entre las variables.

Asimismo, en el estudio de Moreno (2021) que buscó identificar la conexión entre el gobierno digital y la administración pública en los municipios de la provincia del Huallaga en 2020. Se utilizó un diseño correlacional sencillo con un enfoque correlacional junto con un enfoque cuantitativo para lograr esta meta. Los 50 empleados del estudio, que fueron seleccionados convenientemente para participar y así conformaron la muestra, se utilizó encuestas para recoger datos para recopilar los datos requeridos. Los resultados permitieron concluir que existe una relación entre las variables en estudio, en los municipios de la provincia del Huallaga, y esa relación existe.

Según Hernández (2021) investigó los procesos administrativos de (SUTRAN) para conocer el grado de correlación del gobierno digital. Para ello se utilizó un diseño correlacional con un enfoque cuantitativo, las 91 personas que componían la muestra del estudio fueron sometidas a una encuesta y un cuestionario para la recogida de datos. Luego del análisis de los datos, se determinó que no coexiste una correlación directa y positiva entre los trámites administrativos del SUTRAN y el gobierno digital. Estos resultados respaldan la afirmación de que ni la estrategia nacional de modernización ni los usuarios son atendidos por el uso de la tecnología digital por parte de la entidad.

En otro estudio, Cosquillo (2022) investigó el grado en que el gobierno digital mejora las interacciones entre los ciudadanos y el municipio de Tarma, Gobierno Regional de Junín, entre los años 2019 y 2020, la población consistió en 150 ciudadanos, y la muestra incluyó a 108 ciudadanos que utilizan servicios de gobierno digital, los resultados mostraron que el cálculo de la hipótesis común fue de 398,95, lo que confirma la hipótesis con un 95% de confianza y un 5% de tolerancia. Como conclusión, se determinó que el gobierno digital y las TIC son

herramientas efectivas para la transformación estratégica de la administración pública en la ciudad de Junín, provincia de Tarma. Además, se concluyó que los gobiernos estatales están incrementando el uso de servicios digitales, que son similares y más fáciles de entender para los usuarios, y que el aumento en las interacciones supera el uso del papel impreso.

En cuanto a los antecedentes locales, tenemos a Isique (2021) se propuso determinar la relación entre la administración y la satisfacción de los usuarios del Programa de Complemento Alimentario Metropolitano de Chiclayo, tuvo un enfoque fundamental y se llevó a cabo con un diseño transversal y correlativo. La muestra consistió en 372 usuarios del programa social Comedor Popular de la ciudad de Chiclayo y se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple. Se recopilaban datos a través de encuestas y se utilizó un cuestionario como herramienta. Los hallazgos mostraron que la gestión administrativa se categorizó como nivel bajo en el 10% de los casos, nivel medio en el 68,5% de los casos y nivel alto en el 22,5% de los casos. Con un valor de Rho aceptado de 0.649, que denota una relación directa.

Como afirma Piscocoya & Camacho (2022) se propusieron en su artículo crear un plan de control interno con el objetivo de perfeccionar la eficacia de la gestión administrativa en la oficina central del gobierno regional de Lambayeque en el año 2021. Se utilizaron encuestas y cuestionarios como técnicas e instrumentos, y la muestra fue de 50 servidores públicos. La investigación fue básica. Los resultados revelaron que el 94% de los encuestados tenía un bajo conocimiento sobre los controles internos y sus aspectos. Como conclusión, se determinó que el diseño del plan propuesto puede contribuir a una gestión y uso precisos, transparentes y efectivos de los activos y recursos nacionales de manera oportuna.

En la investigación de Carrión (2019) el objetivo fue desarrollar una estrategia para implementar un gobierno electrónico que respalde las mejoras de los servicios para los usuarios en la gestión pública de la entidad. Se utilizó un enfoque mixto y fue de tipo no experimental-propositiva. Los hallazgos mostraron que se requería capacitación en la administración de software tanto propietario como libre. También se encontró que el portal web transparente de la entidad requería una actualización periódica. La estrategia sugerida permitió a la entidad

implementar con éxito el gobierno electrónico. Los factores clave de éxito para una serie de enfoques estratégicos para la implementación y despliegue del gobierno electrónico en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se determinaron con base en el análisis FODA que se realizó.

En el artículo de Culqui et al. (2021) el objetivo fue analizar la producción de artículos de investigación sobre las variables de gestión digital de las organizaciones en América Latina, en revistas de alto impacto y enfoque en el Perú. Se utilizaron métodos básicos de investigación, junto con un análisis cuantitativo. De diseño correlacional La población por datos recopilados con un enfoque bibliográfico de la producción científica en torno a la gestión digital de las instituciones públicas. Para comprender mejor las perspectivas de los diferentes autores sobre el tema sugerido, también se llevó a cabo un análisis cualitativo basado en un enfoque bibliográfico, con un total de 46 documentos para los años 2015 a 2020, se concluyó que Brasil es la nación latinoamericana con mayor número de registros bibliográficos en la base de datos Scopus. Durante ese tiempo, hubo un aumento notable en la producción científica relacionada con la gestión digital de las instituciones públicas, que se duplicó de 19 publicaciones en 2017 a 40 publicaciones en 2020. Esto enfatiza lo crítico que es implementar las tecnologías de la información.

En la investigación realizada por Santisteban (2022) el objetivo fue conocer la relación en la adopción del Gobierno Electrónico y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Jayanca. La muestra de 188 participantes de una población de 354 personas para participar en el estudio. Como método para recopilar los datos requeridos se utilizó una encuesta que utilizó un cuestionario. Se obtuvieron resultados que demostraron una correlación significativa en las dos variables, la importancia de poder incorporar nuevas tecnologías digitales en toda administración pública para satisfacer a los usuarios.

Las teorías relacionadas al tema de investigación, acorde a las variables gobierno digital y la gestión administrativa conociendo exhaustivamente cada variable, dimensión e indicadores.

Teoría de la variable Gobierno Digital.

El Decreto Legislativo 1412, que establece que el gobierno digital incluye el uso adecuado y estratégico de las tecnologías digitales en todos sus componentes, según la publicación del diario El Peruano (2018). por los individuos y organizaciones que ayudan en el desarrollo e ejecución de productos y servicios digitales que son accesibles para todos los ciudadanos. De acuerdo con el Decreto 1412, un conjunto de lineamientos, principios rectores, políticas e instrumentos son empleados por las entidades públicas en la ejecución del gobierno digital. (Decreto Legislativo 1412-2018-PCM, 2018).

La implementación adecuada de las TIC en el gobierno, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2019) es crucial para la transformación del sector público y permite que las TIC sirvan al gobierno de manera más eficiente y efectiva, apoyándose en 4 dimensiones.

Dimensión servicio digital, así como las tecnologías de la información y la comunicación (Tics), tal como se definen en el DL 1412-2018-PCM, son tecnologías, Internet, hardware y dispositivos móviles en los que se desarrollan servicios en conjunto y se pueden iterar aplicaciones para implementar mejor el gobierno digital.

Para Rivoir & Morales (2019) lo digital está relacionado con las tecnologías de la información y la comunicación y puede entenderse como el conjunto e integración de componentes tecnológicos, servicios, producción y generación de dispositivos

Dimensión tecnología digital, en este caso se trata de una forma digital que integra servicios de Internet, como redes sociales, asociaciones, blogs personales, etc., se puede inferir que son estas cualidades personales las que hacen única a una persona. Siendo conscientes de que la identidad digital de cada persona es única, y que la forma en que cada uno es representado digitalmente por la tecnología distingue a los dos. Saorín & Gutiérrez (2018).

En tanto Martínez & Rincón (2021) una identidad digital es el comportamiento de un individuo en un entorno digital con el que puede interactuar y asociarse con la creación de conocimiento a través de Internet.

Dimensión servicios digitales, son aquellos que se ponen a disposición en forma conjunta o parcial a través del uso de Internet, es decir, se diferencian en que son remotos, automatizados, accesibles desde cualquier lugar y en cualquier momento utilizando tecnología digital.

Dimensión seguridad digital, para garantizar la seguridad de aquellos que están en riesgo mientras utilizan los servicios técnicos e Internet, la seguridad digital se gestiona más eficazmente utilizando una variedad de métodos y medidas proactivos y reactivos. Establecer un estado de confianza con los ciudadanos y usuarios independientes. La operación e implementación de medidas para garantizar la integridad, confidencialidad y accesibilidad de la información dentro de un marco seguro es realizada por organizaciones del sector público y privado utilizando un conjunto de políticas, reglas, procesos, roles y estándares.

Servicio digital de la administración pública DL 1412-2018-PCM. Para lograr una protección física y digital coordinada con la tecnología dentro de una empresa u organización, la seguridad digital es un conjunto de tecnologías y procedimientos. (Ministerio de educación- Minedu, 2022).

Teorías relacionadas con la variable gestión administrativa

La gestión administrativa es un conjunto de actividades encaminadas a una gestión eficaz de la organización, al uso eficiente de los recursos, del esfuerzo y de las diversas tareas que se nos encomiendan. Por lo tanto, todas las acciones requeridas para una buena gestión gerencial deben ser coordinadas y controladas para reducir los problemas dentro de la organización. Esto promueve resultados óptimos a favor de la empresa Pacheco (2022).

Asimismo, Gonzales et al. (2020) argumentan que la administración pública en las últimas décadas ha sido un pilar del desarrollo económico y empresarial tanto en el sector público como en el privado, y que en la administración pública se asegura todo lo que funciona de manera eficiente y regula el flujo de información. funciona. Estas personas supervisan las operaciones de la organización. El proceso de gestión administrativa consta de los siguientes cuatro elementos fundamentales: planificar, organizar, dirigir y gestionar.

Dimensión planificación, es la primera función del control de gestión dentro de una organización, se enfoca en investigar, analizar, pronosticar y ordenar todos los recursos que están disponibles para el servicio y, al mismo tiempo, evaluar resultados óptimos o desfavorables. Esta dimensión puede determinar los factores futuros utilizados en la producción de un servicio. Urrutia & Santana (2016). La planificación es la función más importante de formular los pasos hacia una meta, identificando todos los recursos necesarios, identificando las metas que son de interés para la organización y por lo tanto, identificando los tipos de operaciones que se realizarán en un momento dado. Pacheco (2022). Asimismo, Chucuya (2017) indica que el plan debe ser minucioso, claro y preciso, con objetivos que deben alcanzarse antes de la implementación.

Dimensión organización, es una de las funciones principales de una organización e implica la construcción eficaz del potencial humano y de los recursos económicos para realizar correctamente los objetivos previamente planificados Pacheco (2022) asimismo, la función de la organización es dividirla en varias unidades administrativas, las cuales cuentan con ejecutivos y colaboradores para lograr los objetivos organizacionales Chucuya (2017).

Dimensión dirección. es una de las funciones clave para el correcto funcionamiento de la gestión administrativa. Porque en esta función los servidores públicos tienen el concepto de líderes y son los encargados de velar por el potencial humano en las instituciones donde deben saber comunicar, motivar y negociar compromisos, empleado de la oficina de negocios (Louffat, 2015). De manera similar, Pacheco (2022) afirma que la gestión en una institución es la ejecución de estrategias previamente planificadas con quienes específicamente brindan motivación, liderazgo y comunicación para mejorar el desempeño de los empleados.

Dimensión control, en la gestión administrativa se refiere a la verificación y seguimiento de las actividades planificadas con el fin de tomar decisiones y ajustes adecuados para resolver problemas futuros (Pacheco 2022). La función de control es la observación, medición y corrección de los procesos propuestos e implementados en el proceso de gestión con el fin de proteger y corregir los errores cometidos y estos errores sean corregidos (Chucuya, 2017).

Louffat (2015) manifiesta que los directivos de la administración pública tienen la responsabilidad última de controlar y verificar la eficacia y eficiencia de sus colaboradores en el trabajo realizado de acuerdo con sus funciones

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El estudio fue de naturaleza básica – correlacional, ya que se ajusta a los principios de una investigación de acuerdo con las directrices de CONCYTEC (2018) al buscar contribuir al cuerpo teórico en nuestro campo de investigación y enriquecer el conocimiento existente, sin tener una aplicación práctica directa en mente. En conclusión, en esta investigación fue de enfoque cuantitativo.

En cuanto al enfoque cuantitativo, Hernández et al. (2017) explican que implica la medición y cuantificación del fenómeno o propósito de estudio, utilizando datos numéricos y métodos estadísticos. Bobativa (2017) indica que este enfoque se enfoca en la relación y precisión de los fenómenos estudiados, utilizando elementos numéricos.

Mendoza (2019) se refiere al nivel correlacional como un tipo de investigación que se enfoca en dos variables y trata de establecer una relación estadística entre ellas sin el uso de variables adicionales no propuestas. Los estudios correlacionales pretenden conocer la relación entre dos variables.

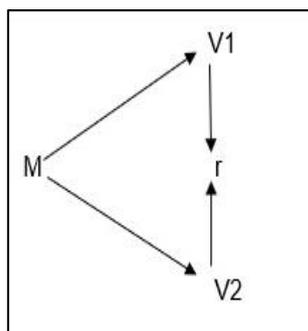
3.1.2 Diseño de investigación

Se optó por un diseño de investigación no experimental, en el cual las variables de estudio no fueron manipuladas de manera libre. Esta elección permitió observar y analizar las relaciones entre las variables sin intervenir en su desarrollo natural. Hernández y Mendoza (2018)

Asimismo, el diseño de investigación fue de tipo transversal, caracterizado por realizarse en un único periodo de tiempo, en este caso, durante el año 2023. En cuanto a la naturaleza de la investigación, esta fue de tipo descriptiva, siguiendo la metodología propuesta por (Hernández et al., 2017) el fin primordial de la investigación descriptiva es especificar las características y propiedades de los fenómenos en estudio, y en este estudio, se buscó precisamente describir y comprender a cabalidad las características de los fenómenos investigados.

Figura 1.

Esquema de correlación



Donde:

M: Muestra (Trabajadores de una institución pública)

V1: Gobierno digital

V2: Gestión administrativa

r: Relación entre variables

Fuente: elaborado pro santa Cruz Poluche Ronal

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gobierno digital

Definición conceptual: El gobierno digital es el uso deliberado de tecnologías digitales y datos en la administración pública para dar un servicio eficiente a usuarios, empleados y partes interesadas. Esto permite que los gobiernos locales demuestren la eficiencia y eficacia de su servicio al mismo tiempo que intentan establecer una conexión directa en el ciudadano y el Estado. (D.L N°1412, 2018).

Definición operacional: Es mejorar de las condiciones de vida o la potenciación de recursos para dinamizar la economía son resultados del desarrollo de diversos procesos y actividades encaminados a llevar a cabo la ejecución de proyectos como parte de la responsabilidad con los ciudadanos.

Dimensiones: El gobierno digital se mide en cuatro dimensiones: dimensión identidad digital, dimensión servicios digitales, dimensión seguridad digital, dimensión tecnología digital.

Indicadores: Los siguientes indicadores forman parte de la dimensión de servicios digitales: enlace al portal web, detalles sobre la gestión municipal, información sobre los servicios, documentación en línea de trámites y seguimiento de trámites. Esta variable consta de 20 ítems diferentes en este sentido.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Gestión administrativa

Definición conceptual Se toman una serie de acciones deliberadas conocidas como gestión administrativa para guiar a una institución hacia el logro de sus objetivos o metas institucionales establecidos. (Gonzales et al., 2020)

Definición operacional La gestión administrativa es un proceso que debe seguir una empresa u otra entidad, por lo que para operacionalizar la variable es necesario considerar las 4 dimensiones y cada uno de sus indicadores. Para ello, se crearon 20 preguntas, con opciones de respuesta basadas en una escala tipo Likert con puntuación que va desde 1 para totalmente en desacuerdo hasta 5 para totalmente de acuerdo

Dimensiones: la gestión administrativa se mide en cuatro dimensiones: dimensión planeación, dimensión dirección, dimensión control, dimensión organización.

Indicadores: Respecto a la dimensión planeación, que a la vez está compuesto por los indicadores (Planificación de Objetivos, Inducción al personal, Seguimientos, Eficiencia, Procedimientos de atención Seguimiento, Monitoreo, Evaluación, Supervisión y Actividades laborales), y Clima laboral. En tal sentido, esta variable está compuesta por 20 ítems.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Uno o más elementos que componen una opción de medida con propiedades comparables y son procesados mediante técnicas estadísticas conforman la población, estos elementos pueden ser personas u otros elementos. Hernández et al. (2017). Los 30 empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones con sede en Chiclayo serán considerados como población para la investigación.

Criterio de inclusión: todos los trabajadores activos de la institución

Criterio de exclusión: trabajadores que se encuentren de vacaciones o cuenten con algún impedimento de participar en la encuesta

3.3.2. Muestra

La muestra es una porción de la población que es fielmente representativa. El tipo de muestra elegido dependerá de cuán preciso y representativo deba ser el estudio de población. (Hernández et al., 2018). En este caso, se utilizó una muestra de investigación de tipo censal. Para los componentes del estudio se tomó en cuenta un total de 30 funcionarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la oficina de Chiclayo

3.3.3 Muestreo

Se aplicó un muestreo no probabilístico en la cual se seleccionó muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar conformado por todos los trabajadores de Migraciones sede Chiclayo. Condori (2020)

3.3.4. Unidad de análisis:

Hernández y Mendoza (2018) afirman que “los trabajadores de una institución pública son la unidad primaria a la que se le está procesando un estudio, siendo a quienes se les está realizando el estudio en el presente”.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Según Hernández y Duana (2020), una técnica es un conjunto de instrucciones específicas creadas durante un proyecto de investigación para recopilar los datos necesarios para probar las hipótesis planteadas.

Encuesta: Este estudio utilizó una encuesta como método principal de recopilación de datos. Al respecto, Caicedo et al. (2022) enfatizó que la recolección de datos pertenecientes a los constructos de investigación el fin principal de la técnica de la encuesta. En el trámite del pasaporte electrónico en la supervisión nacional de migraciones, sede Chiclayo, se utilizó la técnica de la encuesta para recabar datos sobre la gestión administrativa y constructos de gobierno digital.

Instrumento:

Mediante el uso de un cuestionario, se puede utilizar un método particular de recopilación de datos. En el estudio se utilizaron dos cuestionarios, uno para cada variable, (Hernández et al., 2018).

Se aplicó al total de trabajadores que son 30 de la superintendencia nacional de migraciones sedes Chiclayo (conformado por orientadores, Asistentes de registro, inspectores de migraciones, Personal administrativo, Jefe de área, Jefe Zonal); para lograr los objetivos, se elaboró un cuestionario con escalas tipo Likert, con puntajes del 1 al 5. Lo que indican qué tanto los encuestados están de acuerdo o en desacuerdo con las extensiones calculadas, con opciones de totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, medianamente en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, y de acuerdo. Los resultados mostraron las medias derivadas del cuestionario de acuerdo con a escalas.

Validez

La validez de los instrumentos para obtener los datos fue evaluada por tres expertos con maestría, y experiencia en investigación y conocedores del tema en estudio. La validación del instrumento resultó en la aplicación favorable del cuestionario.

N°	Expertos	Especial dad del expertos	Opinion
1	Santa Cruz Carpio Oswaldo	Dr. en educación	Aplicable
2	Patazca Delgado Patricia	Maestro gestión Pública	Aplicable
3	Rioja Chávez Luis José	Contador,Mg en gestión pública	Aplicable

Fuente: Elaborado por Santa Cruz Poluche Ronal Gustavo.

Confiabilidad del instrumento y de la revisión documental y la migración de la carpeta Excel del portal web es la herramienta. Se utilizará el Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de los resultados.

En este sentido, Herrera et al. (2018) afirma que la consistencia de los puntajes obtenidos por los sujetos de investigación cuando son evaluados con el mismo instrumento en varios momentos se denomina confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Los colaboradores de migración seden Chiclayo recibieron los cuestionarios impresos para que puedan responder con honestidad e imparcialidad sin ser informados de antemano que el cuestionario es completamente anónimo

3.6. Método de análisis de datos

Tras la recopilación de los datos se procesaron mediante tablas de frecuencia para satisfacer las estadísticas descriptivas. Cuando se trata de correlaciones; Guetterman (2020) estas mediciones se realizaron mediante una prueba de correlación, las tablas se ordenaron de acuerdo con los niveles determinados y se utilizó estadística inferencial para determinar la prueba de correlación de Spearman a partir de la prueba de normalidad debido a que los datos no seguían una normalidad. tendencia. Además de procesamiento de datos utilizando el software SPSS versión 25.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo con lo planteado por Mendoza y Valdez (2018) afirmó que al realizar investigación científica y utilizar el conocimiento generado por la ciencia requiere un comportamiento ético tanto del investigador como del docente, en consecuencia, el desarrollo de la investigación propuesta supone el cumplimiento irrestricto de los criterios éticos señalados en el código de ética de la UCV, con el fin de cumplir las responsabilidades del investigador, la política anti-plagio y el respeto al derecho de autor. Beneficencia, el bienestar de los participantes será la prioridad durante todo el estudio. Integridad humana, independientemente del contexto social. Beneficencia, Claridad en todo el estudio, el bienestar de los participantes con máxima prioridad. Integridad humana, la preferencia es participativa e independientemente del contexto social. Belmont (2017).

IV. RESULTADOS

Se muestra a continuación, los procedimientos estadísticos análisis descriptivo y análisis inferencial que se generaron como resultado:

Objetivo general: Determinar la relación que existe en el gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico de una institución pública Chiclayo, 2023

Tabla 1

Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gobierno digital	,945	30	,123
Gestión administrativa	,976	30	,706

Fuente: obtenido del Software SPSS

Análisis:

Al verificar los resultados de la tabla 1, se observa que los datos de la muestra fueron igual a 30 trabajadores; se consideró la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, donde el p-valor obtenido de la variable Gobierno digital fue igual a ($p = 0.123 \geq 0.05$) y para la variable Gestión administrativa fue igual a ($p = 0.706 \geq 0.05$), las variables no presentan normalidad de los datos dado que el sig. es menor a 0,05 lo que indica que la prueba más adecuada para aplicar es la prueba de Person.

Tabla 2

Relación en el gobierno digital y la gestión administrativa

Chi-cuadrado de Pearson		Gestión administrativa
Gobierno digital	Coeficiente de correlación	9,357^a
	Sig. (bilateral)	,002
	N	30

Fuente: obtenido del Software SPSS

Análisis:

Utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo para la prueba de hipótesis un estadístico igual a Chi-cuadrado de Pearson (X^2_c) = 9.357, superando el valor crítico de 3.8415 para un nivel de confiabilidad del 95% y un nivel de significación del 5%. Por lo tanto, se pasó a rechazar la hipótesis nula (que no existe una correlación) debido a que la evidencia estadística sustenta la existencia de una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico en una institución pública de Chiclayo 2023

Objetivo específico 1: Identificar el nivel del gobierno digital en una institución pública Chiclayo, 2023

Tabla 3

Nivel del gobierno digital en una institución pública de Chiclayo

Dimensiones	Alto		Regular		Bajo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Tecnología Digital	24	80%	5	16.7%	1	3.3%	30	100
Identidad Digital	13	43.3%	12	40%	5	16.7%	30	100
Servicios Digitales	20	66.7%	10	33.3%	0	0%	30	100
Seguridad Digital	22	73.3%	8	26.7%	0	0%	30	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de una institución pública de Chiclayo

Análisis:

En la tabla 3 muestra las dimensiones de la variable gobierno digital (Tecnología, Identidad, Servicios y Seguridad) del gobierno digital de una institución pública de Chiclayo , observándose que en la dimensión de tecnología digital un 80% (24) con parámetro alto o bueno, en la dimensión de identidad digital un 43.3% (13) con parámetro bueno, en la dimensión servicios digitales un 66.7%(20) con parámetro alto o bueno y en la seguridad digital un 73.3% (22) con parámetro alto o bueno, además se observa que el nivel de gobierno digital en una institución pública de Chiclayo presenta leves deficiencias como en la tecnología digital un 3.3%(1) y en la identidad digital 16.7(5) las cuales son necesarios mejorar para tener una buena identificación y comprometidos a los colaboradores de la entidad

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de la gestión administrativa en una institución pública Chiclayo

Tabla 4

Nivel de la gestión administrativa en una institución pública de Chiclayo

Dimensiones	Alto		Regular		Bajo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Planeación	24	80%	5	16.7%	1	3.3%	30	100
Organización	19	63.3%	11	36.7%	0	0%	30	100
Dirección	21	70%	7	23.3%	2	6.7%	30	100
Control	23	76.7%	7	23.3%	0	0%	30	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de una institución pública de Chiclayo

Análisis:

En la tabla 4 muestra las dimensiones de la variable gestión administrativa (Planeación, Organización, Dirección y Control) de la gestión administrativa de una institución pública de Chiclayo , observándose que en la Planeación digital un 80% (24) con parámetro bueno, en la organización un 63.3% (19) con parámetro alto, en la dirección un 70.%(21) con parámetro bueno y el control un 76.7% (23) con parámetro alto, además se observa que el de la gestión administrativa en una institución pública de Chiclayo presenta leves deficiencias como en la planeación digital un 3.3%(1) y en la dirección 6.7(2) las cuales son necesarios mejorar para tener una buena planificación y la correcta dirección de la entidad para mejorar el servicio al ciudadano.

Objetivo específico 3: Establecer la relación del gobierno digital y la planificación, organización, dirección y control de una institución pública Chiclayo

Tabla 5.

Relación en el gobierno digital y la planificación, organización, dirección y control

Chi-cuadrado de Pearson		
	Planificación	
	Coeficiente de correlación X^2	15,248^a
	Sig. (bilateral)	,000
	Organización	
Gobierno digital	Coeficiente de correlación X^2	4,751^a
	Sig. (bilateral)	,029
	Dirección	
	Coeficiente de correlación X^2	4,751^a
	Sig. (bilateral)	,029
	Control	
	Coeficiente de correlación X^2	4,751^a
	Sig. (bilateral)	,029

Fuente: obtenido del Software SPSS

Regla de decisión hipótesis específica

Análisis:

En la tabla χ^2 ubicamos el valor de $X^2 = 3,8415$

Si $X^2 \geq 3,8415$, se rechazará H_0

Donde:

C: Valor de análisis

Sig: Valor de tabla

Contrastación de hipótesis específica 1

H0: No existe una relación;

H1: Si existe una relación.;

Como $X^2_c = 15,248 \geq 3,8415$, por lo cual se rechaza la H0, estadísticamente se comprueba que existen una relación significativa entre el gobierno digital y la dimensión de planificación en una institución pública en Chiclayo, en el año 2023.

Contrastación de hipótesis específica 2

H0: No existe una relación

H1: Si existe una relación.:

Como $X^2_c = 4,751 \geq 3,8415$, por lo cual se rechaza la H0, estadísticamente se comprueba que existen entre el gobierno digital y la dimensión de organización en una institución pública de Chiclayo en el año 2023.

Contrastación de hipótesis específica 3.

H0: No existe una relación.

H1: Si existe una relación

Como $X^2_c = 4,751 \geq 3,8415$, por lo cual se rechaza la H0 estadísticamente se comprueba que existen relación entre el gobierno digital y la dimensión de dirección en una institución pública en Chiclayo, durante el año 2023.

Contrastación de hipótesis específica 4.

H0: No existe una relación.

H1: Si existe una relación

Como $X^2_c = 4,751 \geq 3,8415$ se rechaza la H0, estadísticamente se comprueba que existen relación entre el gobierno digital y la dimensión de control en una institución pública en Chiclayo, en el año 2023.

V. DISCUSIÓN

Se determinó que existe correlación en el gobierno digital y la gestión administrativa de una institución pública Chiclayo. Para ello, se llevó a cabo una prueba de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico de una institución pública durante el año 2023. El valor del estadístico obtenido, que es igual a Chi cuadrado de Pearson (X^2_c) = 9.357, se comparó con el valor crítico de 3.8415, correspondiente al nivel de confiabilidad del 95% de significancia del 5%. Se descubrió que X^2_c 3.8415 cuando se comparó el valor del estadístico con el valor crítico, lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula. Esto indica que existe una relación estadística entre la gestión digital y la gestión de la gestión en el manejo de pasaportes electrónicos por parte de las organizaciones públicas. En resumen, los resultados de las pruebas virtuales se han confirmado que existe una relación importante entre la gestión y la gestión digital durante el proceso de adopción de un pasaporte electrónico en el pasaporte público de Chiclayo en 2023.

Estos hallazgos pueden tener implicaciones importantes para mejorar y optimizar los servicios públicos relacionados con el trámite del pasaporte mediante la implementación de estrategias de gobierno digital más eficientes. Los resultados obtenidos en este estudio muestran una similitud con la investigación realizada por Pía (2019). En dicho estudio, Pía determinó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el uso de plataformas digitales, con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%. Para lograr esto, se evaluó la funcionalidad de un portal específico utilizando diversas métricas, como acceso, uso de información, interacción, velocidad y transacciones en línea. Aunque la investigación de Pía se enfocó en el portal de Mérida, ofreció consejos útiles que podrían ser aplicables para rastrear y crear portales electrónicos en todo el país. En ambos estudios coinciden en la coexistencia de una correlación en la gestión administrativa y el uso de plataformas digitales, proporcionando información valiosa para mejorar la eficiencia y funcionalidad de los portales electrónicos en diferentes contextos, incluyendo el de Mérida y potencialmente otros lugares en el país.

Así mismo, estos son coherentes con la investigación llevada a cabo por López (2019). En dicho estudio, López determinó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el uso de herramientas digitales y servicios de información en los establecimientos del sector público del Distrito de Tarapoto. La investigación se realizó con una confiabilidad del 95% y una significancia del 5%. A partir de los hallazgos, se concluyó que existe una fuerte correlación entre la administración pública y la calidad de los servicios de tecnología de la información, con un nivel de certeza del 98.69%. Esta correlación mejora aspectos clave de la planificación, gestión y organización de la administración pública, al mismo tiempo que eleva la calidad de los servicios de tecnología de la información ofrecidos.

De igual modo, pudo verse que los resultados obtenidos tienen similitud con los de Moreno (2021). En el estudio de Moreno, se incluyó una muestra de 50 empleados seleccionados de manera conveniente, utilizando encuestas y cuestionarios como método y herramienta de recolección de datos. Después de procesar los datos mediante el estadístico Rho de Spearman, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que existe una relación significativa entre las variables estudiadas. Se encontraron correlaciones positivas significativas con un valor de 0.005, lo que confirmó el rechazo de la hipótesis nula. En, ambos estudios coinciden en que hay una relación significativa entre las variables analizadas, lo que respalda la idea de una asociación importante entre los factores estudiados. Los resultados de ambas investigaciones sugieren que las variables están relacionadas de manera positiva, lo que puede tener implicaciones importantes para futuros análisis y estrategias en el área de estudio.

Asu vez, se identificó una relación con la investigación realizada por Santisteban (2022). El objetivo del estudio de Santisteban fue analizar la correlación en la adopción del gobierno electrónico y la complacencia de la ciudadana en la Municipio de Jayanca durante el año 2021. La investigación se llevó a cabo mediante un diseño no experimental horizontal y una metodología cuantitativa. La población de estudio estuvo conformada por 354 personas, mientras que la muestra seleccionada para el estudio consistió en 188 personas. Para recopilar los datos, se utilizó un cuestionario como instrumento en una encuesta. Los resultados del

estudio indicaron una correlación estadísticamente significativa entre las dos variables analizadas, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.685 y una significación bilateral de 0.001. Esto sugiere que existe una alta relación entre la adopción del gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Jayanca., los hallazgos de este estudio apoyan y respaldan los resultados obtenidos por Santisteban en su investigación, reforzando la idea de que la adopción del gobierno electrónico puede tener un impacto positivo en la satisfacción ciudadana en el contexto de una municipalidad específica

El nivel de gobierno digital en una institución pública de Chiclayo. En la cual, se evaluaron las dimensiones relacionadas con lo digital, divididas en cuatro categorías: En la dimensión de Tecnología Digital, se observa un desempeño mayoritariamente positivo, con un 80% de los casos calificados como "alto o bueno", un 16.7% como "Regular" y solo un 3.3% como " bajo o deficiente". En cuanto a Identidad Digital, los resultados son más variados, con un 43.3% calificado como "Bueno", un 40% como "Regular" y un 16.7% como "Deficiente". Esto indica que hay margen de mejora en esta área. Por otro lado, en la dimensión de Servicios Digitales, el rendimiento es relativamente alto, con un 66.7% considerado "alto" y un 33.3% clasificado como "regular". No se registraron casos deficientes en esta categoría. En lo que respecta a la Seguridad Digital, los resultados son positivos, con un 73.3% calificado como "alto" y un 26.7% como "regular". No se reportaron casos deficientes en esta dimensión. En general, se puede notar que las dimensiones de Tecnología Digital y Seguridad Digital han obtenido buenos resultados, mientras que la Identidad Digital muestra áreas de mejora. Los Servicios Digitales presentan un rendimiento aceptable, sin casos deficientes. Es importante tener en cuenta que la tabla proporciona una visión general y simplificada de la situación, por lo que cualquier acción para mejorar las áreas deficientes y mantener las áreas buenas debería basarse en un análisis más detallado y específico de cada aspecto relacionado con lo digital. Dado esto, se identificó una similitud con el estudio realizado por Cosquillo (2022) investigó el gobierno digital y la mejoras interacciones en los ciudadanos y el municipio de Tarma, Gobierno Regional de Junín, a una muestra de 108 ciudadanos que utilizan servicios de gobierno digital. Los resultados mostraron que el cálculo de la hipótesis común fue de 398,95, lo que confirma la hipótesis con un 95% de confianza y un 5% de tolerancia. Como

conclusión, se determinó que el gobierno digital y las TIC son herramientas efectivas para la transformación estratégica de la administración pública en la ciudad de Junín, donde los gobiernos digitales están incrementando el uso de servicios digitales, que son similares y más fáciles de entender para los usuarios.

Además, se destaca la oportunidad de mejorar las competencias en seguridad digital mediante iniciativas educativas y de concientización para aquellos con un nivel "regular". Es importante tener en cuenta el contexto del estudio y las limitaciones de recolección de datos al interpretar los resultados y aplicarlos en otros escenarios. Así mismo, se identificó relación con el estudio realizado por Carrión (2019). Cuyos resultados del estudio reafirman el valor del gobierno digital en los procedimientos administrativos, en la mejora de los servicios públicos y la eficaz gestión de los recursos en el sector público. Los hallazgos del estudio proporcionan información valiosa para administradores y legisladores interesados en aprovechar las soluciones digitales, tanto para los ciudadanos individuales como para la sociedad en general. Según la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, los datos tienen una distribución normal debido a que los valores de p para las variables "Gestión Administrativa" y "Gobierno Digital" fueron iguales a $p = 0,123$. En conclusión, el estudio de Carrión enfatiza la importancia del gobierno digital en la gestión pública para mejorar los servicios y recursos.

El nivel de la gestión administrativa en una institución pública, para lo cual se evaluó cuatro dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control. De la dimensión planeación: Se destaca un buen desempeño con un 80% de los casos calificados como "Bueno", lo cual indica que sí están bien gestionados. Sin embargo, un 16.7% se considera "Regular" y un 3.3% como "Deficiente", lo que sugiere la necesidad de mejorar algunos aspectos específicos dentro de esta dimensión. De la dimensión organización, se identificó que el 63.3% de los casos son calificados como "alto o bueno", lo cual indica que la organización en general es sólida. Sin embargo, un 36.7% se califica como "Regular", lo que sugiere que hay áreas que podrían mejorarse para lograr una organización más efectiva y eficiente. De la dimensión dirección, el 70% de los casos se consideran "alto", lo que indica una dirección generalmente adecuada. Sin embargo, un 23.3% se califica como "regular" y un 6.7% como "deficiente o mala". Esto implica que podría

haber oportunidades para fortalecer la dirección y mejorar la toma de decisiones. De la dimensión Control, los resultados muestran que el 76.7% de los casos tienen un desempeño "alto", lo que sugiere un nivel adecuado de control en las operaciones. El 23.3% se clasifica como "regular", lo que señala que existen algunas áreas que podrían fortalecerse en términos de control. En general, la mayoría de las dimensiones presentan un desempeño positivo, pero también hay áreas que requieren atención y mejora. Se recomienda realizar un análisis más detallado de las áreas clasificadas como "regular" o "deficiente".

Esto permitirá alcanzar una gestión más efectiva y una toma de decisiones informada. Siendo así, se identificó una relación con el estudio realizado por Hernández (2021) quien determinó el grado de correlación entre el gobierno digital y los procesos administrativos utilizados por la Superintendencia de transporte terrestre de pasajeros, carga y mercancías (SUTRAN), los resultados de este estudio, junto con otros estudios relacionados, resaltan la importancia de abordar la seguridad digital en el contexto de la gobernanza digital y la gestión administrativa. Se destaca la necesidad de garantizar un entorno digital seguro y productivo dentro de las instituciones públicas mediante la implementación de iniciativas educativas dirigidas a las personas que presentan un nivel de conocimiento "regular" sobre seguridad digital. Estas iniciativas pueden mejorar la competencia digital en general y promover prácticas más seguras en el uso de tecnologías digitales. Sin embargo, se enfatiza que es crucial reconocer las particularidades del contexto de cada estudio y aplicar los resultados con cuidado para tomar decisiones informadas y efectivas en la búsqueda de medidas de seguridad digital más sólidas y servicios gubernamentales mejorados. La combinación de investigaciones sobre gobierno digital, procesos administrativos y seguridad digital proporciona información valiosa para optimizar los servicios públicos y mejorar la eficiencia en las instituciones del sector público.

De igual modo, se identificó similitud con el estudio de Isique (2021). Quien determinó la relación entre la satisfacción del usuario y la administración en el Programa de Complemento Alimentario Metropolitano de Chiclayo. Los resultados del estudio revelaron que la gestión administrativa fue calificada como baja en el 10% de los casos, media en el 68% y alta en el 22% de los casos. El valor del

coeficiente de correlación Rho fue de 0.649, lo que indica una correlación directa moderada. Esto llevó a aceptar la hipótesis de investigación, los análisis estadísticos proporcionaron evidencia sólida para destacar la importancia de estos elementos en la determinación de una gobernanza efectiva y una prestación eficiente de servicios públicos. La comprensión de estas relaciones es esencial para los formuladores de políticas y administradores que buscan mejorar sus planes y estrategias para aumentar la satisfacción ciudadana y mejorar la eficacia del sector público. En resumen, el estudio de Isique demuestra que una gestión administrativa efectiva está directamente relacionada con la satisfacción del usuario en el Programa de Complemento Alimentario Metropolitano de Chiclayo

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación en el gobierno digital y gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico en una institución pública en Chiclayo durante el año 2023 de acuerdo con el coeficiente de correlación de Pearson una significancia de Person (X^2c) = 9.357 \geq 3,8415, se determinó la relación, con un nivel de confiabilidad del 95% y nivel de significancia del 5%, constatación estadística de la existencia de una relación significativa entre las 2 variables.
2. Se identificó que el nivel del gobierno digital en una institución pública de Chiclayo es alto de acuerdo con sus dimensiones tecnología digital 80%, identidad digital 43.3%, servicios digitales 66.7% seguridad digital 73.3% muestran un buen desempeño, mientras que la identidad y los servicios digitales tienen áreas de mejora. Es esencial abordar las deficiencias identificadas para optimizar la experiencia digital en su totalidad.
3. Se identificó que el nivel de la gestión administrativa en una institución pública y es alto de acuerdo con sus dimensiones planeación 60%, organización 63.3%, dirección 70% control 76.7% mostrando un desempeño mayormente positivo, con porcentajes altos en todas las dimensiones de la variable.
4. Se estableció la relación en la variable gobierno digital y las dimensiones planificación, organización, dirección y control de la gestión administrativa en una institución pública de Chiclayo; 2023, obteniendo un coeficiente de correlación de Person de 15,248^a y 4,751^a p-valor de significancia de 0,000, y ,029 , determinando que existe una relación entre el gobierno digital y las dimensiones de la gestión administrativa esto se ve reflejado en la buena administración de la institución pública.

VII. RECOMENDACIONES

1. A La institución pública en Chiclayo, continuar impulsando el desarrollo y la implementación de iniciativas de gobierno digital para mejorar aún más la gestión administrativa del trámite del pasaporte electrónico. La identificación y adopción de tecnologías y soluciones digitales pueden agilizar los procesos, aumentar la eficiencia y mejorar la experiencia de los ciudadanos durante el procedimiento.
2. A la institución pública de la ciudad de Chiclayo enfocarse en mejorar el gobierno digital y los servicios digitales para optimizar la experiencia en línea, mientras se mantienen las dimensiones de tecnología digital y seguridad digital mediante actualizaciones y políticas de seguridad efectivas.
3. A la institución hacer más accesible la comunicación con los usuarios mejorando sus plataformas digitales, como página web, correos electrónicos, redes sociales, de tal manera que puedan consultar sus dudas o realiza
4. A la institución pública de la ciudad de Chiclayo, priorizar y enfocar los esfuerzos en fortalecer la dimensión de Organización, implementando estrategias que mejoren la eficiencia y efectividad en la gestión. Es crucial identificar áreas específicas que necesitan mejoras y desarrollar planes de acción adecuados.

REFERENCIAS

- Adu, K. (2018). *Evaluation of e-government implementation in Ghana. Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, 23(1), 81-94. DOI: 10.17576/apjitm-2021-1001-11
- Adebayo, F. (2019). *Electronic government: an investigation of factors facilitating and impeding the development of e-government in Nigeria*. <https://repository.cardiffmet.ac.uk/bitstream/handle/10369/11156/phd%20th>
- Aliaga, A. (2022) “*La incidencia de los delitos informáticos en la implementación progresiva del plan de gobierno digital de OSITRAN 2019-2022*” (Tesis de maestría Universidad Peruana de Las Américas). Repositorio digital U las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1127>
- Belmont, (1979) *Informe Belmont, principios de ética, actualizado (2017) 28 de diciembre, pautas para la protección de los seres humanos en la investigación*.
EE.UU.https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigación/comiteEtica/informe_belmont.html
- Bobativa, C. (2017) *Investigación cuantitativa*. Fondo editorial Areandino. <https://bit.ly/3RVuxhD>
- Bruzza, M. (2020) *Diseño de un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales*. (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú). Repositorio digital de la PUCP. [https://\(tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17147](https://(tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17147)
- Bruce, P.& Bruce, A. (2017), *Estadística practica para ciencia de datos* <https://es.scribd.com/document/441560596/Estadistica-Practica-Para-r>

- Buitrón, M. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la percepción de los trabajadores de la UGEL 04 durante la Covid-19, 2021* (tesis de maestría Universidad César Vallejo). Repositorio digital de la UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73088>
- Carrión, G. (2019) *Estrategias en la implementación de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo De Lambayeque* (Tesis de maestría). Repositorio institucional de la USS.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6320>
- Cifuentes, D. (2019) *Propuesta de estrategia para la implementación de la política de gestión del conocimiento y su articulación con la política de gobierno digital en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público*. Universidad Externado de Colombia, In Sustainability, 11(1).
<https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/3ca7c372-96a6-425e-9c52-f204af94b4fc>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe- CEPAL (2020)
Perspectivas económicas de América Latina 2020: transformación digital para una mejor reconstrucción. Repositorio digital de CEPAL.
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46029>
- Condori, P. (2020) *Universo. Población y muestra*
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdt>
- Concytec (2018) Consejo Nacional de ciencia y Tecnología e innovación en Perú.
https://www.untels.edu.pe/ftp/2021.01.26.0032_comunicado%20n.%c2%b0%20032-2020a-investigaci%c3%93n-gu%c3%8da%20pr%c3%81ctica%20para%20la%20formulaci%c3%93n%2

0y%20ejecuci%c3%93n%20de%20proyectos%20de%20investigaci%c3%93n%20y%20desarrollo.pdf

Cosquillo, S. (2022) *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020* (Tesis de maestría)
Repositorio institucional digital de la nacional mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo_ls.pdf?sequence=3

Chávez, E., & Rodríguez, L. (2018) *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario revista ensayos pedagógicos*. Universidad de san José de Costa Rica ,13(1),71-106,21 de mayo,
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10645>

Chucuya, H. (2017) *Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli, 2016*. (Tesis de grado. Universidad Nacional del Altiplano). Repositorio digital de la UNAP, Puno.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6030>

Culqui, M., Cieza, M., & Callao, D. (2021). *Gestión Digital de las entidades públicas del Perú*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(5), 10054-10069. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1053

Delgado, T., & Sánchez, A. (2018). *Rethinking the electronic government: one-stop shop, sustainable services and digital government focused on innovation*. Revista cubana de administración pública y empresarial, 2(3), 254-267.
<https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/55>

- Decreto Legislativo -D.L. N° 1412. (2018) *Decreto legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. Presidencia de consejo de ministros -PCM Diario Oficial El Peruano.* [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativoque-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n1412-1691026- 1.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativoque-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n1412-1691026-1.pdf)
- Eguino, H., Lanfranchi, G., Rodríguez, J., & Vásquez, D. (2018) *Municipios y gobierno digital: Situación y buenas prácticas en la Red de Mercociudades.* Banco Interamericano de Desarrollo. BID.
<https://publications.iadb.org/es/municipios-y-gobierno-digital-situacion-ybuenas-practicas-en-la-red-mercociudades>
- Esteban, N. (2018) *Tipos de investigación.* Universidad Santo Domingo de Guzmán
<http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Faulkner, N., Jorgensen, B., & Koufariotis, G. (2019) *Can behavioural interventions increase citizens' use of e-government? Evidence from a quasi-experimental trial.* *Government. Information Quarterly*, 36(1), 61–68. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.009>
- Gil ,J., Dawes, S., & Pardo, T. (2018) *Digital government and public management.* Research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 19(5), 633-646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020) *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades.* *Revista Gestión y política pública.* 29 (1) , 97-129. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7234851>

- Gonzales, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020) *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 32-37. DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n8.2017.249>
- Gonzales, V. (2021) *Gobierno Digital y Gestión Administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021- 2020* (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional digital de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72232>
- Guetterman, T., Molina, J., & Fetters, M. (2020) *Virtual Special Issue on "Integration in Mixed Methods Research"*. Journal of Mixed Methods Research, 14(4), 430-435, <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31218217/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Batistas, M. (2017). *Metodología de la investigación* Sexta edición. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, 714 p. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herrera, M., Partida, A. y Guerra, S. (2018) *Validación del instrumento de investigación para medir factores del capital humano UANL*. http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica_4_2/50%20HERRERA_PARTIDA_GUERRA.pdf

- Hernández, S., & Duana, D. (2020) *Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández, V. (2021) *Gobierno digital en procedimientos administrativos en Unidad Desconcentrada de Superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías 2020-2021*. (Tesis de maestría) Repositorio digital institucional de la Universidad César Vallejo
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66451>
- Herrera, C., & Herrera, C. (2021) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el trámite expedición de pasaporte electrónico sede central - Migraciones, 2021* (Tesis de maestría) Repositorio institucional Universidad San Ignacio de Loyola - USIL.
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/71b2205e-cd00-4652-804e-c4f644aacd2a>
- Isique, C. (2021) *Gestión administrativa y satisfacción del usuario del programa de complementación alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo* (tesis de maestría). Repositorio digital institucional de la UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78089>
- Joshi, R., & Islam, S. (2018). *E-Government Maturity Model for Sustainable EGovernment Services from the Perspective of Developing Countries*. sustainability, p. 1-28. <https://doi.org/10.3390/su10061882>
- Kachouie, S., & Castilla, C. (2018) *Evolución y Perspectivas de la brecha digital en la Unión Europea*. Revista ComHumanitas, 9 (2), 101-115. DOI: <https://doi.org/10.31207/rch.v9i2.168>

- Kuhlmann, S., & Heuberger, M. (2021) Digital transformation going local: implementation, impacts and constraints from a German perspective. *Public Money & Management*. <https://doi.org/10.1080/09540962.2021.1939584>
- López, C. (2019) "*Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnologías de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*". (Tesis Doctoral). Repositorio digital de la. USM. <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3341/1/DOCTORADO%20-%20Carlos%20Enrique%20Lopez%20Rodriguez.pdf>
- Louffat, E. (2015) *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Editorial Cengage Learning Buenos Aires. Argentina, volume 1(4). https://www.researchgate.net/publication/312452500_Administracion_Fundamentos_del_proceso_administrativo
- Louffat, E. (2012) *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires. Argentina: CENGAGE Learning.
- La cámara (2020) *El camino del gobierno peruano hacia la digitalización. Informe económico. Instituto peruano de economía y empresarial de la CCL. IEDEP. Informe económico.* <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2020/09/200914.pdf>
- Ma, L., & Zheng, Y. (2019) *National e-government performance and citizen satisfaction: A multilevel analysis across European countries. International Review of Administrative Sciences*, 85(3), 506-526. <https://doi.org/10.1177/0020852317703691>

- Martínez, V., & Rincón, E. (2021) *Problemas y desarrollo de la identidad en el mundo digital*. Revista chilena derecho tecnología, 10 (2). Doi: <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2021.59188>
- Mendoza, M. R., Olivos, M.A, Valdez, B. (2018) *La ética profesional desde la perspectiva de los alumnos de ingeniería de una universidad pública*. Revista de estudios y experimentos en educación, Universidad Católica de santísima concepción Chile, 17 (33), 161-169. <https://www.redalyc.org/journal/2431/243155021010/243155021010.pdf>
- Medina, R. (2020) *Validez de Contenido de un Instrumento de Medición de Derechos Humanos en México* Revista de Ciencias Sociales (Cr), 2, (168). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15364525014>
- Ministerio de Educación – Minedu (2022) *¿Qué es un Servicio digital? Gobierno y Transformación Digital*. Revista Minedu digital <https://sites.minedu.gob.pe/transformaciondigital/2022/06/16/que-es-un-servicio-digital/#:~:text=Servicio%20digital%20es%20aque%20provisto,p%C3%BAblico%20para%20los%20ciudadanos%20y>
- Moloto, A., & Muchie, M. (2023) *Factors That Affect the Effective Use of E-Government Procedures in Limpopo*. Journal of Service Science and Management, 16(3). <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=124978>
- Moreno, D. (2021) *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020* (Tesis de maestría) Repositorio digital

institucional de la UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56792>

Morillo, J., Morales, I., & Tobar, L. (2020) *Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? Recursos naturales y pandemia*. Revista IVOLNSFI Investigación y desarrollo, 10 (2), 32-41. DOI: <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>

Murgueitio, J. y Restrepo, J. (2020) *Diagnóstico para la Implementación de la Política de Gobierno Digital en la Corporación Concejo de Medellín para el Periodo 2020*. In Journal of Chemical Information and Modeling, 2. (1). <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/38945>

Nuntón, J.C., Germán, M.L., Tuanama, Y.T., Heredia, F.D. (2020) *E-government with a transformational approach in public Management. A systematic review*. Journal of Positive School Psychology, 6(2s), (2022): Special Issue on Business, Economics and Technical Sciences. <https://journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/10067>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (2019) *Índice de Gobierno Digital OCDE 2019. Resultados y mensajes clave*. Fundación Santillana, <https://www.oecd.org/skills/OECD-skills-strategy-2019-ES.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (2019) <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>

Pacheco, D. F. (2023) *Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022*. Revista Científica Multidisciplinar Ciencia Latina, 7(1), 6697-6712. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918

- Pendino, S. (2021) *Qué significa: Servicio Digital. Diccionario de Marketing Digital*. Portal Web Sebastianpendino. <https://sebastianpendino.com/que-significa/servicio-digital/>
- Piña, E. (2019) *Gobierno Digital: efectividad del uso de los portales electrónicos en la gestión de trámites (pago y consulta de predial). Análisis comparativo Toluca, México y Mérida, Yucatán en junio del 2017 a junio del 2018* (tesis de pregrado Universidad Autónoma del estado de México). Repositorio institucional. RI. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/99218>
- Piscoya, A., & Camacho, L. (2022). *Control interno para la efectiva gestión administrativa. Sede la central del gobierno regional, Lambayeque*. Revista Ñeque, 5(11), 116–129. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.68>
- Porrúa, M., Lafuente, M., Mosqueira, E., Benjamín, R. & Reyes, A. (2020) *Transformación digital y empleo público: el futuro del trabajo del gobierno*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Transformacion-digital-y-empleo-publico-El-futuro-del-trabajo-del-gobierno.pdf>
- Rivoir, A., & Morales, M. (2019) *Tecnologías digitales Miradas críticas de la apropiación en América Latina observatic* CLACSO 1a ed. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20191128031455/Tecnologias-digitales.pdf>
- Rodríguez, Y. (2020) *Metodología de la investigación*. Klik Soluciones Educativas <https://bit.ly/3cFgbld>
- Salazar, R. (2022). *Gobierno digital y participación ciudadana: percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana*. Revista

Universidad y Sociedad, 14(S1), 280-288.

<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la Investigación 6 Edición*. McGraw Hill. <https://bit.ly/3PHajal>

Saikali, L., Cristóvam, J., Sousa, T. (2020). *Digital Government in the Implementation of Public Services for the Realization of Social Rights in Brazil*. *Revista De Informática Teórica e Aplicada*, 43(89), 209. <https://doi.org/10.5007/2177-7055.2020v43n89p209>

Saorín, F., & Gutiérrez, I. (2018) *La Identidad Digital del alumnado universitario: Estudio descriptivo en la facultad de Educación de la Universidad de Murcia*. *RiiTE Revista Interuniversitaria de Investigación en Tecnología Educativa*, Doi: . <https://doi.org/10.6018/riite/2018/30001>

Santisteban, P. (2022) *Implementación del Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Jayanca, año 2021* (tesis de maestría universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo). Repositorio de la UNPRG. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10423/Santisteban_Cobe%C3%B1as_Pablo_Benjamin.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sotomayor, P. & Valverde, N. (2019) *La imposición al consumo en la era de los servicios digitales*. *Revista de Derecho THEMIS* 76, 2019, 29-40. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7622476.pdf>

Tinoco, C. (2020) *Implementación de la política pública de gobierno digital en los procedimientos y trámites de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias*. (Tesis de maestría Universidad Externado de Colombia). Repositorio U

Externado.<https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/8fc59344-dae2-40e9-a6a4-037b4dd80589>

Toro, A., Gutiérrez, C., & Correa, L. (2020) *Estrategia de Gobierno Digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos*. Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad, 12(22), 71-102.

Urrutia, J., & Santana, S. (2016) *La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Dirección de Posgrado.
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22999>

Yan, H., & Ting, Y. (2018) *The effectiveness of online citizen evaluation of government performance: A study of the perceptions of local bureaucrats in China*. Public Personnel Management, 47(4), 419-444.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0091026018767475>

Zambrano, C., Vélez, X., y Vélez, Y. (2019) *Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí*. Dominio de Las Ciencias, 5(3), 355. <https://doi.org/10.23857/dc.v5i3.940>

ANEXOS

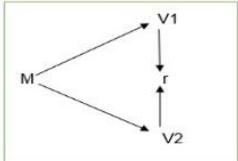
Anexos 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala	instrumento
Gobierno digital	El gobierno digital es el uso planificado de las tecnologías digitales y de los datos de la administración pública para brindar servicios eficaces a los usuarios, servidores públicos y público interesado lo cual permite a los gobiernos locales mostrar eficiencia y efectividad en sus servicios, buscando establecer un vínculo activo entre el ciudadano y el Estado Decreto Legislativo (D.L N°1412, 2018)	A partir de la aplicación del cuestionario se midió la percepción de los trabajadores de una institución pública de Chiclayo sobre el gobierno digital. Los ítems del cuestionario fueron adaptados del Decreto Legislativo N°1412 (2018)	Tecnología digital	Tics Hadware Software Comunicación digital Infraestructura digital	Likert-Ordinal	Cuestionario
			Identidad digital	Identificación digital Correos institucionales Canal de comunicación Credencial digital		
			Servicios digitales	Enlace del portal web Información de servicios Tramites de documentos en internet Seguimiento de trámites		
			Seguridad digital	Apoyo interinstitucional Red privada para conexión digital Programas de antivirus Continuo de registro de backup Protocolos de seguridad		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala	Instrumento
gestión administrativa	La gestión administrativa es un conjunto de acciones planificadas que tiene la finalidad de direccionar a la institución a lograr los objetivos o metas institucionales establecidas (Gonzales et al., 2020)	A partir de la aplicación del cuestionario se midió la percepción de los trabajadores sobre la gestión administrativa. El cuál consta de 20 ítems donde las opciones de respuesta están dadas por la escala valorativa de Likert: Muy eficiente 5 Eficiente 4 Indiferente 3 Deficiente 2 Muy deficiente 1	Planificación	Planificación de Objetivos, Inducción al personal, Seguimientos, Eficiencia, Procedimientos de atención y Planificación de metas a cortos plazos	Ordinal - Likert	Cuestionario
			Dirección	Comunicación permanente, Capacitaciones, Reconocimientos, y Confianza	Ordinal -Likert	Cuestionario
			Organización	Estructura organizativa, Flujo de información, Reclamos, Procedimientos de atención y Clima laboral	Ordinal -Likert	Cuestionario
			Control	Seguimiento, Monitoreo, Evaluación, Supervisión y Actividades laborales		Cuestionario

Fuente: elaborado por: Santa Cruz Poluche, Ronal Gustavo

ANEXO 2 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico de una institución pública Chiclayo, 2023?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico de una institución pública Chiclayo, 2023.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico de una institución pública Chiclayo, 2023</p>	<p>Variable 1: GOBIERNO DIGITAL Dimensiones identidad digital, servicios digitales, seguridad digital, tecnología digital</p> <p>Variable 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Dimensiones planeación, dirección, control, organización.</p>	<p>Tipo de investigación: Básica Nivel: Correlacional Diseño: no experimental Grafico</p>  <p>Donde M: muestra V1: Gobierno digital V2: : Gestión administrativa r: Relación</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p>	<p>VARIABLES E INDICADORES</p>	<p>POBLACIÓN</p>
<p>a)Cuál es el nivel de gobierno digital en una institución pública Chiclayo?, b). ¿Cuál es nivel la gestión la gestión administrativa en una institución pública de Chiclayo?, c). ¿Cómo el gobierno digital se relaciona con la planificación, organización, dirección y</p>	<p>a). Identificar el nivel del gobierno digital en una institución pública Chiclayo, 2023. b). Identificar el nivel de la gestión administrativa en una institución pública Chiclayo, 2023, c). Establecer la relación del</p>		<p>Variable 1: GOBIERNO DIGITAL Indicadores: Tics Hardware Software Comunicación digital Infraestructura digital Identificación digital Correos institucionales Canal de comunicación Credencial digital Enlace del portal web</p>	<p>Población constituida por trabajadores que pertenecen al a Superintendencia nacional de Migraciones sede Chiclayo suman un total de 30</p> <p>Muestra 30 trabajadores administrativos DISA Chota</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p> <p>Técnicas e instrumento de recolección de datos:</p>

<p>control en una institución pública Chiclayo?</p>	<p>gobierno digital y la planificación, organización, dirección y control de una institución pública Chiclayo, 2023</p>		<p>Información de servicios Tramites de documentos en internet Seguimiento de trámites Apoyo interinstitucional Red privada para conexión digital Programas de antivirus Continuo de registro de backup Protocolos de seguridad</p> <p>Variable 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Planificación de Objetivos, Inducción al personal, Seguimientos, Eficiencia, Procedimientos de atención y Planificación de metas a cortos plazos Comunicación permanente, Capacitaciones, Reconocimientos, y Confianza Estructura organizativa, Flujo de información, Reclamos, Procedimientos de atención y Clima laboral</p>	<p>Técnica: la encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Método de análisis: cuadro de frecuencias diagramas estadísticos, coeficiente de correlación, estadísticos para prueba de hipótesis</p>
---	---	--	---	---

Nota: elaborado por Ronal Gustavo Santa Cruz Poluche

Anexos 3 Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GOBIERNO DIGITAL EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE CHICLAYO

Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico de una institución pública Chiclayo, 2023

Ficha técnica

Autor: SANTA CRUZ POLUCHE, RONAL GUSTAVO

Objetivo: medir el gobierno digital de una institución pública Chiclayo

Institución: Superintendencia Nacional de Migraciones sede Chiclayo

Aplicación: Individual

Tiempo: 10 min

Cantidad de interrogantes: 22 Opciones de respuesta:

Nunca (1), Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

INSTRUCCIONES. Estimado(a) se le solicita amablemente responda según su criterio a las preguntas que a continuación se le formulan, marcando con un aspa (X) donde: Nunca (1), Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

VARIABLE: LOCALIZACIÓN DE SERVICIOS							
DIM.	N°	INDICADORES	N	C N	A V	S	C S
GOBIERNO DIGITAL		Dimensión Tecnología digital	1	2	3	4	5
	1	¿En su entidad se emplean las tecnologías de la información para el desarrollo de las actividades y procesos internos?					
	2	¿La entidad garantiza, a través de su portal web, el acceso a la información pública de manera efectiva y transparente?					
	3	¿La entidad dispone de un servicio virtual que permite una comunicación mejorada con los usuarios, brindando facilidades para consultas, trámites y atención en línea?					
	4	¿La entidad cuenta con equipos tecnológicos tales como monitores, videocámaras, teclados, mouse, routers e impresoras multifuncionales para soportar sus operaciones?					

5	¿La entidad cuenta con sistemas de software, hardware y redes de conexión que incluyen sistemas operativos y aplicaciones actualizadas para respaldar eficientemente sus actividades y servicios?					
Dimensión Identidad digital		1	2	3	4	5
6	¿Su entidad tiene habilitadas las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter para interactuar con los usuarios y promover sus servicios?					
7	¿La entidad proporciona a sus colaboradores correos corporativos institucionales como herramienta de comunicación interna y externa?					
8	¿La entidad utiliza un logotipo reconocible en el entorno digital para representar su identidad de marca?					
9	¿La entidad ha implementado el uso del DNI electrónico como una forma segura de identidad digital para sus usuarios?					
10	¿La entidad cuenta con un sistema de almacenamiento de datos de los usuarios que cumple con los estándares de seguridad y privacidad?					
Dimensión Servicios digitales		1	2	3	4	5
11	¿La entidad cuenta con disponibilidad para acceder a los servicios gestionados a través de internet, asegurando un acceso ininterrumpido y confiable para los usuarios?					
12	¿La entidad ofrece la posibilidad de comunicación directa e inmediata con los usuarios a través de WhatsApp, brindando un canal de contacto eficiente y conveniente?					
13	¿La entidad presenta información a través de internet de manera adecuada y con un formato de fácil entendimiento para los usuarios, facilitando la comprensión y la búsqueda de información relevante?					
14	¿La entidad cuenta con servicios disponibles en su sitio web que permiten a los ciudadanos realizar consultas o llevar a cabo los trámites requeridos de manera ágil y sencilla?					
15	¿A través del portal web, la entidad proporciona a los usuarios acceso para realizar el seguimiento de sus trámites, ofreciendo transparencia y facilidad de gestión?					
16	¿La entidad cuenta con un canal virtual para derivar los documentos internos a las respectivas áreas, optimizando la eficiencia en la gestión interna y garantizando la correcta distribución de la información?					
Dimensión Seguridad digital						
17	¿La entidad comparte información de manera automática y confiable con otras instituciones del Estado, garantizando la integridad y la confidencialidad de los datos compartidos?					
18	¿La seguridad digital implementada en tu entidad genera un estado de confianza en los usuarios, servidores y funcionarios, brindando tranquilidad en el manejo de la información sensible?					
19	¿La entidad protege los datos de los usuarios implementando medidas proactivas y reactivas de seguridad, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información?					

20	¿La entidad cuenta con un sistema integrado de usuario y clave para generar consultas y asegurar la autenticación de los usuarios que acceden a los servicios digitales?					
21	¿La entidad envía notificaciones al correo o al teléfono del usuario sobre algún trámite online que realice, ofreciendo transparencia y comunicación oportuna en el proceso?					
22	¿La entidad actualiza periódicamente los protocolos antivirus para proteger la información de su área, mitigando riesgos y asegurando la integridad de los sistemas?					
23	¿La entidad cuenta con protocolos de ciberseguridad para evitar el hackeo de información sensible, implementando medidas de prevención, detección y respuesta ante posibles ataques cibernéticos?					

Muchas Gracias

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GOBIERNO ADMINISTRATIVO

Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico de una institución pública Chiclayo, 2023

INSTRUCCIONES. Estimado(a) se le solicita amablemente responda según su criterio a las preguntas que a continuación se le formulan, marcando con un aspa (X) donde: Nuca (1), Casi Nuca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

VARIABLE: LOCALIZACIÓN DE SERVICIOS							
DIM.	N°	INDICADORES	N	C N	A V	S	C S
GOBIERNO ADMINISTRATIVO	Dimensión Planeación		1	2	3	4	5
	1	¿En la entidad planifica las tareas y los objetivos de acuerdo al manual de organización y funciones?					
	2	¿La entidad motiva a los trabajadores para que cumplan los objetivos de la institución?					
	3	¿La entidad programa capacitaciones de inducción para dar a conocer la misión, visión y valores ?					
	4	¿La entidad utiliza recursos para alcanzar las metas institucionales?					
	5	¿Las actividades son planificadas, como un medio para reducir la incertidumbre y fallas durante el proceso de atención?					
	Dimensión Organización		1	2	3	4	5
	6	¿La entidad propicia una comunicación fluida y oportuna ?					
	7	¿La entidad realiza capacitaciones que ayuden a fortalecer las competencias de los trabajadores?					
	8	¿La entidad promueve los trabajos en equipo para obtener mejores resultados?					
	9	¿La entidad respalda las opiniones, ideas y decisiones de los equipos de trabajo para cumplir los objetivos institucionales?					
	Dimensión Dirección		1	2	3	4	5
	10	¿La entidad fomenta el desarrollo de las actividades, bajo un clima laboral adecuado?					
	11	¿La entidad brinda condiciones para que realicen las actividades laborales?					
12	¿El jefe de su área supervisa el correcto desarrollo de las actividades ejecutadas por sus colaboradores?						
13	¿Cada departamento de la entidad cuenta con un jefe, el cual coordina las actividades que serán desarrolladas?						
14	¿El jefe o coordinador de su departamento, presenta disposición para aceptar ideas, propuestas brindadas por sus colaboradores?						

15	¿El jefe o coordinador de su área, es tolerante a los errores cometidos por sus colaboradores?					
Dimensión Control						
16	¿La entidad cuenta con un órgano de control interno?					
17	¿La entidad realiza el monitoreo a las áreas operativas para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades del personal?					
18	¿La entidad actualiza permanentemente el inventario de sus recursos y bienes con los que cuenta?					
19	¿La entidad realiza el control de la calidad de los servicios que brinda?					
20	¿La entidad realiza evaluación constante para medir el desempeño de los trabajadores?					

Muchas Gracias

Anexo 4: Validación de instrumentos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario de la variable: “Gestión administrativa”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Patazca Delgado Patricia Ester DNI: 19796176
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Maestro en Gestión Pública, Contador Público, Colegiado
Institución donde labora:	Gobierno regional Lambayeque
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Autor de artículos de investigación

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gobierno digital y Gestión administrativa, medido mediante la escala de Likert
Autor:	Santa Cruz Poluche Ronal Gustavo
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Superintendencia Nacional de Migraciones sede Chiclayo
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Superintendencia Nacional de Migraciones sede Chiclayo
Significación:	Es de escala ordinal tipo Likert de 1-5 Totalmente de acuerdo=1, De acuerdo=2, Indiferente=3, En desacuerdo=4, Totalmente en desacuerdo=5, El objetivo Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico de una institución pública Chiclayo, 2023

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
V1. Gobierno Digital	Dimensión identidad digital	Se puede inferir que son estas cualidades personales las que distinguen a una persona, pero en este caso una forma digital que integra servicios de Internet, ya sean redes sociales, asociaciones, blogs personales, etc.
	Dimensión servicios digitales	Los servicios digitales son aquellos que se ponen a disposición en forma conjunta o parcial a través del uso de Internet, es decir, se diferencian en que son remotos, automatizados, accesibles desde cualquier lugar
	Dimensión seguridad digital	La seguridad digital se gestiona de manera ideal y adecuada utilizando una variedad de métodos y medidas proactivos y reactivos para garantizar la seguridad de las personas en riesgo mientras navegan por los servicios técnicos e Internet.
	Dimensión tecnología digital	Son Tecnologías de Información y Comunicación (Tics), como se definen en el DL 1412-2018-PCM, son tecnologías, Internet, hardware y dispositivos móviles donde se desarrollan servicios en conjunto y aplicaciones para implementar mejor el gobierno digital.
V2. Gestión administrativa	Dimensión planeación	La planificación se enfoca en investigar, analizar, pronosticar y ordenar todos los recursos disponibles para el servicio
	Dimensión dirección	La dirección es una de las funciones clave para el correcto funcionamiento de la gestión administrativa.
	Dimensión control	El control en gestión administrativa se refiere a la verificación y seguimiento de las actividades planificadas con el fin de tomar decisiones.
	Dimensión organización.	La organización son funciones principales de una organización e implica la construcción eficaz del potencial humano y de los recursos económicos para realizar correctamente los objetivos

Presentación de instrucciones para el juez:

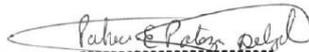
A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión administrativa elaborado por el bachiller Liz Diamela Allemant Carrasco en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay	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.

semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	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.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel


Mg. Patricia E. Patazca Delgado
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MATRÍCULA 4545

MG. Patricia Esther Patazca Delgado

DNI =16422063

Código Orcid :0000-0001- 6321-3227

Chiclayo, 21 de Julio 2023

Variable: Gobierno digital

Primera dimensión: Tecnología digital

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión tecnología digital

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades y procesos	¿En su entidad se emplean las tecnologías de la información para el desarrollo de las actividades y procesos internos?	4	4	4	
Información pública	¿La entidad garantiza, a través de su portal web, el acceso a la información pública de manera efectiva y transparente?	4	4	4	
Servicio virtual	¿La entidad dispone de un servicio virtual que permite una comunicación mejorada con los usuarios, brindando facilidades para consultas, trámites y atención en línea?	4	4	4	
Equipamiento tecnológico	¿La entidad cuenta con equipos tecnológicos tales como monitores, videocámaras, teclados, mouse, routers e impresoras multifuncionales para soportar sus operaciones?	4	4	4	
Sistemas tecnológicos	¿La entidad cuenta con sistemas de software, hardware y redes de conexión que incluyen sistemas operativos y aplicaciones actualizadas para respaldar eficientemente sus actividades y servicios?	4	4	4	

Variable: Gobierno digital

Segunda dimensión: Identidad digital

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión identidad digital

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de redes sociales	¿Su entidad tiene habilitadas las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter para interactuar con los usuarios y promover sus servicios?	4	4	4	
Uso de correos corporativos	¿La entidad proporciona a sus colaboradores correos corporativos institucionales como herramienta de comunicación interna y externa?	4	4	4	
Logo e identidad	¿La entidad utiliza un logotipo reconocible en el entorno digital para representar su identidad de marca?	4	4	4	
Reconocimiento electrónico	¿La entidad ha implementado el uso del DNI electrónico como una forma segura de identidad digital para sus usuarios?	4	4	4	
Seguridad y privacidad	¿La entidad cuenta con un sistema de almacenamiento de datos de los usuarios que cumple con los estándares de seguridad y privacidad?	4	4	4	

Variable: Gobierno digital

Tercera dimensión: Servicio digital

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión servicio digital

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a redes seguro	¿La entidad cuenta con disponibilidad para acceder a los servicios gestionados a través de internet, asegurando un acceso ininterrumpido y confiable para los usuarios?	4	4	4	
Asesoría personalizada	¿La entidad ofrece la posibilidad de comunicación directa e inmediata con los usuarios a través de WhatsApp, brindando un canal de contacto eficiente y conveniente?	4	4	4	
Información de fácil entendimiento	¿La entidad presenta información a través de internet de manera adecuada y con un formato de fácil entendimiento para los usuarios, facilitando la comprensión y la búsqueda de información relevante?	4	4	4	
Sitio web	¿La entidad cuenta con servicios disponibles en su sitio web que permiten a los ciudadanos realizar consultas o llevar a cabo los trámites requeridos de manera ágil y sencilla?	4	4	4	
Seguimiento y transparencia	¿A través del portal web, la entidad proporciona a los usuarios acceso para realizar el seguimiento de sus trámites, ofreciendo transparencia y facilidad de gestión?	4	4	4	
Canales virtuales	¿La entidad cuenta con un canal virtual para derivar los documentos internos a las respectivas áreas, optimizando la eficiencia en la gestión interna y garantizando la correcta distribución de la información?	4	4	4	

Variable: Gobierno digital

Cuarta dimensión: Servicio digital

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad digital

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información confiable	¿La entidad comparte información de manera automática y confiable con otras instituciones del Estado, garantizando la integridad y la confidencialidad de los datos compartidos?	4	4	4	
	¿La seguridad digital implementada en tu entidad genera un estado de confianza en los usuarios, servidores y funcionarios, brindando tranquilidad en el manejo de la información sensible?	4	4	4	
Protección de datos	¿La entidad protege los datos de los usuarios implementando medidas proactivas y reactivas de seguridad, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información?	4	4	4	
Usuario y claves	¿La entidad cuenta con un sistema integrado de usuario y clave para generar consultas y asegurar la autenticación de los usuarios que acceden a los servicios digitales?	4	4	4	
Protocolos de ciberseguridad	¿La entidad envía notificaciones al correo o al teléfono del usuario sobre algún trámite online que realice, ofreciendo transparencia y comunicación oportuna en el proceso?	4	4	4	
	¿La entidad actualiza periódicamente los protocolos antivirus para proteger la información de su área, mitigando riesgos y asegurando la integridad de los sistemas?	4	4	4	
	¿La entidad cuenta con protocolos de ciberseguridad para evitar el hackeo de información sensible, implementando medidas de prevención, detección y respuesta ante posibles ataques cibernéticos?	4	4	4	

Variable: Gestión administrativa

Primera dimensión: Planeación

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión digital y la dimensión planeación

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación de tareas	¿En la entidad planifica las tareas y los objetivos de acuerdo al manual de organización y funciones?	4	4	4	
	¿Las actividades son planificadas, como un medio para reducir la incertidumbre y fallas durante el proceso de atención?	4	4	4	
Motivación	¿La entidad motiva a los trabajadores para que cumplan los objetivos de la institución?	4	4	4	
Capacitación	¿La entidad programa capacitaciones de inducción para dar a conocer la misión, visión y valores ?	4	4	4	
Cumplimiento de metas	¿La entidad utiliza recursos para alcanzar las metas institucionales?	4	4	4	

Variable: Gestión administrativa

Segunda dimensión: Dimensión Organización

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión digital y la dimensión Organización

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	¿La entidad propicia una comunicación fluida y oportuna ?	4	4	4	
Capacitaciones	¿La entidad realiza capacitaciones que ayuden a fortalecer las competencias de los trabajadores?	4	4	4	
Trabajo en equipo	¿La entidad promueve los trabajos en equipo para obtener mejores resultados?	4	4	4	
Liderazgo	¿La entidad respalda las opiniones, ideas y decisiones de los equipos de trabajo para cumplir los objetivos institucionales?	4	4	4	

Variable: Gestión administrativa

Tercera dimensión: Dimensión Dirección

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión digital y la dimensión Dirección

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clima laboral	¿La entidad fomenta el desarrollo de las actividades, bajo un clima laboral adecuado?	4	4	4	
	¿La entidad brinda condiciones para que realicen las actividades laborales?	4	4	4	
Supervisión	¿El jefe de su área supervisa el correcto desarrollo de las actividades ejecutadas por sus colaboradores?	4	4	4	
Unidad jerárquica	¿Cada departamento de la entidad cuenta con un jefe, el cual coordina las actividades que serán desarrolladas?	4	4	4	
Acompañamiento	¿El jefe o coordinador de su departamento, presenta disposición para aceptar ideas, propuestas brindadas por sus colaboradores?	4	4	4	
Tolerancia	¿El jefe o coordinador de su área, es tolerante a los errores cometidos por sus colaboradores?	4	4	4	

Variable: Gestión administrativa

Cuarta dimensión: Dimensión Control

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión digital y la dimensión Control

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control interno	¿La entidad cuenta con un órgano de control interno?	4	4	4	
Monitoreo de actividades	¿La entidad realiza el monitoreo a las áreas operativas para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades del personal?	4	4	4	
Actualización	¿La entidad actualiza permanentemente el inventario de sus recursos y bienes con los que cuenta?	4	4	4	
Control de calidad	¿La entidad realiza el control de la calidad de los servicios que brinda?	4	4	4	
Evaluación de desempeño	¿La entidad realiza evaluación constante para medir el desempeño de los trabajadores?	4	4	4	



Mg. Patricia E. Patazca Delgado
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRICULA 4545

MG. Patricia Esther Patazca Delgado

DNI =16422063

Código Orcid :0000-0001- 6321-3227

Chiclayo, 08 junio 2023

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
V1. Gobierno Digital	Dimensión identidad digital	Se puede inferir que son estas cualidades personales las que distinguen a una persona, pero en este caso una forma digital que integra servicios de Internet, ya sean redes sociales, asociaciones, blogs personales, etc.
	Dimensión servicios digitales	Los servicios digitales son aquellos que se ponen a disposición en forma conjunta o parcial a través del uso de Internet, es decir, se diferencian en que son remotos, automatizados, accesibles desde cualquier lugar
	Dimensión seguridad digital	La seguridad digital se gestiona de manera ideal y adecuada utilizando una variedad de métodos y medidas proactivos y reactivos para garantizar la seguridad de las personas en riesgo mientras navegan por los servicios técnicos e Internet.
	Dimensión tecnología digital	Son Tecnologías de Información y Comunicación (Tics), como se definen en el DL 1412-2018-PCM, son tecnologías, Internet, hardware y dispositivos móviles donde se desarrollan servicios en conjunto y aplicaciones para implementar mejor el gobierno digital.
V2. Gestión administrativa	Dimensión planeación	La planificación se enfoca en investigar, analizar, pronosticar y ordenar todos los recursos disponibles para el servicio
	Dimensión dirección	La dirección es una de las funciones clave para el correcto funcionamiento de la gestión administrativa.
	Dimensión control	El control en gestión administrativa se refiere a la verificación y seguimiento de las actividades planificadas con el fin de tomar decisiones.
	Dimensión organización.	La organización son funciones principales de una organización e implica la construcción eficaz del potencial humano y de los recursos económicos para realizar correctamente los objetivos

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión administrativa elaborado por el bachiller Liz Diamela Allemant Carrasco en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	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.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel


 LUIS RIOJA CHAVEZ
 MAESTRO GESTIÓN PÚBLICA

Mg. Rioja Chávez José Luis
 DNI: 41716406

Chiclayo, 21 de Julio 2023

Variable: Gobierno digital

Primera dimensión: Tecnología digital

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión tecnología digital

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades y procesos	¿En su entidad se emplean las tecnologías de la información para el desarrollo de las actividades y procesos internos?	4	4	4	
Información pública	¿La entidad garantiza, a través de su portal web, el acceso a la información pública de manera efectiva y transparente?	4	4	4	
Servicio virtual	¿La entidad dispone de un servicio virtual que permite una comunicación mejorada con los usuarios, brindando facilidades para consultas, trámites y atención en línea?	4	4	4	
Equipamiento tecnológico	¿La entidad cuenta con equipos tecnológicos tales como monitores, videocámaras, teclados, mouse, routers e impresoras multifuncionales para soportar sus operaciones?	4	4	4	
Sistemas tecnológicos	¿La entidad cuenta con sistemas de software, hardware y redes de conexión que incluyen sistemas operativos y aplicaciones actualizadas para respaldar eficientemente sus actividades y servicios?	4	4	4	

Variable: Gobierno digital

Segunda dimensión: Identidad digital

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión identidad digital

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de redes sociales	¿Su entidad tiene habilitadas las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter para interactuar con los usuarios y promover sus servicios?	4	4	4	
Uso de correos corporativos	¿La entidad proporciona a sus colaboradores correos corporativos institucionales como herramienta de comunicación interna y externa?	4	4	4	
Logo e identidad	¿La entidad utiliza un logotipo reconocible en el entorno digital para representar su identidad de marca?	4	4	4	
Reconocimiento electrónico	¿La entidad ha implementado el uso del DNI electrónico como una forma segura de identidad digital para sus usuarios?	4	4	4	
Seguridad y privacidad	¿La entidad cuenta con un sistema de almacenamiento de datos de los usuarios que cumple con los estándares de seguridad y privacidad?	4	4	4	

Variable: Gobierno digital

Tercera dimensión: Servicio digital

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión servicio digital

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a redes seguro	¿La entidad cuenta con disponibilidad para acceder a los servicios gestionados a través de internet, asegurando un acceso ininterrumpido y confiable para los usuarios?	4	4	4	
Asesoría personalizada	¿La entidad ofrece la posibilidad de comunicación directa e inmediata con los usuarios a través de WhatsApp, brindando un canal de contacto eficiente y conveniente?	4	4	4	
Información de fácil entendimiento	¿La entidad presenta información a través de internet de manera adecuada y con un formato de fácil entendimiento para los usuarios, facilitando la comprensión y la búsqueda de información relevante?	4	4	4	
Sitio web	¿La entidad cuenta con servicios disponibles en su sitio web que permiten a los ciudadanos realizar consultas o llevar a cabo los trámites requeridos de manera ágil y sencilla?	4	4	4	
Seguimiento y transparencia	¿A través del portal web, la entidad proporciona a los usuarios acceso para realizar el seguimiento de sus trámites, ofreciendo transparencia y facilidad de gestión?	4	4	4	
Canales virtuales	¿La entidad cuenta con un canal virtual para derivar los documentos internos a las respectivas áreas, optimizando la eficiencia en la gestión interna y garantizando la correcta distribución de la información?	4	4	4	

Variable: Gobierno digital

Cuarta dimensión: Servicio digital

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad digital

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información confiable	¿La entidad comparte información de manera automática y confiable con otras instituciones del Estado, garantizando la integridad y la confidencialidad de los datos compartidos?	4	4	4	
	¿La seguridad digital implementada en tu entidad genera un estado de confianza en los usuarios, servidores y funcionarios, brindando tranquilidad en el manejo de la información sensible?	4	4	4	
Protección de datos	¿La entidad protege los datos de los usuarios implementando medidas proactivas y reactivas de seguridad, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información?	4	4	4	
Usuario y claves	¿La entidad cuenta con un sistema integrado de usuario y clave para generar consultas y asegurar la autenticación de los usuarios que acceden a los servicios digitales?	4	4	4	
Protocolos de ciberseguridad	¿La entidad envía notificaciones al correo o al teléfono del usuario sobre algún trámite online que realice, ofreciendo transparencia y comunicación oportuna en el proceso?	4	4	4	
	¿La entidad actualiza periódicamente los protocolos antivirus para proteger la información de su área, mitigando riesgos y asegurando la integridad de los sistemas?	4	4	4	
	¿La entidad cuenta con protocolos de ciberseguridad para evitar el hackeo de información sensible, implementando medidas de prevención, detección y respuesta ante posibles ataques cibernéticos?	4	4	4	

Variable: Gestión administrativa

Primera dimensión: Planeación

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión digital y la dimensión planeación

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación de tareas	¿En la entidad planifica las tareas y los objetivos de acuerdo al manual de organización y funciones?	4	4	4	
	¿Las actividades son planificadas, como un medio para reducir la incertidumbre y fallas durante el proceso de atención?	4	4	4	
Motivación	¿La entidad motiva a los trabajadores para que cumplan los objetivos de la institución?	4	4	4	
Capacitación	¿La entidad programa capacitaciones de inducción para dar a conocer la misión, visión y valores ?	4	4	4	
Cumplimiento de metas	¿La entidad utiliza recursos para alcanzar las metas institucionales?	4	4	4	

Variable: Gestión administrativa

Segunda dimensión: Dimensión Organización

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión digital y la dimensión Organización

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	¿La entidad propicia una comunicación fluida y oportuna ?	4	4	4	
Capacitaciones	¿La entidad realiza capacitaciones que ayuden a fortalecer las competencias de los trabajadores?	4	4	4	
Trabajo en equipo	¿La entidad promueve los trabajos en equipo para obtener mejores resultados?	4	4	4	
Liderazgo	¿La entidad respalda las opiniones, ideas y decisiones de los equipos de trabajo para cumplir los objetivos institucionales?	4	4	4	

Variable: Gestión administrativa

Tercera dimensión: Dimensión Dirección

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión digital y la dimensión Dirección

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clima laboral	¿La entidad fomenta el desarrollo de las actividades, bajo un clima laboral adecuado?	4	4	4	
	¿La entidad brinda condiciones para que realicen las actividades laborales?	4	4	4	
Supervisión	¿El jefe de su área supervisa el correcto desarrollo de las actividades ejecutadas por sus colaboradores?	4	4	4	
Unidad jerárquica	¿Cada departamento de la entidad cuenta con un jefe, el cual coordina las actividades que serán desarrolladas?	4	4	4	
Acompañamiento	¿El jefe o coordinador de su departamento, presenta disposición para aceptar ideas, propuestas brindadas por sus colaboradores?	4	4	4	
Tolerancia	¿El jefe o coordinador de su área, es tolerante a los errores cometidos por sus colaboradores?	4	4	4	

Variable: Gestión administrativa

Cuarta dimensión: Dimensión Control

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión digital y la dimensión Control

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control interno	¿La entidad cuenta con un órgano de control interno?	4	4	4	
Monitoreo de actividades	¿La entidad realiza el monitoreo a las áreas operativas para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades del personal?	4	4	4	
Actualización	¿La entidad actualiza permanentemente el inventario de sus recursos y bienes con los que cuenta?	4	4	4	
Control de calidad	¿La entidad realiza el control de la calidad de los servicios que brinda?	4	4	4	
Evaluación de desempeño	¿La entidad realiza evaluación constante para medir el desempeño de los trabajadores?	4	4	4	



LUIS RIOJA CHAVEZ
MAESTRO GESTIÓN PÚBLICA

Mg. Rioja Chávez José Luis
DNI: 41716406

Chiclayo, 8 de Julio 2023

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario de la variable: “Gestión administrativa”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Santa Cruz Carpio Víctor Oswaldo DNI: 16650384
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Doctor en Educación, Licenciado en Estadística.
Institución donde labora:	Santa Cruz Asesoría y Proyectos S.A.C
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gobierno digital y Gestión administrativa, medido mediante la escala de Likert
Autor:	Santa Cruz Poluche Ronal Gustavo
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Super intendencia Nacional de Migraciones sede Chiclayo
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Super intendencia Nacional de Migraciones sede Chiclayo
Significación:	Es de escala ordinal tipo Likert de 1-5 Totalmente de acuerdo=1, De acuerdo=2, Indiferente=3, En desacuerdo=4, Totalmente en desacuerdo=5, El objetivo Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico de una institución pública Chiclayo, 2023

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
V1. Gobierno Digital	Dimensión identidad digital	Se puede inferir que son estas cualidades personales las que distinguen a una persona, pero en este caso una forma digital que integra servicios de Internet, ya sean redes sociales, asociaciones, blogs personales, etc.
	Dimensión servicios digitales	Los servicios digitales son aquellos que se ponen a disposición en forma conjunta o parcial a través del uso de Internet, es decir, se diferencian en que son remotos, automatizados, accesibles desde cualquier lugar
	Dimensión seguridad digital	La seguridad digital se gestiona de manera ideal y adecuada utilizando una variedad de métodos y medidas proactivos y reactivos para garantizar la seguridad de las personas en riesgo mientras navegan por los servicios técnicos e Internet.
	Dimensión tecnología digital	Son Tecnologías de Información y Comunicación (Tics), como se definen en el DL 1412-2018-PCM, son tecnologías, Internet, hardware y dispositivos móviles donde se desarrollan servicios en conjunto y aplicaciones para implementar mejor el gobierno digital.
V2. Gestión administrativa	Dimensión planeación	La planificación se enfoca en investigar, analizar, pronosticar y ordenar todos los recursos disponibles para el servicio
	Dimensión dirección	La dirección es una de las funciones clave para el correcto funcionamiento de la gestión administrativa.
	Dimensión control	El control en gestión administrativa se refiere a la verificación y seguimiento de las actividades planificadas con el fin de tomar decisiones.
	Dimensión organización.	La organización son funciones principales de una organización e implica la construcción eficaz del potencial humano y de los recursos económicos para realizar correctamente los objetivos

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión administrativa elaborado por el bachiller Liz Diamela Allemant Carrasco en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	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.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Chiclayo, 21 de julio 2023



Dr. Santa Cruz Carpio Victor Oswaldo

DNI: 16650384

Código orcid: 0000-0001-5224-4435

Variable: Gobierno digital

Primera dimensión: Tecnología digital

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión tecnología digital

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades procesos	¿En su entidad se emplean las tecnologías de la información para el desarrollo de las actividades y procesos internos?	4	4	4	
Información pública	¿La entidad garantiza, a través de su portal web, el acceso a la información pública de manera efectiva y transparente?	4	4	4	
Servicio virtual	¿La entidad dispone de un servicio virtual que permite una comunicación mejorada con los usuarios, brindando facilidades para consultas, trámites y atención en línea?	4	4	4	
Equipamiento tecnológico	¿La entidad cuenta con equipos tecnológicos tales como monitores, videocámaras, teclados, mouse, routers e impresoras multifuncionales para soportar sus operaciones?	4	4	4	
Sistemas tecnológicos	¿La entidad cuenta con sistemas de software, hardware y redes de conexión que incluyen sistemas operativos y aplicaciones actualizadas para respaldar eficientemente sus actividades y servicios?	4	4	4	

Variable: Gobierno digital

Segunda dimensión: Identidad digital

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión identidad digital

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de redes sociales	¿Su entidad tiene habilitadas las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter para interactuar con los usuarios y promover sus servicios?	4	4	4	
Uso de correos corporativos	¿La entidad proporciona a sus colaboradores correos corporativos institucionales como herramienta de comunicación interna y externa?	4	4	4	
Logo e identidad	¿La entidad utiliza un logotipo reconocible en el entorno digital para representar su identidad de marca?	4	4	4	
Reconocimiento electrónico	¿La entidad ha implementado el uso del DNI electrónico como una forma segura de identidad digital para sus usuarios?	4	4	4	
Seguridad y privacidad	¿La entidad cuenta con un sistema de almacenamiento de datos de los usuarios que cumple con los estándares de seguridad y privacidad?	4	4	4	

Variable: Gobierno digital

Tercera dimensión: Servicio digital

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión servicio digital

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a redes seguro	¿La entidad cuenta con disponibilidad para acceder a los servicios gestionados a través de internet, asegurando un acceso ininterrumpido y confiable para los usuarios?	4	4	4	
Asesoría personalizada	¿La entidad ofrece la posibilidad de comunicación directa e inmediata con los usuarios a través de WhatsApp, brindando un canal de contacto eficiente y conveniente?	4	4	4	
Información de fácil entendimiento	¿La entidad presenta información a través de internet de manera adecuada y con un formato de fácil entendimiento para los usuarios, facilitando la comprensión y la búsqueda de información relevante?	4	4	4	
Sitio web	¿La entidad cuenta con servicios disponibles en su sitio web que permiten a los ciudadanos realizar consultas o llevar a cabo los trámites requeridos de manera ágil y sencilla?	4	4	4	
Seguimiento y transparencia	¿A través del portal web, la entidad proporciona a los usuarios acceso para realizar el seguimiento de sus trámites, ofreciendo transparencia y facilidad de gestión?	4	4	4	
Canales virtuales	¿La entidad cuenta con un canal virtual para derivar los documentos internos a las respectivas áreas, optimizando la eficiencia en la gestión interna y garantizando la correcta distribución de la información?	4	4	4	

Variable: Gobierno digital

Cuarta dimensión: Servicio digital

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad digital

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información confiable	¿La entidad comparte información de manera automática y confiable con otras instituciones del Estado, garantizando la integridad y la confidencialidad de los datos compartidos?	4	4	4	
	¿La seguridad digital implementada en tu entidad genera un estado de confianza en los usuarios, servidores y funcionarios, brindando tranquilidad en el manejo de la información sensible?	4	4	4	
Protección de datos	¿La entidad protege los datos de los usuarios implementando medidas proactivas y reactivas de seguridad, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información?	4	4	4	
Usuario y claves	¿La entidad cuenta con un sistema integrado de usuario y clave para generar consultas y asegurar la autenticación de los usuarios que acceden a los servicios digitales?	4	4	4	
Protocolos de ciberseguridad	¿La entidad envía notificaciones al correo o al teléfono del usuario sobre algún trámite online que realice, ofreciendo transparencia y comunicación oportuna en el proceso?	4	4	4	
	¿La entidad actualiza periódicamente los protocolos antivirus para proteger la información de su área, mitigando riesgos y asegurando la integridad de los sistemas?	4	4	4	
	¿La entidad cuenta con protocolos de ciberseguridad para evitar el hackeo de información sensible, implementando medidas de prevención, detección y respuesta ante posibles ataques cibernéticos?	4	4	4	

Variable: Gestión administrativa

Primera dimensión: Planeación

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión digital y la dimensión planeación

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación de tareas	¿En la entidad planifica las tareas y los objetivos de acuerdo al manual de organización y funciones?	4	4	4	
	¿Las actividades son planificadas, como un medio para reducir la incertidumbre y fallas durante el proceso de atención?	4	4	4	
Motivación	¿La entidad motiva a los trabajadores para que cumplan los objetivos de la institución?	4	4	4	
Capacitación	¿La entidad programa capacitaciones de inducción para dar a conocer la misión, visión y valores ?	4	4	4	
Cumplimiento de metas	¿La entidad utiliza recursos para alcanzar las metas institucionales?	4	4	4	

Variable: Gestión administrativa

Segunda dimensión: Dimensión Organización

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión digital y la dimensión Organización

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	¿La entidad propicia una comunicación fluida y oportuna ?	4	4	4	
Capacitaciones	¿La entidad realiza capacitaciones que ayuden a fortalecer las competencias de los trabajadores?	4	4	4	
Trabajo en equipo	¿La entidad promueve los trabajos en equipo para obtener mejores resultados?	4	4	4	
Liderazgo	¿La entidad respalda las opiniones, ideas y decisiones de los equipos de trabajo para cumplir los objetivos institucionales?	4	4	4	

Variable: Gestión administrativa

Tercera dimensión: Dimensión Dirección

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión digital y la dimensión Dirección

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clima laboral	¿La entidad fomenta el desarrollo de las actividades, bajo un clima laboral adecuado?	4	4	4	
	¿La entidad brinda condiciones para que realicen las actividades laborales?	4	4	4	
Supervisión	¿El jefe de su área supervisa el correcto desarrollo de las actividades ejecutadas por sus colaboradores?	4	4	4	
Unidad jerárquica	¿Cada departamento de la entidad cuenta con un jefe, el cual coordina las actividades que serán desarrolladas?	4	4	4	
Acompañamiento	¿El jefe o coordinador de su departamento, presenta disposición para aceptar ideas, propuestas brindadas por sus colaboradores?	4	4	4	
Tolerancia	¿El jefe o coordinador de su área, es tolerante a los errores cometidos por sus colaboradores?	4	4	4	

Variable: Gestión administrativa

Cuarta dimensión: Dimensión Control

Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión digital y la dimensión Control

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control interno	¿La entidad cuenta con un órgano de control interno?	4	4	4	
Monitoreo de actividades	¿La entidad realiza el monitoreo a las áreas operativas para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades del personal?	4	4	4	
Actualización	¿La entidad actualiza permanentemente el inventario de sus recursos y bienes con los que cuenta?	4	4	4	
Control de calidad	¿La entidad realiza el control de la calidad de los servicios que brinda?	4	4	4	
Evaluación de desempeño	¿La entidad realiza evaluación constante para medir el desempeño de los trabajadores?	4	4	4	



Mg. Víctor Santa Cruz Carpio
PROF. UNIVERSITARIO
DR. EN EDUCACIÓN

Chiclayo, 21 de julio 2023

Dr. Santa Cruz Carpio Víctor Oswaldo

DNI 16650384

Código Orcid :0000-0001-5224-4435

Anexo 5.

PRUEBA DE CONFIABILIDAD

(Coeficiente de Fiabilidad: Alfa de Cronbach)

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Interrogante 1	34.70	14.678	0.000	0.730
Interrogante 2	34.20	15.289	-0.216	0.761
Interrogante 3	34.60	14.267	0.130	0.728
Interrogante 4	34.70	14.678	0.000	0.730
Interrogante 5	34.30	14.011	0.103	0.735
Interrogante 6	34.10	12.544	0.510	0.699
Interrogante 7	34.40	11.822	0.789	0.675
Interrogante 8	34.50	12.278	0.752	0.684
Interrogante 9	33.70	14.678	0.000	0.730
Interrogante 10	34.40	12.489	0.573	0.694
Interrogante 11	34.50	12.278	0.752	0.684
Interrogante 12	34.40	14.711	-0.072	0.747
Interrogante 13	34.30	11.344	0.882	0.662
Interrogante 14	34.30	11.344	0.882	0.662
Interrogante 15	34.30	11.344	0.882	0.662
Interrogante 16	34.30	11.344	0.882	0.662
Interrogante 17	34.30	11.344	0.882	0.662
Interrogante 18	34.40	12.489	0.573	0.694
Interrogante 19	34.50	12.278	0.752	0.684
Interrogante 20	34.40	14.711	-0.072	0.747

Estadísticas de fiabilidad (Alfa de Cronbach)		Resumen de procesamiento de casos			
0.729	20 interrogantes		N	%	
La prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach, realizada a 10 colaboradores, resultó una significancia de 0.729; indicando que es bueno el resultado obtenido, concluyendo también que la validez de las 20 interrogantes del instrumento también es buena		casos	Valido	10	100.0
			Excluido	0	0
			Total	10	100.0

En la siguiente tabla, se detalla que con la prueba de Alfa Cronbach, resulto que el 100% de las preguntas del cuestionario piloto realizado presentaron tener valores superiores a 0.662, indicando la validez interna del instrumento para su aplicación

Anexo 6. Base de datos

BASE DE DATOS GOBIERNO DIGITAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL TRAMITE DEL PASAPORTE ELECTRONICO DE UNA INSTITUCIÓN PUBLICA CHICLAYO - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro PDFelement ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas

Portapapeles Pegar Ajustar texto Combinar y centrar General Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

BX7 Dimensión CONTROL

		GOBIERNO DIGITAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL TRAMITE DEL PASAP																				
		Variable 1 GOBIERNO DIGITAL																				
DE ENCUESTA DOS		Dimensión: Tecnología Digital					Dimensión Identidad Digital					Dimensión Servicios Digitales					Dimensión seguridad Digital					
		P1	P2	p3	p4	p5	P6	P7	P8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21
1	3	3	3	5	3	5	1	1	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	4	5	4	5
2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	5	4	4	5	4	1	1	5	5	2	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4	3	3	5	3	4	3	4
8	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4
9	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
10	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
11	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	4	3	2	4	3	5	3	3	5	3	5
19	3	5	5	5	5	2	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	5	5	5	5	1	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
21	4	5	5	5	5	2	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
23	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	2	4	3	3	3	3
24	3	5	5	5	5	1	2	3	3	2	5	2	3	5	2	4	5	5	4	5	4	4
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	5	3	4	2	4	2
26	3	3	5	3	5	1	1	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	4	5	4	5	5
27	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	3	3	3	3	3	2	2	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Output base de datos

Anexo 7. Reporte de turnitin

feedback studio Ronal Gustavo Santa Cruz Poluche Gobierno digital y la gestión a... /null

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico de una institución pública Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
Santa Cruz Poluche, Ronal Gustavo (Orcid.org/0000-0002-1142-2872)

ASESOR:
D. Fernández Almirante, Antony Esnil (Orcid.org/0000-0002-1495-4596)

Co Asesor
Dra. Briccio Hernández, Rosalia Nabely (Orcid.org/0000-0002-0937-5697)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización de Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ
2023

Resumen de coincidencias X

20 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %	>
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %	>
4	ciencialatina.org Fuente de Internet	1 %	>
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %	>
6	dspace.udla.edu.ec	<1 %	>

Página: 1 de 34 Número de palabras: 9892 Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y la gestión administrativa en el trámite del pasaporte electrónico de una institución pública Chiclayo", cuyo autor es SANTA CRUZ POLUCHE RONAL GUSTAVO, 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.

CHICLAYO, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO DNI: 73969287 ORCID: 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 05-08-2023 01:43:21

Código documento Trilce: TRI - 0638134