



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Digital Government para gestión administrativa de
los colaboradores de una subregión de salud –
Cajamarca

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

AUTORA:

Delgado Castillo, Norma Clara (orcid.org/0009-0006-6528-8617)

ASESORES:

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (orcid.org/0000-0002-5248-4858)

Dra. Gonzales Vigo, Maria Aurora (orcid.org/0000-0002-5989-6265)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Fausto y Gladys mis padres, por ser ese roble que me sostiene siempre y permite cumplir mis metas.

A mi hermano Henry, porque es mi ejemplo de valentía y lucha, porque me demostró que a pesar de que la vida te puede cambiar en un segundo, se puede volver a empezar.

A mi hermano Oscar, porque a pesar de que le tocó asumir retos a muy temprana edad, me demostró que nunca hay que dejar de soñar.

Norma.

Agradecimiento

A mis padres y hermanos por su paciencia y consejos que me alentaron a continuar con mis metas.

A mi compañero y gran amigo Uber Tafur Estela, porque sin su valioso apoyo durante los semestres no hubiera sido posible continuar en carrera.

A mi profesor Rafael Damián Villón Prieto por sus constantes asesorías, por su paciencia y las oportunidades que nos brindó para no rendirnos.

Norma.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología.....	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	17
3.5. Procedimientos:.....	18
3.6. Método de análisis de datos:	18
3.7. Aspectos éticos:	18
IV. Resultados.....	19
V. Discusión	24
VI. Conclusiones	30
VII. Recomendaciones.....	31
VIII. Propuesta	32
Referencias	34
Anexos	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Gestión administrativa.....	19
Tabla 2 Dimensión planeación.....	20
Tabla 3 Dimensión organización.....	21
Tabla 4 Dimensión dirección.....	22
Tabla 5 Dimensión control.....	23

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal proponer estrategias de gobierno digital para mejora de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud-Cajamarca, para ello se aplicó una metodología cuantitativa, tipo básica, con diseño experimental descriptivo, longitudinal y propositiva, se utilizó como instrumento la encuesta para medir las variables que fueron validados por un juicio de tres expertos profesionales en la materia, además se procedió a determinar la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach para ello se realizó un pre-test y posteriormente se aplicó un cuestionario de 40 preguntas a una muestra de 50 colaboradores de la entidad sujeta a investigación, se tuvo como resultado segmentado en referencia al objetivo general de un 62 % lo cual permitió determinar la necesidad e importancia de implementar estrategias de gobierno digital en la institución, con dichos resultados se demostró que la propuesta es viable ya que permitirá mejorar la gestión administrativa de los colaboradores convirtiéndola de esa forma en una gestión eficiente que permita el correcto desarrollo de los objetivos y metas de la entidad, logrando de esa manera la satisfacción de los colaboradores de la entidad y sobre todo de los usuarios externos.

Palabras clave: Gobierno, digital, gestión, administrativa, colaboradores

ABSTRACT

The main objective of this research work was to propose digital government strategies to improve the administrative management of collaborators in a sub-region of health-Cajamarca, for which a quantitative methodology was applied, basic type, with a descriptive, longitudinal and experimental design. purposeful, the survey was used as an instrument to measure the variables that were validated by a judgment of three professional experts in the field, in addition, reliability was determined through Cronbach's Alpha, for which a pre-test was carried out and later it was determined. applied a 40-question questionnaire to a sample of 50 employees of the entity under investigation, the result was segmented in reference to the general objective of 62%, which allowed determining the need and importance of implementing digital government strategies in the institution. With these results, it was demonstrated that the proposal is viable since it will allow improving the administrative management of the collaborators, thus converting it into an efficient management that allows the correct development of the objectives and goals of the entity, thus achieving the satisfaction of the employees. collaborators of the entity and especially of external users.

Keywords: Government, digital, management, administrative, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI se obtuvo grandiosos cambios en la comunicación los que se han realizado con mayor celeridad en el mundo, la tecnología cada vez nos facilita articulación mayor tiempo e interacción entre más personas, por lo cual se busca una propuesta que ayude a cumplir con lo que exige los usuarios y en especial en el servicio a la sociedad, es por ello que Kachouie et al. (2018) desde Reino Unido; muestra que coexisten brechas en el uso de information and communication technologies en la administración pública, esto genera que no se realicen labores efectivas al momento de prestar un servicio en la institución local, aunado a ello las deficiencias de orden tecnológico, económico, político y barreras geográficas limitan una mayor participación ciudadana, por otro lado tenemos a Twynam (2019) desde el Reino Unido ha estado trabajando en la transformación del digital government desde principios del dos mil diecisiete, significando para ello que se contaría con la capacidad de proponer transformación, seguridad y desempeño a todos los aparatos gubernamentales clave, mientras se recluta a los mejores prospectos, de igual forma Delgado (2019) desde Cuba indica que el digital government ha logrado un tipo de conocimiento óptimo orientado en la presencia online, la investigación estableció que este tipo de gobierno digital ha sido valorado en relación a los progresos que han surgido con su ejecución que se basa principalmente en la sostenibilidad de los productos y en la aplicación de los datos para lograr que la vida de los ciudadanos sea óptima y de esta forma lograr una eficiente gestión en la administración pública.

Asimismo, en Perú el Decreto Legislativo 1412 (2018) refiere que el objetivo inmediato es desarrollar pautas sobre cómo usar múltiples herramientas tecnológicas para la gobernanza a fin de lograr un orden institucional, que incluya identidad, la arquitectura, los servicios, en Inter funcionamiento y, lo que es más importante la seguridad y la gobernanza de los datos digitales, asimismo la legalidad para el uso horizontal de todas las digital technologies en los trámites de digitalización y uso de servicios digitales en los tres niveles estatales; al mismo tiempo desde Colombia Correa et al. (2020) señaló que el objetivo fue reconocer las tendencias y aspectos más relevantes de las tecnologías innovadoras suministradas a las instituciones gubernamentales, además el

estudio concluyó indicando que, las empresas estatales como parte del Gobierno requieren recurrir a las innovaciones tecnológicas para facilitar la toma de disposiciones en bien de la colectividad, de igual forma Gil et al. (2018) desde México sostiene que un gobierno electrónico conlleva muchos beneficios para todos los integrantes de la sociedad, pues permite ahorrar tiempo, haciendo uso de las tecnologías en beneficio de la comunidad; asimismo desde Ucayali Cárdenas (2023) nos indica que se encontraron debilidades en la implementación de un gobierno digital, básicamente en el aspecto organizacional y de infraestructura, de igual forma desde Lima, Barrionuevo (2022) en su investigación encontró que no se cuenta con una gestión administrativa eficiente debido a que no existe una implementación de digital government provocando una inadecuada atención al usuario; asimismo desde Huancavelica tenemos a Salazar (2022) que en su investigación indica que la implementación de reformas está directamente especificada por el uso de tecnologías de información y comunicación inmersa en la parte administrativa, donde se ostente como ideal atención de demandas y solicitudes de los pobladores que buscan que su entidad pública satisfaga sus necesidades, además González (2021) desde Lima ha orientado su investigación al estudio del digital government y la Gestión Administrativa de una institución pública concluyendo su investigación en que existe una correlación entre ambas.

Del mismo modo desde Pimentel Córdova et al. (2022) en su artículo planeó analizar la gestión administrativa de los municipios del Perú que ofrecen a sus servidores en pandemia obteniéndose como resultados que existe un adecuado servicio es por ello que concluye que coexiste una adecuada gestión administrativa, asimismo Vargas (2022) que desde Cajamarca dice que una buena gestión se basa en el empleo de la tecnología digital y aquellas herramientas que tienen su propósito hacer que se logre la eficiencia de los servicios que brinda la entidad pública al usuario, es por ello que indica y realza la importancia del gobiernodigital en las instituciones del Estado, asimismo desde Chota Núñez (2023) identificó que en una gerencia de chota el nivel de implementación del digital government es de un nivel muy bajo, las causas que se encontraron fue que la entidad cuenta con una estructura física tecnológica deficiente, el recurso humano no es el idóneo y sumado a ello no existen las

capacitaciones adecuadas respecto de los temas de transformación digital, por lo que propone se apliquen estrategias de digital government para mejorar la calidad de atención.

Luego de exponer la literatura se puede formular el siguiente problema de investigación; cómo las estrategias de implementación de gobierno digital contribuye a la mejora de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud- Cajamarca y como problemas específicos se han establecido lo siguientes, cual es el diagnóstico de la planeación de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud de Cajamarca, cual es el estado de la organización de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud – Cajamarca , cual es la situación actual de la dirección de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud – Cajamarca , cual es el estado de control de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud- Cajamarca.

De lo antes expresado se indica que en esta investigación se plantea como objetivo general proponer estrategias de implementación de gobierno digital que contribuya a la mejora de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud- Cajamarca , asimismo se formularon los siguientes objetivos específicos, diagnosticar la planeación de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud - Cajamarca, evaluar determinar la organización de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud- Cajamarca, analizar la situación actual de la dirección de la gestión administrativa de los colaboradores de la sub región- Cajamarca, identificar el estado situacional de control de una sub región de salud- Cajamarca, dado esto, se formuló la hipótesis general H1, la propuesta de estrategias de digital government mejorará la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud-Cajamarca.

II. MARCO TEÓRICO

Se consideró en este capítulo como antecedentes de la investigación, trabajos elaborados a nivel internacional, nacional y local, quienes desarrollen variables similares a la de la investigación.

En referencia a nuestros antecedentes internacionales tenemos a Clarke (2020) desde Reino Unido quien buscó explorar la importancia de que el gobierno permita la era digital, agenda sobre esta tendencia emergente, que hasta la fecha ha sido en gran medida ignorada por estudiosos de la gestión pública. Concluyó que las tecnologías digitales han permitido innovaciones dramáticas en comunicación, prototipos de prestación de servicios y estructuras organizativas, cambiando la forma en que las organizaciones públicas esperan interactuar con los ciudadanos; en promedio los gobiernos no se han mantenido al día con estas tendencias, a menudo plagadas de legados tecnológicos y culturales obsoletos de los paradigmas administrativos anteriores a la era digital.

Desde el Reino Unido tenemos Panagiotopoulos et al. (2019) refiere que la Teoría de los valores públicos apunta a enfoques innovadores en la planificación, diseño e implementación de iniciativas de gobierno digital, esta teoría ha atraído la atención de los investigadores porque cambia el enfoque de la gestión del sector público de la eficiencia interna a los procesos de creación de valor fuera de la organización. Concluyó que la generación de valor público se ve fortalecida por la aplicación de iniciativas de gobierno digital, en contraposición a la mejora de valores proporcionada por tecnologías o innovaciones específicas. Se destaca que el valor público resultante se manifiesta en el uso conjunto de varios servicios facilitados por diversas tecnologías, y su creación está impulsada por las capacidades y estructuras organizativas.

La creación de valor público se ha convertido en una expectativa que debe cumplir el objetivo del gobierno digital, pero falta claridad teórica sobre qué significa valor público y cómo las tecnologías digitales pueden contribuir a su creación; de manera similar Chung et al. (2022) ha demostrado que el digital government permite un acceso flexible y seguro a la información elevando de esa manera los niveles de vida de los ciudadanos, manteniendo la confidencialidad, es por ello que analizaremos las dimensiones que serán

evaluadas en la investigación. Concluyeron que la continuidad de las políticas a través de las transiciones administrativas es esencial para el logro efectivo de la innovación en el ámbito gubernamental digital, es así que tenemos a González et al. (2020) respecto a la dimensión tecnología digital precisa que es todo aquel proceso de incorporación de herramientas, así como módulos, programas y plataformas en la gestión gubernamental con el objetivo de fortalecer y apresurar el proceso de transformación así como también el logro de sus metas y resultados esperados, asimismo implica un tema logístico que coadyuve a realizar un análisis de la capacidad tecnológica, así como el acceso a internet y la capacitación técnica de trabajadores del sector público que prestan sus servicios en una entidad del estado respecto del manejo del contenido de información del aparato administrativo institucional de una manera despejada, viable y restaurada, se llevó a cabo el cálculo, descripción y georreferenciación de un índice e-valor 2016, diseñado para evaluar la provisión de servicios digitales en los distintos municipios. Se emplearon modelos de regresión lineal para analizar los predictores de este índice, centrándose en factores vinculados a dimensiones esenciales para la implementación de estrategias de gobierno electrónico según la teoría. Los resultados indicaron que las conexiones de internet desempeñan un papel significativo en el desarrollo del gobierno electrónico en los municipios, y se observó que un mayor capital político, expresado en un amplio margen de victoria, aumenta las posibilidades de iniciar iniciativas de gobierno electrónico.

Desde Ecuador tenemos a Encarnación et al. (2021) en su artículo analizó y desarrolló una reflexión sobre participación ciudadana y gobierno electrónico, el tipo de investigación fue básica, donde se afirma que este tipo de gobierno se convierte en una herramienta que permite la participación ciudadana cada vez tenga mayor presencia en los gobiernos locales para la toma de decisiones, utiliza la entrevista, como resultados dice que las municipalidades es el nivel de gobierno que se halla más cerca a la ciudadanía, sugiere, respecto al contenido de la información que debe ser indicada con un lenguaje sencillo, por lo que recomienda buscar otro tipo de dispositivos de participación ciudadana; así como de acceso a la información pública, este estudio es importante porque la implementación y uso de herramientas digitales, generan una mejora en la

gestión administrativa.

Desde Colombia Tello (2020) en su investigación se fijó el objetivo de identificar los elementos que presentaron mayor incidencia para la implementación de TIC en los municipios de sexta categoría en Colombia, como instrumento aplicó la encuesta de escala Likert, como resultados expusieron un avance en los municipios estudiados proporción a la ejecución del programa Gobierno en Línea, la principal causa obedece a falta de recursos de las entidades, falta de gestión política y la gran brecha digital, se pudo concluir que sobre todo en la definición de las tareas, está por resolver con urgencia la conectividad a fin de reducir la brecha digital, este estudio es de gran trascendencia, dado que permitió identificar la existencia de falta de compromiso por parte de las entidades municipales en la implementación de herramientas digitales, así también tenemos a Morales et al. (2020) que desde Ecuador sostuvo que el objetivo del estudio es realizar un análisis que se sume a la conversación respecto al rol que viene jugando el digital government, particularmente en América Latina, y el nuevo modelo respecto a la gestión pública como es el gobierno abierto. Dada su especificidad, la investigación es tanto cuantitativa como cualitativa; aunado a ello la metodología que se aplicó para esta investigación es científica porque parte de situaciones desafiantes y la formulación de metas, es por ello que la discusión se centra en el aporte que hace el digital government a la comunicación y transparencia de la gobernabilidad, proyectándose de esa manera resultados respecto de una nueva cosmovisión de la gestión pública, concluyendo opinión es que contribuyen definitivamente en el cómo se debe usar este tipo de herramientas digitales que activan y realzan el digital government Similar a esto Alonso (2020) desde Ecuador hizo una determinación similar en su estudio respecto a la conexión entre las TIC y el nivel de satisfacción que sienten los beneficiarios de un Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo, consideró un estudio básico de diseño transversal, no experimental, los hallazgos en la tesis determinaron que existe un alto porcentaje de insatisfacción por parte del usuario respecto de la atención que recibe en dicha entidad; de igual modo desde Ecuador Revelo et al. (2020), Se considera que la implementación de herramientas digitales es de crucial importancia en la nueva cosmovisión de la

administración pública, y cree que la administración digital es una condición básica para fortalecer el nuevo modelo de administración pública, así también tenemos Mendoza et al. (2018) desde Colombia en su artículo respecto de los principios inspirador es de gobierno electrónico concluye que respecto que se han demostrado que la fragilidad se encuentra específicamente en base a la protección de datos, tampoco existe o se da valor al principio de la transparencia y accesibilidad , concluye que el proceso de adecuación tecnológica es débil lo cual afecta el servicio oportuno y que la información destile de manera adecuada.

Respecto a nuestro ámbito nacional encontramos que según el Ministerio de Educación - MINEDU (2019), el digital government enfrenta desafíos como son los servicios digitales, experiencia de usuario, seguridad de la información y competencias digitales, asimismo Valencia (2020) afirma que lo principal que deben utilizar los gobiernos para desarrollar estrategias de desarrollo, coordinación e integración que permitan la integración en tiempo real de diferentes servicios, instituciones públicas y usuarios; aumentar la colaboración, la eficiencia, la producción de la fuerza laboral y el intercambio de recursos; también permite a los usuarios interactuar más con el Estado; al mismo tiempo tenemos a Paco (2019) desde Huancavelica señalo que su investigación tuvo como conclusión que existe una deficiente gestión administrativa debido a que no se cuenta con una adecuada infraestructura informacional, capacitaciones al personal, no se impulsan evaluaciones de seguridad informática ,este estudio es importante en nuestra investigación, ya que identificó las falencias dentro de la organización desde una visión interna y externa, así también tenemos a Rafael (2022) que desde la ciudad de Chiclayo investigó el nivel de compatibilidad entre el digital government y el nivel de satisfacción de los usuarios en una municipalidad distrital de Chiclayo determinando producto de su investigación que se debe crear un ecosistema que promueva la experimentación, la flexibilidad y la consideración de las necesidades del público en general, con el objetivo de satisfacer sus necesidades.

De igual forma Cosquillo (2022) desde Tarma nos presenta su investigación alineada a estudiar cómo es que el gobierno digital mejoraría la interacción entre el ciudadano y la institución por lo que concluyó que el digital government es un medio excepcional para la innovación estratégica de una institución que fue

objeto de estudio, mejorándola positivamente; del mismo modo Azañero (2022) desde Lima, analizó la influencia del digital government en la gestión pública Limeña de la UNT, determinado que el digital government logró un elevado nivel de influencia, es preciso señalar que este estudio es importante porque permitió conocer la apreciación que tienen los usuarios sobre servicios brindados por la universidad, siendo este un foco de aprovechamiento y mejoría a nivel institucional, de igual forma, Santos (2021) desde Lima analizó la conexión entre el digital government y la satisfacción del usuario externo de Comas, este estudio es muy importante porque reconoce la necesidad de mejorar y optimizar la experiencia digital de la entidad con el objetivo de mejorar sus servicios; asimismo, desde Piura tenemos Abad (2022), indicó que lo más resaltante de la gestión administrativa está en la modernización de la implementación de procesos que sirven para llegar un punto de perfección respecto a la calidad y eficiencia en la gestión de los servicios brindados todas las entidades que conforman el estado, es decir especifica que la gestión administrativa es el conglomerado de acciones que se ejecutan para regir una entidad del estado , se realizan mediante acciones acopladas en la distribución de labores , energías y recursos que coadyuva a todo institución del estado a persuadir problemas y lograr objetivos para lograr resultados exitosos.

Similar a Carbajal (2021) que desde Pucallpa reveló en su investigación la necesidad de fomentar una cultura de uso de herramientas digitales para la atención del público en general; así como López (2021) desde Lima, concluyó que se ha demostrado cómo la adopción de nuevas prácticas, procedimientos y estrategias puede mejorar la capacidad del sector público para proporcionar bienes y servicios que atiendan específicamente las insuficiencias de los ciudadanos, asimismo tenemos a Vargas (2022) que desde Cajamarca dice que una buena gestión se basa en el empleo de la tecnología digital y aquellas herramientas que tienen su propósito hacer que se logre la eficiencia de los servicios que brinda la entidad pública al usuario, es por ello que indica y realza la importancia del gobierno digital en las instituciones del estado.

Respecto del inicio del marco conceptual de la investigación se tuvo que respecto de las teorías de la variable independiente tenemos que según el DL 1412 el digital government es el uso estratégico de las tecnologías y los datos digitales

en la administración pública para crear valor público, es decir con el apoyo de actores como autoridades públicas, ciudadanos y otras partes interesadas, ayudan a implementar las ideas y tareas presentadas, innovan las ofertas y contenidos digitales, garantizando que los derechos de los ciudadanos se tengan en cuenta de manera plena y universal en el entorno digital, también contiene un conjunto de mecanismos utilizados por las entidades públicas en la gestión, administración e implementación de herramientas digitales en diversos procesos de valor para los ciudadanos; asimismo según Roseth et al (2018) Gobierno Digital busca terminar con los largos y difíciles procesos de los gobiernos latinoamericanos utilizando estudios de casos y estadísticas de algunos países de la región, brinda una excelente descripción general de los datos recopilados por las agencias digitales (u organizaciones similares), los registros de población y las autoridades fiscales, y concluye que las tecnologías digitales pueden usarse para resolver problemas en papel; a su vez Plantinga et al. (2021) define a la gobernanza digital es un proceso que consiste en el desarrollo y uso de tecnologías digitales y democracia digital; muestra que este proceso va más allá de la provisión de servicios públicos a través de la tecnología de la información, intenta cambiar la forma en que se construyen y funcionan las empresas y la representación democrática de los ciudadanos.

Según Alenezi (2022) que el digital government son formas diferentes e innovadoras de involucrar y colaborar con las partes interesadas, desarrollar el marco institucional para la prestación eficaz de servicios y construir nuevas relaciones, conceptos como transformación digital o digitalización se usan indistintamente en estudios que consideran la gobernanza digital como un cambio en la forma en que se prestan los servicios y como nuevas formas de comunicarse directamente con los usuarios, como servicios y productos bajo demanda; también enfatiza que el enfoque está en el uso de la tecnología de la información para brindar servicios a los ciudadanos, así como información gubernamental y administrativa; según Gil et al. (2018) desde México señala que gobierno digital significa el uso crítico y correcto de las tecnologías y bases de datos digitales en la administración pública para influir en la vida de los ciudadanos, el desarrollo social y económico de las familias, está dirigido por representantes que contribuyen a la implementación de estrategias de servicios

digitales que son fundamentales para la interoperabilidad de las plataformas, la coherencia, la accesibilidad, la seguridad, etc. Este giro es un cambio en la perspectiva de la acción pública, ya que integra el uso de las TIC con nuevas formas de operación, gestión y planificación del gobierno.

Respecto de las dimensiones de la variable independiente tenemos a Secretaría de Gobierno Digital-SEGDI (2018) que indica que, respecto de la dimensión de servicios digitales, estos deben ser entregados desde sus inicios hasta su término con el único objetivo de facilitar la experiencia del usuario y los procedimientos de la institución que conforma el aparato estatal, es decir se debe garantizar la facilidad de generar y crear servicios acordes a la necesidad del usuario que acude a la entidad por una necesidad. Mientras tanto, la OCDE (2019) indicó que los servicios digitales empoderan al gobierno al abrir nuevas vías para la participación y comunicación de las partes interesadas, así como al alentar la consideración de la simplificación de procesos. Al aperturar nuevas líneas de interacción y comunicación se genera un compromiso por parte de los interesados, esto genera una interacción entre ciudadanos y gobierno, así mismo Delgado (2019) quien defiende que la prestación de los servicios digitales abarca un sinnúmero de actividades institucionales que buscan principalmente garantizar el acceso con el que debe contar todo habitante a los servicios digitales que las entidades del gobierno ofrecen, a su vez González et al. (2020), en cuanto a la interoperabilidad digital precisa que es la capacidad institucional para poder relacionarse con otras instituciones de la misma línea de gobierno con el objetivo de intercambiar experiencias, determinar redes de cooperación interinstitucional o coordinar realizar intercambios de información relevante o de transferencia de tecnología, asimismo esta dimensión a nivel organizacional implica que se deba utilizar una infraestructura digital que genere o establezca el intercambio con otras instituciones del mismo sector, asimismo precisa que a través de la interoperabilidad desde un nivel técnico se han logrado establecer protocolos de seguridad que coadyuban a realizar acciones de intercambio digital entre instituciones que requieran compartir información relevante para su desarrollo.

Asimismo, según González et al. (2020) respecto de la dimensión seguridad digital expresa que forja una reseña respecto a la reproducción de una institución del estado fiable en el uso de los medios y canales digitales, esto es en base a que después de todo el trabajo realizado se han establecido numerosas medias de prevención que son muy efectivas para enfrentar los peligros que surgen al momento de acceder a algún servicio ofrecido por alguna institución gubernamental, generando así una mayor confianza en el usuario que día a día recurre a su institución local en busca de obtener una solución a los problemas que ostenta tanto en el ámbito personal como comunal.

Es así que respecto a las teorías relacionadas a la variable dependiente gestión administrativa tenemos que en el portal web de Indeed (2021) se señala que el objetivo de la gestión administrativa es adoptar una estructura organizativa formal que facilite la creación de un camino hacia el éxito, en este contexto, la estructura organizativa adoptará una distribución de poder jerárquica y definirá los puestos clave, así como las funciones y responsabilidades de cada unidad organizativa con el objetivo de cumplir con los objetivos trazados

De acuerdo con el portal web IAM (2021) indica que una descripción teórica relacionada con la gestión administrativa, es que se ha convertido en un proceso que cumple una función importante dentro de cualquier entidad exitosa y juega un papel importante para garantizar el buen funcionamiento de la organización, significa que se trata de la organización de personas competentes e impecables, la investigación y otros medios para lograr los objetivos de la organización.

En la publicación de Oleg (2019) se hace referencia que el desarrollo de estrategias en la administración pública se ha vuelto bastante común en los últimos años, el propósito de la formulación de la estrategia es mejorar la eficiencia de la administración pública, ya que el concepto de nueva gestión pública penetra en la gestión administrativa usando estrategias se ahorran fondos presupuestarios, se determinan oportunidades de desarrollo para las áreas más importantes de la sociedad y se lleva a cabo una evaluación integral de los cambios sociales actuales; por su parte Caldas et al. (2017) en su artículo define que la administración es un proceso funcional configurado según lineamientos estandarizados internos que son socializados y utilizados por los

empleados para optimizar los recursos organizacionales; asimismo en su artículo Ramírez et al. (2017) definió gestión administrativa como una práctica de cada uno de los procesos de administración: planificación, organización, dirección, coordinación y control de actividades de una empresa; en otros términos, es tomar acciones y decisiones adecuadas para ejecutar los objetivos y metas proyectados de un organismo, que están basados en los procesos

Por su parte Cabaña (2021), plantea que la administración es un conjunto de actividades entre las cuales tenemos la de planificar, organizar, dirigir y controlar, todas ellas encaminadas al logro de los fines institucionales y realizadas por directivos elegidos por el sujeto de gobierno con un perfil determinado; por otra parte, tenemos a Medina (2022) que indica que la administración está conformado por un equipo socialmente capacitado que, con diversos recursos, produce bienes y servicios que satisfacen necesidades comunes. Por su parte, Mendoza (2017) precisa que es la adecuada asignación de recursos para alcanzar los objetivos institucionales y con ello generar satisfacción en los usuarios; asimismo Cavalcante (2018) señala que la gobernanza pública puede ser entendida como un proceso que simplifica y posibilita la mejora de las normas organizacionales que agilizan y dinamizan el sector público, así como posibilitan el uso responsable de los recursos, aumentan los resultados de sostenibilidad, mejor impacto, integración con otras iniciativas, transparencia y mayor aplicación

Asimismo, tenemos a Mundaca (2019) quien en su investigación indica que la administración en la gestión estatal trata de concentrar y administrar los recursos obtenidos del estado con el objetivo de brindar a la población una atención médica eficaz que satisfaga las necesidades de la población, sin poner en riesgo la salud física y mental de los pacientes y personal hospitalario. En este sentido, se trata de brindar los medios (materiales, equipos, instalaciones, etc para garantizar el tratamiento oportuno de quienes buscan atención en los establecimientos de salud, por otro lado tenemos a Chiavenato, citado por Pérez (2019) quien confirma que la gestión administrativa implica la toma constante de decisiones y la implementación de estrategias y acciones encaminadas a la gestión y asignación efectiva de los recursos, así como el curso de acción adecuado determinado para los diversos socios y/o tareas de una entidad del aparato estatal.

Por otro lado, muestra Astoquilca (2019), que la gestión administrativa se basa en organizar, delegar funciones y lograr la rentabilidad institucional; nuevamente dependerá del desempeño del gerente encargado responsable de dirigir equipos, cuyos resultados se verán seriamente mejorados o afectarán a las unidades y su personal; al respecto Belanche et al. (2015) argumentan que la institución necesita personal debidamente capacitado y comprometido para ser aliados importantes en la buena gestión de los recursos, mientras que Quispe (2022) indica que no solo es necesario contar con personal bien capacitado, sino que el empleador debe proporcionar condiciones de trabajo adecuadas para que los trabajadores realicen sus labores según lo previsto y aquí la administración tiene un papel importante ya que tiene la responsabilidad de proporcionar estas instalaciones y generar responsabilidades a las personas elegidas y verificar su desempeño; a su vez la gestión administrativa en palabras de Soledispa et al. (2022) indica que son actividades debidamente planificadas para mejorar la utilización de varios tipos de recursos organizacionales, el liderazgo comenzó para unir a las personas en la búsqueda de objetivos comunes, la gestión contribuye al desarrollo y transformación de las personas, brindando herramientas para la mejora y aprovechamiento de los recursos organizacionales, lo que se verá reflejado en la eficacia de la organización

Asimismo respecto de las dimensiones de la variable dependiente sujeta a estudio tenemos a Huisa (2019) desde España refiere que la planificación es el proceso de identificación de recursos, métodos y metas teniendo como finalidad la incrementación de grado de surgimiento de una empresa, pues la planificación es la primera acción que da inicio a la gestión administrativa, debiendo definir con exactitud los objetivos a cumplir por parte de la empresa, debiendo tener en cuenta la realidad en la que desarrolla sus actividades, finalmente cuando ya se tienen determinados los objetivos, se acoplan los recursos adecuados para ejecutar las acciones que se han previsto en la planificación que darán como resultado final el logro de los objetivos, asimismo Valencia (2021) sostiene que la planificación es la base fundamental para sostener una adecuada organización, es decir es el inicio de una correcta gestión e beneficio de la sociedad que acude a las entidades e busca de solución a sus problemas.

En lo que respecta a la dimensión organización Quiñonez (2021) sostiene que es el proceso de identificación y formación de grupos de trabajo, delimitando y encomendando autoridades que permita lograr establecer relaciones que faciliten fortalecer el trabajo en general, para de esa forma lograr con el objetivo principal que es cumplir las metas propuestas por la entidad; en lo que respecta a la dimensión dirección según Pacheco et al. (2018) la define como una etapa importante para poder ejecutar la gestión administrativa, aplicándose la información adquirida en el tiempo de toma de decisiones, esta dimensión tiene estrecha relación con el proceso de administración, pues permite determinar si la planificación ha sido aplicada de manera eficaz y que logre garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados, a su vez Salguero et al. (2018) indica que la dirección es la forma de cómo actuar para lograr el objetivo; respecto de la dimensión control tenemos a Castro (2018) quien indica que esta dimensión es considerada como la fase que permite el perfeccionamiento en tiempo el tiempo oportuno de los errores que se cometen durante el tiempo de planeación y ejecución de un proyecto es específico, demarcando las funciones a realizar por los servidores pertenecientes a la institución, realizando todas estas acciones se va a lograr conocer o determinar el nivel de satisfacción respecto de todos los procedimientos ejecutados en la entidad.

La base de este trabajo son los sistemas administrativos, y luego del análisis realizado he considerado que el sistema administrativo que se relaciona directamente con mi tema de investigación es el de modernización de la gestión estatal que tiene como objetivo adoptar medidas para iniciar el proceso de modernización el cual está regulado por la Ley N° 27658 – Ley Marco de la Modernización de la Gestión Pública que tiene como objetivo principal el proceso de modernización que implica mejorar la eficiencia del aparato estatal, centrándose en los ciudadanos, priorizando y optimizando los recursos públicos y de esa forma crear un país que sirva a sus ciudadanos, que incluya canales efectivos de participación para todos, que se descentralice y se vuelva transparente y con recursos humanos idóneos y remunerados de manera correcta.

III. METODOLOGÍA

Hernández et al. (2018) nos enseñaron que la metodología son las técnicas que usa el investigador sumado con procedimientos para lograr su objetivo, el enfoque para esta investigación fue cuantitativo, porque fue encaminado a cuantificar los aspectos de la realidad de la entidad.

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de Investigación: Respecto a esto se tiene a Hernández et al. (2018) que la investigación es en base a los criterios y propósito del estudio, en este caso la investigación fue básica de tipo básica – propositiva, asimismo tuvo un enfoque cuantitativo, pues se basó principalmente en medición y métodos estadísticos que se recopilaron con la aplicación de los instrumentos.

3.1.2. Diseño de Investigación: El diseño de investigación empleado es no experimental descriptivo, Hernández et al. (2018) señalo que dentro de esta investigación las variables no sufren modificación alguna que dentro de este tipo de investigación no se realiza ninguna modificación en las variables, asimismo es descriptivo porque consistió en el relato de la importancia implementar estrategias de gobierno digital para mejorar la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región desalud-Cajamarca.

3.2. Variables y Operacionalización.

Cabezas et al. (2018) considera que las variables estas palabras que se busca investigar y cuantificar y puede ser conceptualizada.

- **Definición conceptual:** respecto a la variable independiente Gobierno digital tenemos que DL 1412 el La gobernanza digital es el uso estratégico de las tecnologías y los datos digitales en la administración pública para crear valor público, todo esto con el apoyo de actores como figuras públicas, ciudadanos y otras partes interesadas, ayudan a implementar las ideas y tareas presentadas, introducen innovaciones en las ofertas y contenidos digitales que garantizan el respeto pleno y universal de los

derechos de los ciudadanos en el entorno digital ; asimismo respecto de la variable Gestión administrativa tenemos a Chiavenato (2018) quien conceptualizó la gestión como un proceso integrado en el que se desarrollan actividades de planificación, organización, dirección (gestión) y control en una organización.

- **Definición operacional:** Las variables La variable Gobierno Digital fue medida a través de las dimensiones y los indicadores es una escala Likert, como también la variable Gestión Administrativa.
- **Indicadores:** Se consideró para la variable Gobierno Digital con sus dimensiones tecnología digital, servicios digitales, interoperabilidad, seguridad digital los indicadores capacidad logística, capacidad técnica, servicios digitales internos, servicios digitales externos, para la variable Gestión Administrativa con sus dimensiones planeamiento, organización, dirección y control con sus indicadores conocimiento, objetivos, cumplimiento, organigrama, recursos, responsables, autoridad, incentivos, articulación de funcionarios, mecanismo control, cumplimiento normativo, evaluación.
- **Escala de medición:** Reguant et al. (2028) en su libro sustenta que una escala es una agrupación de determinados valores que se pueden obtener de una variable, para esta investigación respecto de la variable Gobierno Digital y la variable Gestión administrativa se tuvo la escala de tipo Likert con medición ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población: Chaudhuri (2018) señala que población significa el total y que esta proporcionado de distintos aspectos que se centran en un punto determinado. En la presente investigación se tuvo en cuenta una población finita, la cual fue conformada por servidores del área administrativa de una dirección sub regional de salud- Cajamarca

- **Criterio de inclusión:** Se tuvieron en cuenta solo a los servidores públicos como parte de la muestra de estudio.
- **Criterio de exclusión:** Fueron excluidos aquellos que no son servidores públicos y no pertenezcan a la muestra de estudio.

3.3.2 Muestra: Para Mendoza (2018) es una parte de la población, de la cual se obtendrán datos, es por ello que según los criterios utilizados se tuvo como muestra a 51 recursos humanos de la sede administrativa de una sub región de salud- Cajamarca.

3.3.3 Muestreo: El muestreo según Otzen (2018) define como una colección de operaciones para determinar la muestra, es así que para esta investigación fue probabilístico.

3.3.4 Unidad de análisis: Para López & Fachelli (2018) la unidad de análisis es el que conforma la muestra o población sobre el particularse consideró a 51 colaboradores de todos los regímenes laborales de la entidad sujeta a estudio

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Carrasco (2006) refiere que una técnica es el agrupamiento de pautas para normalizar el desempeño de los participantes de la investigación, encuesta; según Cabezas et al. (2018) indica que la encuesta, que utiliza un cuestionario con preguntas en escala de Likert, es el método de recolección de datos más adecuado para desarrollar un estudio cuantitativo.

Para esta investigación para la recolección de datos se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario que estuvo compuesto por 20 preguntas cada instrumento con el fin de identificar la existencia o no de la problemática que fue sujeta de estudio y posterior a ellos ver la viabilidad de la propuesta, fueron medidos en una escala de Likert del 1 al 5 dónde 1 fue siempre, 2 casi siempre, 3 a veces, 4 casi nunca y 5 nunca, en dichos cuestionarios se ha considerado las dimensiones de cada una de las variables. Los instrumentos fueron validados por el juicio de tres expertos en la materia.

3.5. Procedimientos: Para esta investigación se inició con el estudio de la problemática, analizando sus causas para poder establecer los objetivos, posterior a ello se procedió a proponer estrategias de gobierno digital para mejorar la gestión administrativa de los colaboradores para ello se analizaron referentes para dar forma y respuesta al objetivo, luego de ello también se solicitó la autorización de la entidad sujeta a estudio para poder aplicar el instrumento, el cual fue elaborado a través de Google forma y se procedió a enviar el link a los colaboradores que laboran en la institución.

3.6. Método de análisis de datos:

Al respecto, Mordenti (2021) define los métodos de análisis de datos como funciones numéricas para recopilar datos de varias formas y que tiene como desenlace la evaluación de pasos y actividades que se tiene en cuenta a la hora de analizar y recopilar datos, en este trabajo existió dos maneras, primero dependió del proceso de valoración , otorgando como valor más razonable a la herramienta que consideró la variable de confiabilidad, como segunda manera se tuvo al momento de procesar los datos por medio de Microfoft Excel analizando las dos variables junta a sus dimensiones a través del análisis de las tablas vinculadas con los objetivos.

3.7. Aspectos éticos:

Se han establecido respetando normas y protocolos establecidos por la Universidad César Vallejo, considerando las opiniones, citas, revistas que responda confiabilidad derechos del autor referenciando y citando con normas APA.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se obtendrán los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas elaboradas los cuales fueron validados a través de un juicio de tres expertos, dichos resultados hacen evidente la percepción que tiene los colaboradores sobre las dimensiones que conforman las variables sujetas a investigación.

En la tabla siguiente se evidencia los resultados tabulados que se obtuvo mediante el levantamiento de información de la variable gestión administrativa, relacionado con el objetivo general el cual mostró que es necesario proponer estrategias de gobierno digital que contribuya a la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud-Cajamarca.

Tabla 1

Gestión administrativa

Escala de valoración	cantidad	%
Nunca	93	9%
Casi nunca	230	23%
A veces	420	41%
Casi siempre	251	25%
Siempre	26	3%
Total	1020	100%

Nota: En la tabla 6, de acuerdo a la variable gestión administrativa se evidencia el resultado macro, donde las escalas de valoración que prevalecieron fueron los segmentos de a veces y casi nunca obteniendo 66%, lo cual se evidencia que es necesario reforzar la gestión la planificación, organización dirección y control; todo ello nos permite tener una perspectiva clara de la necesidad de proponer estrategias de implementación de gobierno digital la cual contribuirá con la gestión administrativa de los colaboradores de la entidad, considerando en esta realidad que la tendencia se dio en los tres puntos que no tiene coherencia con siempre.

En la tabla siguiente se evidencia los resultados tabulados que se obtuvo mediante el levantamiento de información de la dimensión planeación, relacionado con un objetivo específico, que permite obtener el conocimiento de objetivos y metas de la institución.

Tabla 2

Dimensión planeación

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	21	8%
Casi nunca	58	23%
A Veces	93	36%
Casi siempre	79	31%
Siempre	4	2%
Total	255	100%

Nota: Los resultados de la dimensión planeación determinaron que la escala de valoración que resalta fue el valor segmentado de 67%, lo que indicó que la entidad no viene elaborando y ejecutando correctamente los planes, las herramientas para el cumplimiento de los objetivos y metas, los objetivos alineados a la modernización y trabajar con la misión y visión; de acuerdo al diagnóstico de la planificación, es necesario plantear una propuesta para dar solución al problema encontrado, considerando en esta realidad que la tendencia se dio en los tres puntos que no tiene coherencia con siempre.

En la tabla siguiente se evidencia los resultados tabulados que se obtuvo mediante el levantamiento de información de la dimensión organización, relacionado con un objetivo específico, que permite obtener el cumplimiento del organigrama y recursos responsables.

Tabla 3

Dimensión organización

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	22	9%
Casi nunca	45	18%
A veces	117	46%
Casi siempre	64	25%
Siempre	7	3%
Total	255	100%

Nota: Los resultados establecieron que la escala de valoración fueron los segmentados de a veces y nunca de 73%, lo que indicó que no existe un cumplimiento del organigrama establecido, no se cuenta con personal idóneo, el talento humano con el que cuenta es incorrectamente distribuido, además se evidencia poca comunicación entre las inter- direcciones, es decir se evidencia que no se viene ejecutando una adecuada organización en la entidad ;es por ello que de acuerdo al diagnóstico de esta dimensión resulta necesario plantear una propuesta para dar solución al problema encontrado, considerando en esta realidad que la tendencia se dio en los tres puntos que no tiene coherencia con siempre.

En la tabla siguiente se evidencia los resultados tabulados que se obtuvo mediante el levantamiento de información de la dimensión dirección, relacionado con un objetivo específico, que permite analizar a las autoridades, articulación de funciones e incentivos.

Tabla 4

Dimensión dirección

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	25	10%
Casi nunca	59	23%
A veces	112	44%
Casi siempre	54	21%
Siempre	5	2%
Total	255	100%

Los resultados dirección establecieron que la escala de valoración que más resalta fue el valor segmentado de 77%, lo que evidenció que en la entidad las autoridades valoran poco o nada el esfuerzo que realizan los trabajadores, pocas veces se busca solución a los problemas, existe una inadecuada comunicación con los trabajadores. Se analiza que la dirección no se viene dando de manera apropiada es por ello que es necesario plantear una propuesta para dar repotenciar esta deficiencia y dar solución al problema encontrado; considerando en esta realidad que la tendencia se dio en los tres puntos que no tiene coherencia con siempre.

En la tabla sub siguiente se evidencia los resultados tabulados que se obtuvo mediante el levantamiento de información de la dimensión control, relacionado con un objetivo específico, que permite identificar los mecanismos de control, cumplimiento de normas y evaluaciones.

Tabla 5

Dimensión control

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	25	10%
Casi nunca	68	27%
A veces	98	38%
Casi siempre	54	21%
Siempre	10	4%
Total	255	100%

Los resultados establecieron que la escala de valoración segmentada que resalta fue de 75%, lo que se identificó que en la entidad se realiza escasas auditorías en todas las áreas, se establece pocas acciones correctivas, escasa verificación de la efectividad y eficiencia de los resultados, pocas evaluaciones para medir el desempeño y escasa supervisión continuamente a las labores diarias de los colaboradores. Ante todo, lo expuesto sobre el control, es necesario plantear una propuesta a través del gobierno digital para dar solución al problema encontrado, es por ello que, de acuerdo al diagnóstico del control, es necesario plantear una propuesta para dar solución al problema encontrado, considerando en esta realidad que la tendencia se dio en los tres puntos que no tiene coherencia con siempre.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se realizó la discusión de los resultados emanados mediante la aplicación de los instrumentos frente a los referentes relacionados al tema de estudio; es así que tomando en cuenta el objetivo general planteado se presenta en la tabla 1 según donde las escalas de valoración que prevalecieron fueron los segmentos de a veces y casi nunca obteniendo 66%, lo cual se evidencia que es necesario reforzar la gestión, es por ello que resulta importante proponer estrategias para implementar el gobierno digital la cual contribuirá a la mejora de la gestión administrativa, se tomó los resultados correspondientes por su similitud con el trabajo de investigación de Alayo (2022) sostiene que de los resultados que se extrajeron de la aplicación del instrumento se encontró una escala de valorización respecto de la gestión administrativa prevaleció los segmentados de deficiente y muy con un 75,1%, seguido de una escala de valorización segmentada de eficiente de 24,9%, esto da luces a que se implementen estrategias digitales para mejorar la gestión comunal, también se pudo encontrar la similitud con los resultados obtenidos de la investigación de Simón (2018) quién señaló que existen factores externos e internos que afectan la administración pública, entre los cuales los factores internos tienen la mayor participación representando por el 43% de los factores externos, es decir, que es primordial que se implanten estrategias digitales. Teniendo en cuenta las teorías respecto de la variable de estudio se tiene a Lumbreras et al. (2022) afirma que la gestión administrativa se basa en un conjunto de principios y métodos que ayudan a utilizar los recursos de la entidad y aumentar la eficiencia. Algunos de estos principios son: coordinación, jerarquía, planificación, poder y control. La coordinación es uno de los pilares de la administración, ya que garantiza el buen y eficaz funcionamiento de todos los procedimientos de la institución. Para lograr una adecuada combinación entre todas las acciones de una organización, es importante crear procedimientos y reglas que permitan el trabajo conjunto de todos los miembros

De lo descrito anteriormente se evidencia que es muy necesario estrategias de gobierno digital que se pueda aplicar en la institución y de esa forma lograr que la gestión administrativa de los colaboradores mejore y se convierta en una gestión eficiente y eficaz, el gobierno digital trae consigo un cambio que a través

de las tecnologías logrará la celeridad en los procesos y que generará un ahorro de tiempo y dinero tanto de los servidores públicos como del usuario.

Así mismo respecto del objetivo específico uno en referencia a la tabla dos se tiene como resultados de la dimensión planeación determinaron que la escala de valoración tenemos que el 8% de los encuestados indicaron que nunca el 23 % casi nunca, el 36% a veces, el 31% casi siempre y siempre el 2%, estos resultados se relaciona con del trabajo de investigación de Peceros (2019) realizó un estudio sobre la gestión administrativa de la entidad encontrándose los siguientes valores es lo que respecta a la dimensión de planificación el 47,2% de los empleados consideró este aspecto como insatisfactorio y el 43,8% como ineficaz y el 10% considera que no es suficiente, a su vez también se relacionan con los resultados obtenidos de la investigación de Raúl et al. (2018) en la tabla y figura 4, referido alestado situacional de la gestión en una entidad de gobierno local se concluye que la dimensión planificación, organización, dirección se encuentran nivel alto con un43.4%, y control se encuentra en un bajo de 45.8%, es así que se concluye que la situación actual de la gestión es deficiente debido a que no existe la comunicación y la difusión de los planes generados dentro de la institución y que dichos planes no se encuentran de acuerdo a las necesidades de la entidad produciendo con ellos la existencia de brechas de otorgamiento de asignación de recursos así como el buen desempeño y cumplimiento de los objetivos.

Teniendo en cuenta las teorías respecto de la dimensión objeto de estudio tenemos a Falconi et al. (2019) quienes argumentan que la planificación es lo primero cuando se habla de las dimensiones de la gestión administrativa y ésta tiene como principal objetivo la asignación del trabajo, las tareas y los recursos disponibles para lograr los objetivos de la institución, asimismo tenemos a Besfat (2019) afirma que esta es la primera fase de la gestión y sirve de base para otras fases posteriores. Se puede decir claramente que en esta etapa se decide el dónde, cómo, cuándo y en qué orden; en este sentido, comienza con la definición de metas y la descripción de los requisitos necesarios para lograr esas metas de lamanera deseada, siendo así se pudo tener como diagnóstico que la planificación que la planificación es el punto base de toda gestión eficiente, es pilar de toda institución que busca brindar un servicio de calidad es decir es

la primera fase de la gestión administrativa, como hemos podido establecer en la dirección sub regional de salud no se viene desarrollando una correcta planificación y ello se ve reflejado en los resultados que han sido producto de esta investigación.

Así mismo respecto del objetivo específico dos en referencia a la tabla tres se tiene como resultados de la dimensión organización determinaron que los resultados establecieron que la escala de valoración que resalta fue el valor segmentado de 73%, estos resultados se relacionan con el trabajo de investigación de Pacaya (2022) quien indicó que el 30% de los encuestados consideraron que, si se constata organización dentro de la entidad municipal para la debida atención de los servicios, el 27% de ellos mostraron una posición neutral, mientras que el 43% no perciben organización por parte de los responsables de áreas y colaboradores, indicando de esta forma que no existe una correcta organización de la entidad principalmente, debido a que los documentos que rigen se encuentran desfasados, no existe una buena distribución del personal en cada uno de sus puestos, a su vez también se relacionan con los resultados encontrados producto de la investigación que realizó Monje (2018) donde se encontró que del 45% de ellos estuvo en desacuerdo con la evaluación de la dimensión organizacional y el 26% estuvo en desacuerdo, esto se interpretó en el sentido de que los funcionarios no estaban organizados en el proceso de pago a los proveedores, aunque lo estaban, la mayoría de los distritos trabajaron de manera irregular con el tema de documentar la estructura organizacional y también analizándola desde la dimensión jerárquica

Teniendo en cuenta las teorías sobre la dimensión objeto de análisis tenemos a Ramírez et al. (2017) quien señala que organizar envuelve el hecho de establecer labores a quienes se encuentran inmersos dentro del proceso, asimismo se les debe asignar los recursos y obligaciones, siendo con todo esto la función principal que consiste es definir la estructura de relaciones que debe de existir entre los trabajadores, lo que les va a permitir interrelacionarse, interactuar entre ellos, brindar apoyo constantemente, todo ello con el objetivo principal que es de lograr el cumplimiento de las metas; asimismo una teoría relacionada tenemos a la indicada Certus (2021) el cual indicó que organización,

es la distribución idónea y designación de funciones las cuales se distribuirán de manera analítica y adecuada a los trabajadores, de debe entender que no se puede dejar de lado la división del trabajo por segmentos para que pueda existir un trabajo más articulado y de esa forma se realicen las actividades de manera sincronizada, es decir este proceso se acentúa porque se decreta con luminosidad, se precisa exactamente cuáles serán los lugares más idóneos para culminar con éxitos las tareas programas y se determinará quienes son las personas que cumplen con todas las características del perfil para cada puesto teniendo en cuenta su profesión y preparación; finalmente se pudo determinar que luego de la evaluación de los resultados y sus teorías se ha establecido que la organización dentro de la entidad no se encuentra estandarizada, lo cual dificulta que las actividades programadas se ejecuten de manera efectiva, asimismo el hecho que la articulación no sea optima genera que exista un desorden interno que produce que la gestión no sea eficiente.

A su vez en referencia al objetivo número tres indicado en la tabla número cuatro relacionado a la dimensión dirección se obtuvo como resultados que el 10% indicó que casi nunca, el 23 % indicó que nunca, el 44% de los encuestados indico que aveces siendo que el 21 % indicó que siempre y el 2 % indicó que siempre, estos resultados se relacionan con los encontrados en el trabajo de investigación de Pacheco (2018) de los cuales se observa que el 45% estuvo en desacuerdo, el 35% muy en desacuerdo y el 16% ni de acuerdo ni de acuerdo; esto se interpretó en el sentido de que las personas a cargo no tenían las habilidades y destrezas necesarias para ayudar a las personas a cargo a cumplir con los objetivos de manera oportuna, asimismo realizó un análisis de la dimensión respecto a los niveles donde se puede ver que la magnitud de la dirección tiene un nivel bajo del 80% esto se puede explicar por la inadecuada gestión de recursos humanos, especialmente el talento que apoya el desempeño de las funciones asignadas, por parte de los 28 gerentes de la región, lo que evidencia que no cuentan con conocimientos gerenciales y las habilidades y competencias necesarias para administrar y dirigir una institución, a su vez también se relacionan con los resultados obtenidos en su trabajo de investigación de Navarro (2018) que indico que respecto de la dimensión dirección la Tabla 6 muestra que el 43,4% (36 personas) se encuentran en un

nivel bajo, seguido de un 33,7% (28 personas) en un nivel medio y un 22,9% (19 personas) en un nivel alto.

Teniendo en cuenta las teorías sobre la dimensión objeto de análisis tenemos a Sánchez (2017) señala que el liderazgo en la gestión es la clave de la acción del empleado y por tanto de la productividad, porque su calidad se refleja en la cantidad que realmente quiere alcanzar, que es la meta, a su vez Riffo (2019) señala que la dirección articula y concreta todos los lineamientos desarrollados en las dos primeras etapas de la gestión por lo tanto este comportamiento en la dirección es más deseable para los miembros de la organización, por su parte Chávez et al. (2020) indica que dirección implica coordinar, motivar, capacitar y facilitar a los compañeros de trabajo, esto permite desarrollar sus actividades y competencias para usarlos en los procesos de trabajo, logrando con esto asegurar un desempeño más efectivo, pero sobre todo fomentando la colaboración entre ellos, es decir un trabajo en equipo es el éxito de toda entidad; es por ello que luego de realizar el estudio, el análisis y la comparación se pudo indicar que el estado situacional de la dirección en la entidad sujeta a estudio se encuentra en niveles bajos, percibiendo de esta manera que no se cuenta con un líder que se preocupe por organizar, distribuir y dirigir la institución en el logro de los objetivos, generando de esa forma descontento en los trabajadores y baja productividad.

A su vez en referencia al objetivo número cuatro indicando en la tabla cinco relacionado a la dimensión control se obtuvo como resultados que el 10% de los encuestados indicó que nunca, un 23% indicó que casi nunca, respecto de la escala a veces se obtuvo el 44 %, el 21 % indicó que casi siempre y finalmente el 2% indicó que siempre; estos resultados se relacionan con los encontrados en el trabajo de investigación de Astoquilca (2021) que observando sus los resultados tenemos que el 45% no estuvo de acuerdo y el 22% ni de acuerdo ni de acuerdo; esto se debió a la falta de herramientas y operaciones que ayudaran a controlar las operaciones, particularmente en los procesos de servicio y pago de los proveedores de servicios. En la Tabla 16, al evaluar la dimensión control, se encuentra con mayor frecuencia el nivel bajo que es del 70%, lo que significa que el municipio no cuenta con un mecanismo de control para entender la ejecución de la tarea dentro del plazo previamente definido, lo que demuestra

que no se ha observado la existencia de 29 indicadores principales para poder monitorear el desarrollo oportuno de la función durante la implementación del proceso de atención y pago al usuario, a su vez se tuvo los resultados obtenidos de Íkram (2017) quien señaló que los resultados obtenidos en la Tabla 2, que hacen referencia a la dimensión control, muestran un porcentaje medio de valoración de parte de los colaboradores, dado que el 57% declararon que identifican que el control efectuado en la institución no está surgiendo efecto úes no se está trabajando de manera planificada para lograr los objetivos. No obstante, se puede verificar que un porcentaje de 35% opinó no estar de acuerdo y el 25 % se mostró indiferentes con el tipo de control que se viene realizando.

Teniendo en cuenta las teorías sobre la dimensión objeto de análisis tenemos a Panduro et al. (2020) señaló que el foco del control es monitorear cómo se realiza el trabajo de un empleado y verificar los resultados alcanzados para asegurar que se alcancen los objetivos planificados, garantizando así el desempeño del trabajo anterior, así mismo Herrera et al. (2020) quien afirmó que respecto a la dimensión de control es el momento en que se puede ajustar y medir el desempeño de empleados, de manera colectiva o individual, para asegurarse de que las acciones realizadas estén de acuerdo con el plan, indican a su vez que es un proceso que ayuda a la unidad estructural a autorregularse y mantener su desarrollo se realiza una corrección frente a diversos errores que se presentan con el fin de fortalecer los resultados de la ejecución de las actividades institucionales a través de medidas de control; es por ello que luego del análisis se pudo determinar que en la institución materia de investigación el control no se viene realizando de manera efectiva, dejando en el aire muchas aristas que corregir, es preciso señalar que el control es pieza clave en toda institución, pues mediante ella se podrá realizar una evaluación constante y un análisis de la efectividades de los planes y metas propuestas y sobre todo se podrá medir la productividad de los colaboradores y así poder detectar a tiempo las falencias que se vienen originando y corregir de manera inmediata y efectiva.

VI. CONCLUSIONES

1. Se ha determinado a través de la investigación realizada que es necesario la implementación de estrategias para que efectivice el modelo de digital government en la entidad y de esa forma se puede lograr paulatina y eficientemente una gestión administrativa.
2. Respecto al planeación se detectó que la entidad no viene elaborando y ejecutando los planes, no se cuentan con objetivos alineados a la modernización, no se cuentan con las herramientas para el cumplimiento de los objetivos y metas, y falta aún trabajar con la misión y visión.
3. Los resultados segmentados revelaron que en la entidad no se implanta una correcta organización, eso debido a que muchas veces no respeta el organigrama establecido, se tiene escaso personal idóneo, el talento humano es incorrectamente ubicado en puestos de trabajo, que no cumplen con el perfil y se tiene poca comunicación inter- direcciones.
4. Se verificó a raíz de los resultados segmentados respecto a la dirección, no existe una adecuada dirección en la entidad, debido a que existe inacción por parte del personal especialmente del personal nombrado, aunado a ello el desinterés por parte de los funcionarios.
5. En respecto del control a raíz de los resultados segmentados se verifica pocas acciones correctivas, escasa verificación de la efectividad y eficiencia de los resultados, pocas evaluaciones para medir el desempeño y escasa supervisión continuamente de las metas diarias de los colaboradores, es decir no se realiza un control eficiente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda formar un equipo con especialistas y expertos en gobierno digital para lograr el fortalecimiento de la Oficina de Comunicación y Tecnología de la entidad.
2. Se sugiere que la entidad efectúe un proceso de reingeniería digital, con un reordenamiento a través de métodos y estrategias de trabajo para garantizar un servicio de calidad, generar ahorros en los tiempos y costos administrativos.
3. Es necesario que la entidad mediante la Dirección de Administración logre la contratación de operador de internet de línea dedicada y de esa forma lograr que se instale el Módulo de Gestión Documentaria por parte del Gobierno Regional.
4. Al director sub regional y a los funcionarios, se recomienda efectuar la propuesta presentada que contiene estrategias de implementación de gobierno digital, por lo que se les sugiere realizar gestiones a nivel público y también buscar el apoyo de la empresa privada, todo ello permitirá que la entidad, logre cada uno de los objetivos.
5. A fin de mantener la sostenibilidad tecnológica de la entidad a través de las áreas competentes se solicite la inclusión de presupuesto destinado al fortalecimiento de la estructura digital de la entidad dentro de la programación multianual.

VIII. PROPUESTA.

Como objetivo principal de la investigación se tuvo elaborar una propuesta basada en la implementación de estrategias de gobierno digital para mejorar la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud de Cajamarca, la entidad sujeta a investigación se ubica en la sierra cajamarquina tiene bajo su administración catorce micro redes de salud en distritos equidistantemente distintos, está conformada por la Dirección general y direcciones ejecutivas, en la sede administrativa laboran 210 colaboradores, se ha podido identificar que existen muchas causas por las cuales no se logra la transformación digital la entidad y esto es básicamente a la ineficiencia administrativa que implica que no se esté planificando correctamente las acciones a implementar y por ende no exista una buena organización de los trabajos a realizar, además de ello la inacción por parte del titular de la entidad y su equipo de gestión , la insatisfacción laboral existe y palpable y se ha visto reflejado en los resultados, aunado a ellos se cuenta con una infraestructura tecnológica inadecuada con una red insuficiente, a la fecha no se cuenta con personal idóneo en materia de tecnologías y también el actual operador de internet con el que cuenta la institución no es el adecuado, es por ello que conocedora de la realidad con la que se cuenta se ha procedido a elaborar una propuesta que tiene como pilares fundamentales la planificación, organización, dirección y control, así como también la tecnología digital, los servicios digitales, la interoperabilidad y la seguridad digital; es por ello que en vista de la identificación de la realidad problemática que existe en la entidad se ha procedido a establecer estrategias que con su implementación coadyuvará a la aplicación de un gobierno y transformación digital, es por ello debe iniciar con el fortalecimiento de la infraestructura digital, con la adquisición de equipos tecnológicos idóneos ya acordes con los cambios existentes respecto a tecnología , y sobre todo es importante que se proceda a realizar una capacitación continua y de calidad, tanto al personal directamente relacionado con las tecnologías sino también al personal que labora en las distintas áreas para adquieran los conocimientos respecto del manejo correcto de la tecnología, esto es muy importante que se implemente pues en la dirección sub regional de salud cuenta con personal que por su misma idiosincrasia son ajenos y rechazan el tema de las nuevas tecnologías y sería muy importante que se logre

concientizar a todo el recurso humano de la entidad sobre la importancia de un gobierno digital; también sería de muy valiosa ayuda que se implemente una mesa de información pues como ya les explique líneas anteriores en la entidad y en la misma provincia no existe aún una cultura tecnológica predominante y aún las personas “confían” en el papel y en la entrega en persona y en las manos, es por ello que esta mesa de información se instale para poder de esta forma ir incluyendo el tema tecnológico y las personas se den cuenta que sus procesos se realizan de manera más rápida y sin necesidad de ir hasta la entidad, es necesario que se instale el Módulo de Gestión Documentaria que es una página web con la que cuenta el Gobierno Regional de Cajamarca y para ello el titular de la entidad deberá gestionar junto a su equipo técnico la instalación de esa página web la cual contribuirá a que los procesos internos se realicen con la celeridad que se necesita, además de ello es muy valioso que toda esa reestructuración tecnológica se convierta en sostenible y sobre todo vaya incrementando, todo este modelo generará aportes teóricos, sociales, práctico y sobre todo de gestión pública; para toda esta implementación de las estrategias formuladas se necesita un Team Word que tome acciones en base a los principios de apertura, confianza, iniciativa, voluntad e integridad, dicho equipo responsable hará posible que se haga efectivo el cual está encabezado por el titular de la entidad que es el director general, el director de administración, el director de planeamiento y presupuesto, el director de la oficina de informática y telecomunicaciones y el director de gestión del talento humanos.

El modelo propuesto tiene fundamentos de nivel social, legal, epistemológico y axiológico, es decir lo que se pretende decir es que se busca lograr una gestión administrativa eficiente que se vea reflejado en la mejora de la gestión de los colaboradores de la sub región de salud y sobre todo en la satisfacción del usuario externo que recurre para buscar solución a sus necesidades y de esa forma poder lograr un país desarrollado.

Referencias

- Abad , B. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81510>
- Alenezi, M. (2022). Understanding Digital Government Transformation. *Cornell University*. doi:<https://arxiv.org/abs/2202.01797>
- Alonso, C. (2020). *Tecnologías de información y comunicación en la satisfacción de usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Babahoyo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49315/Alonso_CMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Astoquilca , A. (2019). *La optimización de recursos y su influencia en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Tacna, año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio digital. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/969>
- Azañero , W. (2022). *Influencia de la implementación del gobierno digital en la gestión de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur 2020-2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86516>
- Barrionuevo, G. J. (2022). *Gobierno electrónico y su relación en la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos 2021*. [Tesis de maestría, Universidad San Martin de Porres] Repositorio digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/11033>
- Belanche, G., & Casaló , A. (2015). Rebuilding public trust in government

- administrations through e-government actions. *Española de Investigación de Marketing ESIC*, 19(1), 1-11.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.reimke.2014.07.001>
- Cabezas , E., Andrade , D., & Torres , J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Reposorio DSpace.
<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>
- Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora). *Ciclos Formativos*.
https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_administrativa_Empresa_e_inicia.html?id=-ukpDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Carbajal , M. (2021). *Transformación digital y la gestión administrativa en una universidad nacional de la amazonia peruana: 2020*. [Tesis de maestría, niversidad Nacional de Ucayali] Repositorio digital.<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4936>
- Cárdenas , J. (2023). *Gobierno electrónico y desarrollo organizacional en la gestión administrativa de la universidad nacional de ucayali, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio digital.<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6245>
- Cavalcante, P. (2018). Innovations in the federal government during the post-new public management era. *Revista de Administração Contemporânea*, 22, 885-902.
- Chung, C.-S., Choi, H., & Cho, Y. (2022). Analysis of Digital Governance Transition in South Korea: Focusing on the Leadership of the President for Government Innovation. (MDPI, Ed.) *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. doi:<https://doi.org/10.3390/joitmc>

- Clarke, A. (2020). Digital government units: what are they and what do they mean for the renewal of public management in the digital age. *Revista Internacional de Investigacion en Ciencias Sociales*(3), 358-379. doi:10.1080/10967494.2019.1686447
- Cordova, J., Garcia, N., Puicon, V., & Merino, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *28*(3), 294-305. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8526458>
- Correa, L. C., Toro, A. F., & Gutiérrez, C. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Triologia Ciencia Tecnologia Sociedad*. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Cosquillo, S. (2022). *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Marcos] Repositorio de tesis digitales Cybertesis <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16949>
- Delgado , M. (2019). Enfoque y métodos para la innovación en la administración pública y empresarial. *Cubana De Administración Pública Y Empresaria*, *3*(2), 141–153. <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/79>
- Delgado, M. (26 de Mayo de 2019). Enfoque y métodos para la innovación en la administración pública y empresarial. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, *III*(2), 141-153. https://www.presidencia.gob.cu/media/filer/public/2022/10/08/delgado_m_2019_enfoques_y_metodos_para_la_innovacion_en_la_gestion_publica_y_empresarial.pdf
- Encarnación, S. J., Díaz, D. A., & Armijos, M. I. (2021). Reflexiones sobre

- gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. (1), 77-98.
doi:<https://doi.org/10.14409/re>
- Gil, R., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Management review*.
doi:<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- González, V. (2021). *Gobierno Digital y Gestión Administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] . Repositorio digital.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12>
- González, B., Carvajal , A., & González , A. (2020). Determinants of Government in the municipalities: Evidence from the chilean case. *Centro de Investigación y docencia económica*.
doi:<https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinants of Government in the municipalities: Evidence from the chilean case. [Determinantes de gobierno en los municipios: evidencia del caso chileno. 29(1), 97–129.
doi:<https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Hernández, R., & Mendoza , C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mcgraw-hill.
- Kachouie, S., & Castilla, C. (2018). *Evolution and perspectives of the digital divide in the European Union*. ComHumanitas.
- López , D. (2021). *Transformación digital en la gestión administrativa en una unidad de gestión educativa del distrito de Ate-Vitarte, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio de la UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/67728>

- Lumbreras, M., Hernandez, L., Méndez, P., & Dosamantes, L. (2022). Influence of the labor quality of life on the employee performance of public hospitals from Mexico: a vision based on the team management. . *Scielo*, 62(1).
- Medina , V. (2022). *Ejecución presupuestaria para la gestión administrativa de los trabajadores de una entidad pública de Amazonas*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio digital.<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93104>
- Mendoza , W., García , T., Delgado , M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dialnet*, 4(4), 206-240.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Mendoza, A. (2017). *Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta ISSN: 2477-8818*.
- Morales, I., Morillo, J., & Tobar, L. (2020). Gobierno digital en américa latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA: Investigación Y Desarrollo*(2), 32-41.<https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Mundaca , N. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de hospitalización del hospital José Soto Cadenillas chota, 2018. [Tesis de maestría, *Universidad Nacional de Cajamarca*] . Repositorio institucional.<http://hdl.handle.net/20.500.14074/3355>
- Núñez, S. (2023). *Estrategias de implementación de gobierno digital para la modernización de la administración pública en una gerencia sub regional de Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/107941>
- Oleg, R. (2019). Strategizing as Function of Administrative Management.

Dostojevski Omsk state university. doi:https://doi.org/10.46541/978-86-7233-380-0_64

- Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). *Análisis de la gestión administrativa en las instituciones educativas de los niveles de básica y media en las zonas rurales de Santa Marta, Colombia*. *Información tecnológica*, 29(5), 259-266. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642018000500259&lng=pt&nrm=i.p
- Paco, W. (2019). *Gobierno Electrónico Y Gestión Administrativa, en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica] Repositorio digital.unh.edu.pe/handle/UNH/3822
- Panagiotopoulos, P., Klievink, B., & Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 1–20. doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101421>
- Pérez, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martín*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/1533>
- Plantinga, P., & Rachel, A. (2021). Rethinking open government as innovation for inclusive development: Open access, data and ICT in South Africa. *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*, 13(3), 315-323. doi:10.1080/20421338.2020.1746046
- Presidencia de la Republica. (2018). Decreto Legislativo que aprueba la Ley de gobierno digital. El Peruano.

- <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Quispe , C. (2022). *Quispe Silva, C. Y. (2022). Marketing digital y satisfacción de los usuarios en el área de trámite documentario y orientación de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2019.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio digital. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/5589>
- Rafael , F. (2022). *Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo.* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital. [digital.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92977](http://hdl.handle.net/20.500.12692/92977)
- Ramírez , A., Ramírez , R., & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *CE Contribuciones a la Economía.* <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Reguant, M., Vilà, R., & Torrado, M. (2028). The relationship between two variables according to the scale of. *11(2)*, 45–60. doi:<http://doi.org/10.1344/reire2018.11.221733>
- Revelo, J. M., Puruncaja, I. M., & Cazares, L. T. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? (2), 10. FIGEMPA: Investigación y Desarrollo. doi:<https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Parrúa, M., Vilalba, H., & Acevedo , S. (2018). *The end of the eternal procedure: Citizens, bureaucracy and digital government.*<http://dx.doi.org/10.18235/0001150>

- Salazar, R. (2022). Digital government and citizen participation: perception of public officials on the role of the peruvian municipality. *Revista Universidad y Sociedad*, 280 - 288. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631>
- Salguero, N., & García, C. (2018). Efficient Administrative Management. *Polo del Conocimiento*, 3(9), 331-342. doi:10.23857/pc.v3i9.748
- Santos, H. (2021). *Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] [Repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73308](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73308)
- Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). Administrative management, a key factor for the productivity and competitiveness of microenterprises. 8(1), 280-294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Tello, D. (2020). Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/e3310fa9-3a24-47af-84d0-3aa9298f9d08>
- Twynam, S. (2019). *Enabling Effective Digital Government Transformation*. Recuperado el 14 de January de 2019, de <https://www.openaccessgovernment.org/digitaltransformation-government-2/56958/>

Valencia, D. (2020). The centrality of digital government in times of pandemic.

International Journal of Digital Law, 1(2), 11-29.

doi:<https://doi.org/10.47975/10.47975/digitalaw122020p.3-23>

Vargas , S. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el*

Policlínico Policial Cajamarca. [Tesis de maestría, Universidad César

Vallejo] Repositorio digital institucional

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80229>

Anexos

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento/ técnica
Digital Government	Cardona (2018), refiere que el gobierno es la integración de las tecnologías de la Información en la Gestión pública que busca brindar mejoras y ventajas para el estado y los ciudadanos, generando beneficios como la disminución de la corrupción, aumento de la transparencia y servicios más rápidos para la población, generando mejoras económicas, reducción de tiempo de los servicios prestados por la entidad, es decir tiene como propósito lograr la eficiencia en los servicios prestados.	La variable será medida a través de las siguientes dimensiones: Seguridad informática, Experiencia del usuario I y servicios digitales y los indicadores que hará posible medirlas variables mediante una escala Likert.	Tecnología digital	Capacidad logística Capacidad técnica		
			Servicios digitales	Servicios digitales externos servicios digitales internos		
			Interoperabilidad digital	Interoperabilidad organizacional Interoperabilidad técnica	Escala Ordinal Tipo Likert cinco niveles 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Cuestionario / encuesta
			Seguridad digital	Accesibilidad Protocolos Efectividad		

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Gestión administrativa	López (2018) refiere que la gestión administrativa son las acciones tomadas que permite ejecutar los objetivos y metas de la entidad mediante la planificación y organización de los procesos siguiendo una sola dirección, sin perder el control de cada actividad asignada a los colaboradores	La variable será medida por puntuaciones que se consiguieron del instrumento de medición que está constituido por 4 dimensiones juntamente con sus indicadores para poder analizar la variable De estudio	Planificación Organización Dirección Control	Conocimiento objetivos cumplimiento organigrama recursos responsables autoridad incentivos articulación de funcionarios Mecanismos de control Cumplimiento de normativa Evaluación.	Escala Tipo Likert cinco niveles 1= Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Cuestionario

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cómo las estrategias de implementación de gobierno digital contribuyen a la mejora de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud- Cajamarca?</p>	<p>Objetivo General: Proponer estrategias de implementación de gobierno digital que contribuya a la mejora de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud- Cajamarca</p>	<p>Hipótesis General: H1, el uso de la digital Government mejorará la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud- Cajamarca, H0, el uso de la digital Government NO mejorará la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud- Cajamarca</p>	<p>Variable 1: Digital Government DIMENSIONES Tecnología digital Servicios digitales Interoperabilidad digital Seguridad digital</p> <p>Variable 2: gestión administrativa Dimensiones</p> <p>Planeación Organización Dirección Control</p>	<p>Tipo de investigación: Básica con enfoque cuantitativo</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		VARIABLES INDICADORES	POBLACIÓN
<p>¿Cuál es el diagnóstico de la planeación de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud de Cajamarca? ¿Cuál es el estado de la organización de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud – Cajamarca? ¿Cuál es la situación actual de la dirección de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud – Cajamarca? ¿Cuál es el estado de control de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud- Cajamarca, cual es el estado situacional de la gestión administrativa de una sub región de salud- Cajamarca?</p>	<p>Diagnosticar la planeación de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud - Cajamarca Determinar la organización de la gestión administrativa de los colaboradores de una sub región de salud- Cajamarca. Analizar la situación actual de la dirección de la gestión administrativa de los colaboradores de la sub región- Cajamarca. Analizar el estado actual de control de la gestión administrativa de los colaboradores de la sub región- Cajamarca</p>		<p>Variable: Gobierno digital Capacidad logística Capacidad técnica Servicios digitales externos Servicios digitales internos Interoperabilidad organizacional Interoperabilidad técnica Accesibilidad Protocolo efectividad</p> <p>Variable: Gestión Administrativa Conocimiento Objetivos Cumplimiento Organigrama Recursos Responsables Autoridad Articulación de funciones Incentivos Mecanismos de control Cumplimiento de normativas y evaluación</p>	<p>Población constituida por 210 trabajadores de una sub región de salud- Cajamarca Muestra 51 Servidores públicos. Muestreo: Probabilístico</p> <p>Técnicas e instrumento de recolección de datos: Técnica: la encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Método de análisis :</p> <p>Procesamiento de datos por medio de Microsof Excel, análisis de tablas,</p>

Anexo3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Digital Government para gestión administrativa de los colaboradores de un subregión de salud - Cajamarca

Ficha técnica

Autor: Norma Clara, Delgado Castillo

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

ÍTEMS		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Digital government						
Dimensión tecnología digital						
1	Considera usted que los trabajadores de la sub región de salud cuentan con los equipos tecnológicos modernos para realizar sus labores diarias.					
2	Cree usted que los trabajadores de la sub región de salud cuentan con conectividad a internet de alta velocidad para realizar sus labores diarias.					
3	Considera usted que la sub región de salud cuenta con trabajadores capacitados para el uso de los servicios digitales.					
4	Considera usted que la sub región de salud cuenta con personal técnico especializado para dar solución a los problemas tecnológicos.					

5	Cree usted que la sub región de salud cuenta con las plataformas digitales y tecnología adecuadas que permiten agilizarla atención al usuario.					
---	--	--	--	--	--	--

Prestación de servicios digitales						
6	Cree usted que la sub región de salud cuenta con los servicios de mesa de partes virtuales.					
7	Considera usted que la sub región de salud cuenta con una página web institucional amigable para el usuario.					
8	Cree usted que la sub región de salud cuenta con el libro de reclamaciones virtual.					
9	Cree usted que los trabajadores de la subregión de salud contestan los correos electrónicos en el tiempo adecuado.					
10	Considera usted que la sub región de salud cuenta con un sistema de seguimiento documentario para el buen funcionamiento de su gestión.					
Dimensión Interoperabilidad digital						
11	Considera usted que la sub región de salud renueva su infraestructura digital para establecer contacto e intercambio con otras entidades del sector.					
12	Considera usted que la sub región de salud cuenta con la infraestructura tecnológica adecuada para el servicio que brinda.					
13	Cree usted que la sub región de salud realiza acciones de intercambio de información con otras instituciones públicas a través de medios digitales					
14	Considera usted que la sub región de salud cuenta con protocolos de seguridad efectivos que favorecen el intercambio digital con otras entidades del mismo sector					
15	Considera usted que la dirección subregional de salud promueve el uso de tecnologías vigentes para las labores diarias.					
Dimensión seguridad digital						
16	Considera usted que la dirección sub regional de salud cuenta con protocolos deseguridad tecnológica.					
17	Cree usted que la sub región de salud protege los datos de los usuarios.					
18	Considera usted que la dirección sub regional de salud implementa políticas de confianza para el reconocimiento de los usuarios y servidores públicos.					
19	Considera usted que la dirección sub regional de salud implementa políticas de uso del equipamiento tecnológico.					
20	Considera usted que la dirección sub regional tienen mecanismos efectivos para la protección de la información.					



CUESTIONARIO

Estimado servidor apelando a su espíritu de colaboración y la mejora de las instituciones del estado le pido amablemente unos minutos para responder las siguientes preguntas con toda la libertad posible.

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: 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

ÍTEMS	N U N C A	CASI N U N C A	A V E C E S	CASI S I E M P R E	S I E M P R E
	1	2	3	4	5
Gestión administrativa					
Dimensión Planeación					
1	Considera usted que la dirección sub regional de salud cuenta con planes operativos acordes a las necesidades de la institución				
2	Considera usted que la dirección sub regional de salud cuenta con las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus objetivos				
3	Cree usted que la dirección sub regional de salud tiene estrategias para el cumplimiento de sus metas.				
4	Considera usted que en la dirección sub regional de salud tiene objetivos que se encuentran alineados a la modernización.				
5	Considera usted que la dirección sub Regional de salud trabaja teniendo en cuenta su misión y visión.				
Dimensión Organización					
6	Considera usted que la dirección sub regional de salud respeta el organigrama establecido.				
7	Cree usted que la dirección sub regional de salud tiene el personal idóneo de acuerdo a la estructura organizacional.				
8	Cree usted que la dirección de gestión del talento humano de la dirección sub regional de salud asigna los puestos de trabajo según el perfil establecido.				
9	Cree usted que se realiza una evaluación del personal de acuerdo al puesto asignado.				

10	Considera usted que la dirección sub regional de salud mantiene una adecuada comunicación entre las distintas Inter direcciones.					
Dimensión Dirección						
11	Considera usted que el director de la dirección sub regional de salud valora los resultados de los trabajadores otorgando reconocimientos.					
12	Cree usted que en la dirección sub regional de salud el director propone alternativas de solución a los problemas con un consenso.					
13	Cree usted que en la dirección sub regional de salud utilizan todos los medios de comunicación adecuados para el buen funcionamiento.					
14	Considera usted que en la dirección subregional de salud utiliza las políticas correctas para la comunicación.					
15	Considera usted que el director motiva al personal para que realice su trabajo adecuadamente.					
Dimensión Control						
16	Considera usted que se realizan auditorias en todas las áreas que conforman la dirección sub regional de salud.					
17	Cree usted que en el área que labora se establecen acciones correctivas para eliminar a corto plazo cualquier situación de incumplimiento					
18	Considera usted que en la sub dirección de salud se verifica la efectividad y eficiencia de los resultados obtenidos de acuerdo a las metas esperadas dentro del Periodo predeterminado.					
19	Cree usted que en la dirección sub regional de salud se aplican evaluaciones para medir el desempeño del personal en su área.					
20	Cree usted que la dirección sub regional de salud realiza supervisión continuamente a las labores diarias de los colaboradores.					

Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Chiclayo, 30 de junio el 2023

Sr.
Dr. **MEREGILDO SILVA RAMIREZ**

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "**Digital Government para gestión administrativa de los colaboradores de una subregión de salud – Cajamarca**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente



NORMA CLARA DELGADO CASTILLO
DNI: 43028333

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Digital Government para gestión administrativa de los colaboradores de una subregión de salud – Cajamarca**” 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 al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA-AMAZONAS
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (3) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Publicación de artículos y libros

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala Likert

Nombre de la prueba:	Digital Government para gestión administrativa de los colaboradores de una subregión de salud - Cajamarca
Autor(a):	Norma Clara Delgado Castillo
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
Administración:	
Tiempo de aplicación:	Una Semana
Ámbito de aplicación:	Dirección sub Regional de Salud Chota – distrito y provincia de Chota - Cajamarca.
Significación:	Se aplicará un cuestionario a los colaboradores de una sub región de salud- Cajamarca, asimismo de esta manera se busca que con las respuestas obtenidas se logre identificar cual será la mejora de la gestión administrativa de los colaboradores de una subregión de salud- Cajamarca si se implementa un modelo de gobierno digital.

4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Digital Government	Tecnología digital	Son todas las herramientas tecnológicas, emergentes, sistemas automáticos, dispositivos, recursos tecnológicos y de analítica de datos, que generan, almacenan y procesan información.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Servicios digitales	Se consideran servicios digitales , por su parte, todos aquellos programas que nos prestan un servicio determinado en formato digital	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Interoperabilidad digital	Es la capacidad de las organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio para interactuar hacia objetivos mutuamente beneficiosos, con el propósito de facilitar la entrega de servicios digitales a ciudadanos, empresas y a otras entidades, mediante el intercambio de datos entre sus sistemas TIC	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Seguridad digital	La seguridad digital es un término amplio que se refiere a todas las diferentes formas de protección de datos e información en línea para que no sean robados, dañados o comprometidos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Gestión administrativa	Planificación	Es una herramienta de gestión para crear un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes, que permitan alcanzar los objetivos fijados	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Organización	Es la estructura orgánica que se interrelacionan a través de canales de comunicación para cumplir los objetivos trazados	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Dirección	Es la capacidad de liderazgo para el trabajo en equipo	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Control	Es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prevenir desviaciones para establecer las medidas correctivas	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Digital Government para gestión administrativa de los colaboradores de una subregión de salud – Cajamarca**” elaborado por Norma Clara Delgado Castillo en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser 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

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Digital Government	Cardona (2018), refiere que el gobierno digital es la integración de las tecnologías de la información en la gestión pública que busca brindar mejoras y ventajas para el estado y los ciudadanos, generando beneficios como la disminución de la corrupción, aumento de la transparencia y servicios más rápidos para la población, generando mejoras económicas, reducción de tiempo de los servicios prestados por la entidad, es decir tiene como propósito lograr la eficiencia en los servicios prestados por las entidades públicas a los ciudadanos	La variable será medida a través de las siguientes dimensiones: Seguridad informática, Experiencia del usuario y servicios digitales y los indicadores que hará posible medir las variables mediante una escala Likert	Tecnología digital	Medir la capacidad tecnológica con la que cuenta la subregión de salud.	Capacidad logística		Ordinal tipo Likert: 1-5
					Capacidad digital		
			Servicios digitales	Verificar la calidad de los servicios digitales con los que cuenta la subregión de salud	Servicios digitales internos Servicios digitales externos		
			Interoperabilidad digital	Medir el nivel de interoperabilidad que tiene la subregión de salud	Interoperabilidad organizacional		
					Interoperabilidad técnica		
			Seguridad digital	Medir el nivel de seguridad digital con el que cuenta la subregión de salud.	Efectividad		

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Gestión administrativa	López (2018) refiere que la gestión administrativa son las acciones tomadas que permite ejecutar los objetivos y metas de la entidad mediante la planificación y organización de los procesos siguiendo una sola dirección, sin perder el control de cada actividad asignada a los colaboradores	La variable será medida por puntuaciones que se consiguieron del instrumento de medición que está constituido por 4 dimensiones juntamente con sus indicadores para poder analizar la variable de estudio.	Planificación	Verificar el nivel de conocimiento de planes y el cumplimiento de los cronogramas para el logro de los objetivos	Conocimiento		Ordinal, tipo Likert: 1-5
					Objetivos		
					Cumplimiento		
			Organización	Verificar el tipo de estructura orgánica, recurso humano y responsables que laboran en la subregión de salud	Organigrama		
					Recursos		
					Responsables		
			Dirección	Determinar el nivel de capacidad de liderazgo, motivación que otorgan a los colaboradores de la subregión de salud	Autoridad		
					Incentivos		
					Articulación de funcionarios		
			Control	Medir el nivel de cumplimiento de la normativa, la aplicación de los mecanismos de control y si existe una correcta evaluación.	Mecanismos de control		
					Cumplimiento de normativa		
					Evaluación.		

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIONES- TECNOLOGÍA DIGITA													
01	Considera usted que los trabajadores de la sub región de salud cuentan con los equipos tecnológicos modernos para realizar sus labores diarias.				X				X					X
02	Cree usted que los trabajadores de la sub región de salud cuentan con conectividad a internet de alta velocidad para realizar sus labores diarias.				X				X					X
03	Considera usted que la sub región de salud cuenta con trabajadores capacitados para el uso de los servicios digitales.				X				X					X
04	Considera usted que la sub región de salud cuenta con personal técnico especializado para dar solución a los problemas tecnológicos.				X				X					X
05	Cree usted que la sub región de salud cuenta con las plataformas digitales y tecnología adecuadas que permiten agilizar la atención al usuario.				X				X					X
06	Cree usted que la sub región de salud cuenta con los servicios de mesa de partes virtuales.				X				X					X
07	Considera usted que la sub región de salud cuenta con una página web institucional amigable para el usuario.				X				X					X
08	Cree usted que la sub región de salud cuenta con el libro de reclamaciones virtual.				X				X					X
09	Cree usted que los trabajadores de la sub región de salud contestan los correos electrónicos en el tiempo adecuado.													

10	Considera usted que la sub región de salud cuenta con un sistema de seguimiento documentario para el buen funcionamiento de su gestión.																		
Nº	DIMENSIONES - INTEROPERABILIDAD DIGITAL																		
11	Considera usted que la sub región de salud renueva su infraestructura digital para establecer contacto e intercambio con otras entidades del sector.				X					X								X	
12	Considera usted que la sub región de salud cuenta con la infraestructura tecnológica adecuada para el servicio que brinda.				X					X								X	
13	Cree usted que la sub región de salud realiza acciones de intercambio de información con otras instituciones públicas a través de medios digitales				X					X								X	
14	Considera usted que la sub región de salud cuenta con protocolos de seguridad efectivos que favorecen el intercambio digital con otras entidades del mismo sector				X					X								X	
15	Considera usted que la dirección sub regional de salud promueve el uso de tecnologías vigentes para las labores diarias.				X					X								X	
Nº	DIMENSIONES – SEGURIDAD DIGITAL																		
16	Considera usted que la dirección sub regional de salud cuenta con protocolos de seguridad tecnológica.				X					X								X	
17	Cree usted que la sub región de salud protege los datos de los usuarios.				X					X								X	
18	Considera usted que la dirección sub regional de salud implementa políticas de confianza para el reconocimiento de los usuarios y servidores públicos.				X					X								X	

19	Considera usted que la dirección sub regional de salud implementa políticas de uso del equipamiento tecnológico.				X				X				X	
20	Considera usted que la dirección sub regional de salud cuenta con protocolos de seguridad tecnológica.				X				X				X	

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. SILVA RAMIREZ MEREGILDO

DNI: 27856219

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Colegio de Ingenieros del Perú N°53682
 DNI: 27856219

Chiclayo, 30 de junio de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES- PLANIFICACIÓN	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera usted que la dirección sub regional de salud cuenta con planes operativos acordes a las necesidades de la institución				X				X				X	
02	Considera usted que la dirección sub regional de salud cuenta con las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus objetivos				X				X				X	
03	Cree usted que la dirección sub regional de salud tiene estrategias para el cumplimiento de sus metas.				X				X				X	
04	Considera usted que en la dirección sub regional de salud tiene objetivos que se encuentran alineados a la modernización.				X				X				X	
05	Considera usted que la dirección sub regional de salud trabaja teniendo en cuenta su misión y visión.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES ORGANIZACIÓN													
06	Considera usted que la dirección sub regional de salud respeta el organigrama establecido.				X				X				X	
07	Cree usted que la dirección sub regional de salud tiene el personal idóneo de acuerdo a la estructura organizacional.				X				X				X	
08	Cree usted que la dirección de gestión del talento humano de la dirección sub regional de salud asigna los puestos de trabajo según el perfil establecido.				X				X				X	

09	Cree usted que se realiza una evaluación del personal de acuerdo al puesto asignado.				X				X				X
10	Considera usted que la dirección sub regional de salud mantiene una adecuada comunicación entre las distintas Inter direcciones.				X				X				X
Nº	DIMENSIONES- DIRECCIÓN												
11	Considera usted que el director de la dirección sub regional de salud valora los resultados de los trabajadores otorgando reconocimientos.				X				X				X
12	Cree usted que en la dirección sub regional de salud el director propone alternativas de solución a los problemas con un consenso.				X				X				X
13	Cree usted que en la dirección sub regional de salud utilizan todos los medios de comunicación adecuados para el buen funcionamiento.				X				X				X
14	Considera usted que en la dirección sub regional de salud utiliza las políticas correctas para la comunicación.				X				X				X
15	Considera usted que el director motiva al personal para que realice su trabajo adecuadamente.				X				X				X
Nº	DIMENSIONES- CONTROL												
16	Considera usted que se realizan auditorias en todas las áreas que conforman la dirección sub regional de salud.				X				X				X
17	Cree usted que en el área que labora se establecen acciones correctivas para eliminar a corto plazo cualquier situación de incumplimiento				X				X				X

18	Considera usted que en la sub dirección de salud se verifica la efectividad y eficiencia de los resultados obtenidos de acuerdo a las metas esperadas dentro del periodo predeterminado.				X			X			X
19	Cree usted que en la dirección sub regional de salud se aplican evaluaciones para medir el desempeño del personal en su área.				X			X			X
20	Cree usted que la dirección sub regional de salud realiza supervisión continuamente a las labores diarias de los colaboradores.				X			X			X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: SILVA RAMIREZ MEREGILDO **DNI:** 27856219

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Colegio de Ingenieros del Perú N°53682
 DNI: 27856219

Chiclayo, 30 de junio de 2023

FICHA DE VALIDACIÓN DEL SEGUNDO EXPERTO



CARTA DE PRESENTACIÓN

Chiclayo, 3 de julio de 2023

Sr.
Dr. **Johnny Cueva Valdivia**
Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: “**Digital Government para gestión administrativa de los colaboradores de una subregión de salud – Cajamarca**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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



NORMA CLARA DELGADO CASTILLO
DNI: 43028333

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **"Digital Government para gestión administrativa de los colaboradores de una subregión de salud – Cajamarca"** 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 al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Johnny Cueva Valdivia	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Educativa (X)	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Educación, Gestión Pública y Gobernabilidad, Investigación.	
Institución donde labora:	Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Publicación de artículos científicos.	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala Likert

Nombre de la prueba:	Digital Government para gestión administrativa de los colaboradores de una subregión de salud - Cajamarca
Autor(a):	Norma Clara Delgado Castillo
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
Administración:	
Tiempo de aplicación:	Una Semana
Ámbito de aplicación:	Dirección sub Regional de Salud Chota – distrito y provincia de Chota - Cajamarca.
Significación:	Se aplicará un cuestionario a los colaboradores de una sub región de salud- Cajamarca, asimismo de esta manera se busca que con las respuestas obtenidas se logre identificar cual será la mejora de la gestión administrativa de los colaboradores de una subregión de salud- Cajamarca si se implementa un modelo de gobierno digital.

4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Digital Government	Tecnología digital	Son todas las herramientas tecnológicas, emergentes, sistemas automáticos, dispositivos, recursos tecnológicos y de analítica de datos, que generan, almacenan y procesan información.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Servicios digitales	Se consideran servicios digitales , por su parte, todos aquellos programas que nos prestan un servicio determinado en formato digital	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Interoperabilidad digital	Es la capacidad de las organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio para interactuar hacia objetivos mutuamente beneficiosos, con el propósito de facilitar la entrega de servicios digitales a ciudadanos, empresas y a otras entidades, mediante el intercambio de datos entre sus sistemas TIC	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Seguridad digital	La seguridad digital es un término amplio que se refiere a todas las diferentes formas de protección de datos e información en línea para que no sean robados, dañados o comprometidos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Gestión administrativa	Planificación	Es una herramienta de gestión para crear un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes, que permitan alcanzar los objetivos fijados	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Organización	Es la estructura orgánica que se interrelacionan a través de canales de comunicación para cumplir los objetivos trazados	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Dirección	Es la capacidad de liderazgo para el trabajo en equipo	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Control	Es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones para establecer las medidas correctivas	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Digital Government para gestión administrativa de los colaboradores de una subregión de salud – Cajamarca**” elaborado por Norma Clara Delgado Castillo en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser 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

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Digital Government	Cardona (2018), refiere que el gobierno digital es la integración de las tecnologías de la información en la gestión pública que busca brindar mejoras y ventajas para el estado y los ciudadanos, generando beneficios como la disminución de la corrupción, aumento de la transparencia y servicios más rápidos para la población, generando mejoras económicas, reducción de tiempo de los servicios prestados por la entidad, es decir tiene como propósito lograr la eficiencia en los servicios prestados por las entidades públicas a los ciudadanos	La variable será medida a través de las siguientes dimensiones: Seguridad informática, Experiencia del usuario y servicios digitales y los indicadores que hará posible medir las variables mediante una escala Likert	Tecnología digital	Medir la capacidad tecnológica con la que cuenta la subregión de salud.	Capacidad logística Capacidad digital		Ordinal
			Servicios digitales	Verificar la calidad de los servicios digitales con los que cuenta la subregión de salud	Servicios digitales internos Servicios digitales externos		
			Interoperabilidad digital	Medir el nivel de interoperabilidad que tiene la subregión de salud	Interoperabilidad organizacional Interoperabilidad técnica		
			Seguridad digital	Medir el nivel de seguridad digital con el que cuenta la subregión de salud.	Accesibilidad		
					Efectividad		

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Gestión administrativa	López (2018) refiere que la gestión administrativa son las acciones tomadas que permite ejecutar los objetivos y metas de la entidad mediante la planificación y organización de los procesos siguiendo una sola dirección, sin perder el control de cada actividad asignada a los colaboradores	La variable será medida por puntuaciones que se consiguieron del instrumento de medición que está constituido por 4 dimensiones juntamente con sus indicadores para poder analizar la variable de estudio.	Planificación	Verificar el nivel de conocimiento de planes y el cumplimiento de los cronogramas para el logro de los objetivos	Conocimiento		Ordinal, tipo Likert: 1-5
					Objetivos		
					Cumplimiento		
			Organización	Verificar el tipo de estructura orgánica, recurso humano y responsables que laboran en la subregión de salud	Organigrama		
					Recursos		
					Responsables		
			Dirección	Determinar el nivel de capacidad de liderazgo, motivación que otorgan a los colaboradores de la subregión de salud	Autoridad		
					Incentivos		
					Articulación de funcionarios		
			Control	Medir el nivel de cumplimiento de la normativa, la aplicación de los mecanismos de control y si existe una correcta evaluación.	Mecanismos de control		
					Cumplimiento de normativa		
					Evaluación.		

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIONES- TECNOLOGÍA DIGITA													
01	Considera usted que los trabajadores de la sub región de salud cuentan con los equipos tecnológicos modernos para realizar sus labores diarias.			X					X				X	
02	Cree usted que los trabajadores de la sub región de salud cuentan con conectividad a internet de alta velocidad para realizar sus labores diarias.			X					X				X	
03	Considera usted que la sub región de salud cuenta con trabajadores capacitados para el uso de los servicios digitales.			X					X				X	
04	Considera usted que la sub región de salud cuenta con personal técnico especializado para dar solución a los problemas tecnológicos.			X					X				X	
05	Cree usted que la sub región de salud cuenta con las plataformas digitales y tecnología adecuadas que permiten agilizar la atención al usuario.			X					X				X	
06	Cree usted que la sub región de salud cuenta con los servicios de mesa de partes virtuales.			X					X				X	
07	Considera usted que la sub región de salud cuenta con una página web institucional amigable para el usuario.			X					X				X	
08	Cree usted que la sub región de salud cuenta con el libro de reclamaciones virtual.			X					X				X	
09	Cree usted que los trabajadores de la sub región de salud contestan los correos electrónicos en el tiempo adecuado.			X					X				X	

10	Considera usted que la sub región de salud cuenta con un sistema de seguimiento documentario para el buen funcionamiento de su gestión.				X						X						X
Nº	DIMENSIONES - INTEROPERABILIDAD DIGITAL																
11	Considera usted que la sub región de salud renueva su infraestructura digital para establecer contacto e intercambio con otras entidades del sector.				X						X						X
12	Considera usted que la sub región de salud cuenta con la infraestructura tecnológica adecuada para el servicio que brinda.				X						X						X
13	Cree usted que la sub región de salud realiza acciones de intercambio de información con otras instituciones públicas a través de medios digitales				X						X						X
14	Considera usted que la sub región de salud cuenta con protocolos de seguridad efectivos que favorecen el intercambio digital con otras entidades del mismo sector				X						X						X
15	Considera usted que la dirección sub regional de salud promueve el uso de tecnologías vigentes para las labores diarias.				X						X						X
Nº	DIMENSIONES – SEGURIDAD DIGITAL																
16	Considera usted que la dirección sub regional de salud cuenta con protocolos de seguridad tecnológica.				X						X						X
17	Cree usted que la sub región de salud protege los datos de los usuarios.				X						X						X
18	Considera usted que la dirección sub regional de salud implementa políticas de confianza para el reconocimiento de los usuarios y servidores públicos.				X						X						X

19	Considera usted que la dirección sub regional de salud implementa políticas de uso del equipamiento tecnológico.			X			X			X	
20	Considera usted que la dirección sub regional de salud cuenta con protocolos de seguridad tecnológica.			X			X			X	

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems cumplen con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. CUEVA VALDIVIA JOHNNY DNI: 16703164

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 DR. JOHNNY CUEVA VALDIVIA
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Colegio de Ingenieros del Perú N° 106141
 DNI: 16703164

3 de julio de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES- PLANIFICACIÓN	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera usted que la dirección sub regional de salud cuenta con planes operativos acordes a las necesidades de la institución				X				X				X	
02	Considera usted que la dirección sub regional de salud cuenta con las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus objetivos				X				X				X	
03	Cree usted que la dirección sub regional de salud tiene estrategias para el cumplimiento de sus metas.				X				X				X	
04	Considera usted que en la dirección sub regional de salud tiene objetivos que se encuentran alineados a la modernización.				X				X				X	
05	Considera usted que la dirección sub regional de salud trabaja teniendo en cuenta su misión y visión.				X				X				X	
N° DIMENSIONES ORGANIZACIÓN														
06	Considera usted que la dirección sub regional de salud respeta el organigrama establecido.				X				X				X	
07	Cree usted que la dirección sub regional de salud tiene el personal idóneo de acuerdo a la estructura organizacional.				X				X				X	
08	Cree usted que la dirección de gestión del talento humano de la dirección sub regional de salud asigna los puestos de trabajo según el perfil establecido.				X				X				X	

09	Cree usted que se realiza una evaluación del personal de acuerdo al puesto asignado.				X					X							X	
10	Considera usted que la dirección sub regional de salud mantiene una adecuada comunicación entre las distintas Inter direcciones.				X					X								X
N°	DIMENSIONES- DIRECCIÓN																	
11	Considera usted que el director de la dirección sub regional de salud valora los resultados de los trabajadores otorgando reconocimientos.				X					X								X
12	Cree usted que en la dirección sub regional de salud el director propone alternativas de solución a los problemas con un consenso.				X					X								X
13	Cree usted que en la dirección sub regional de salud utilizan todos los medios de comunicación adecuados para el buen funcionamiento.				X					X								X
14	Considera usted que en la dirección sub regional de salud utiliza las políticas correctas para la comunicación.				X					X								X
15	Considera usted que el director motiva al personal para que realice su trabajo adecuadamente.				X					X								X
N°	DIMENSIONES- CONTROL																	
16	Considera usted que se realizan auditorías en todas las áreas que conforman la dirección sub regional de salud.				X					X								X
17	Cree usted que en el área que labora se establecen acciones correctivas para eliminar a corto plazo cualquier situación de incumplimiento				X					X								X

18	Considera usted que en la sub dirección de salud se verifica la efectividad y eficiencia de los resultados obtenidos de acuerdo a las metas esperadas dentro del periodo predeterminado.				X					X					X	
19	Cree usted que en la dirección sub regional de salud se aplican evaluaciones para medir el desempeño del personal en su área.				X					X					X	
20	Cree usted que la dirección sub regional de salud realiza supervisión continuamente a las labores diarias de los colaboradores.				X					X					X	

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems cumplen con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CUEVA VALDIVIA JOHNNY DNI: 16703164

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 DR. JOHNNY CUEVA VALDIVIA
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Colegio de Ingenieros del Perú N° 106141
 DNI: 16703164

3 de julio de 2023

CARTA DE PRESENTACIÓN

Chiclayo, 30 de junio el 2023

Sr.
MG. KEVIN ANDRES MUNOZ CORREA

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: **"Digital Government para gestión administrativa de los colaboradores de una subregión de salud - Cajamarca"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente



Norma Clara Delgado Castillo
DNI 43028333

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Digital Government para gestión administrativa de los colaboradores de una subregión de salud – Cajamarca" 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 al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. KEVIN ANDRES MUÑOZ CORREA	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Educativa (X)	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD	
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD IDSTRITAL DE JEQUETEPEQUE	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (4) Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala Likert

Nombre de la prueba:	Digital Government para gestión administrativa de los colaboradores de una subregión de salud - Cajamarca
Autor(a):	Norma Clara Delgado Castillo
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
Administración:	
Tiempo de aplicación:	Una Semana
Ámbito de aplicación:	Dirección sub Regional de Salud Chota – distrito y provincia de Chota - Cajamarca.
Significación:	Se aplicará un cuestionario a los colaboradores de una sub región de salud- Cajamarca, asimismo de esta manera se busca que con las respuestas obtenidas se logre identificar cual será la mejora de la gestión administrativa de los colaboradores de una subregión de salud- Cajamarca si se implementa un modelo de gobierno digital.

4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /Área
Digital Government	Tecnología digital	Son todas las herramientas tecnológicas, emergentes, sistemas automáticos, dispositivos, recursos tecnológicos y de analítica de datos, que generan, almacenan y procesan información.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Servicios digitales	Se consideran servicios digitales , por su parte, todos aquellos programas que nos prestan un servicio determinado en formato digital	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Interoperabilidad digital	Es la capacidad de las organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio para interactuar hacia objetivos mutuamente beneficiosos, con el propósito de facilitar la entrega de servicios digitales a ciudadanos, empresas y a otras entidades, mediante el intercambio de datos entre sus sistemas TIC.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Seguridad digital	La seguridad digital es un término amplio que se refiere a todas las diferentes formas de protección de datos e información en línea para que no sean robados, dañados o comprometidos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Gestión administrativa	Planificación	Es una herramienta de gestión para crear un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes, que permitan alcanzar los objetivos fijados	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Organización	Es la estructura orgánica que se interrelacionan a través de canales de comunicación para cumplir los objetivos trazados	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Dirección	Es la capacidad de liderazgo para el trabajo en equipo	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Control	Es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prevenir desviaciones para establecer las medidas correctivas	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **"Digital Government para gestión administrativa de los colaboradores de una subregión de salud – Cajamarca"** elaborado por Norma Clara Delgado Castillo en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser 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

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Digital Government	Cardona (2018), refiere que el gobierno digital es la integración de las tecnologías de la información en la gestión pública que busca brindar mejoras y ventajas para el estado y los ciudadanos, generando beneficios como la disminución de la corrupción, aumento de la transparencia y servicios más rápidos para la población, generando mejoras económicas, reducción de tiempo de los servicios prestados por la entidad, es decir tiene como propósito lograr la eficiencia en los servicios prestados por las entidades públicas a los ciudadanos	La variable será medida a través de las siguientes dimensiones: Seguridad informática, Experiencia del usuario y servicios digitales y los indicadores que hará posible medir las variables mediante una escala Likert	Tecnología digital	Medir la capacidad tecnológica con la que cuenta la subregión de salud.	Capacidad logística Capacidad digital		Ordinal
			Servicios digitales	Verificar la calidad de los servicios digitales con los que cuenta la subregión de salud	Servicios digitales internos Servicios digitales externos		
			Interoperabilidad digital	Medir el nivel de interoperabilidad que tiene la subregión de salud	Interoperabilidad organizacional Interoperabilidad técnica		
			Seguridad digital	Medir el nivel de seguridad digital con el que cuenta la subregión de salud.	Accesibilidad Efectividad		

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Gestión administrativa	López (2018) refiere que la gestión administrativa son las acciones tomadas que permite ejecutar los objetivos y metas de la entidad mediante la planificación y organización de los procesos siguiendo una sola dirección, sin perder el control de cada actividad asignada a los colaboradores	La variable será medida por puntuaciones que se consiguieron del instrumento de medición que está constituido por 4 dimensiones juntamente con sus indicadores para poder analizar la variable de estudio.	Planificación	Verificar el nivel de conocimiento de planes y el cumplimiento de los cronogramas para el logro de los objetivos	Conocimiento		Ordinal, tipo Likert: 1-5
					Objetivos		
					Cumplimiento		
			Organización	Verificar el tipo de estructura orgánica, recurso humano y responsables que laboran en la subregión de salud	Organigrama		
					Recursos		
					Responsables		
			Dirección	Determinar el nivel de capacidad de liderazgo, motivación que otorgan a los colaboradores de la subregión de salud	Autoridad		
					Incentivos		
					Articulación de funcionarios		
			Control	Medir el nivel de cumplimiento de la normativa, la aplicación de los mecanismos de control y si existe una correcta evaluación.	Mecanismos de control		
					Cumplimiento de normativa		
					Evaluación.		

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIONES- TECNOLOGÍA DIGITA													
01	Considera usted que los trabajadores de la sub región de salud cuentan con los equipos tecnológicos modernos para realizar sus labores diarias.				X				X					X
02	Cree usted que los trabajadores de la sub región de salud cuentan con conectividad a internet de alta velocidad para realizar sus labores diarias.				X				X					X
03	Considera usted que la sub región de salud cuenta con trabajadores capacitados para el uso de los servicios digitales.				X				X					X
04	Considera usted que la sub región de salud cuenta con personal técnico especializado para dar solución a los problemas tecnológicos.				X				X					X
05	Cree usted que la sub región de salud cuenta con las plataformas digitales y tecnología adecuadas que permiten agilizar la atención al usuario.				X				X					X
06	Cree usted que la sub región de salud cuenta con los servicios de mesa de partes virtuales.				X				X					X
07	Considera usted que la sub región de salud cuenta con una página web institucional amigable para el usuario.				X				X					X
08	Cree usted que la sub región de salud cuenta con el libro de reclamaciones virtual.				X				X					X
09	Cree usted que los trabajadores de la sub región de salud contestan los correos electrónicos en el tiempo adecuado.													

10	Considera usted que la sub región de salud cuenta con un sistema de seguimiento documentario para el buen funcionamiento de su gestión.																			
N° DIMENSIONES - INTEROPERABILIDAD DIGITAL																				
11	Considera usted que la sub región de salud renueva su infraestructura digital para establecer contacto e intercambio con otras entidades del sector.				X									X						X
12	Considera usted que la sub región de salud cuenta con la infraestructura tecnológica adecuada para el servicio que brinda.				X									X						X
13	Cree usted que la sub región de salud realiza acciones de intercambio de información con otras instituciones públicas a través de medios digitales				X									X						X
14	Considera usted que la sub región de salud cuenta con protocolos de seguridad efectivos que favorecen el intercambio digital con otras entidades del mismo sector				X									X						X
15	Considera usted que la dirección sub regional de salud promueve el uso de tecnologías vigentes para las labores diarias.				X									X						X
N° DIMENSIONES – SEGURIDAD DIGITAL																				
16	Considera usted que la dirección sub regional de salud cuenta con protocolos de seguridad tecnológica.				X									X						X
17	Cree usted que la sub región de salud protege los datos de los usuarios.				X									X						X
18	Considera usted que la dirección sub regional de salud implementa políticas de confianza para el reconocimiento de los usuarios y servidores públicos.				X									X						X

19	Considera usted que la dirección sub regional de salud implementa políticas de uso del equipamiento tecnológico.				X									X						X
20	Considera usted que la dirección sub regional de salud cuenta con protocolos de seguridad tecnológica.				X									X						X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **MUÑOZ CORREA KEVIN ANDRES** **DNI: 46929165**

Especialidad del validador (a): **Gestión Pública y Gobernabilidad**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáxis y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Kevin A. Muñoz Correa
 Magister en Gestión Pública y Gobernabilidad
 DNI: 46929165

Chiclayo, 30 de junio de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES- PLANIFICACIÓN	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera usted que la dirección sub regional de salud cuenta con planes operativos acordes a las necesidades de la institución				X				X				X	
02	Considera usted que la dirección sub regional de salud cuenta con las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus objetivos				X				X				X	
03	Cree usted que la dirección sub regional de salud tiene estrategias para el cumplimiento de sus metas.				X				X				X	
04	Considera usted que en la dirección sub regional de salud tiene objetivos que se encuentran alineados a la modernización.				X				X				X	
05	Considera usted que la dirección sub regional de salud trabaja teniendo en cuenta su misión y visión.				X				X				X	
N°	DIMENSIONES ORGANIZACIÓN													
06	Considera usted que la dirección sub regional de salud respeta el organigrama establecido.				X				X				X	
07	Cree usted que la dirección sub regional de salud tiene el personal idóneo de acuerdo a la estructura organizacional.				X				X				X	
08	Cree usted que la dirección de gestión del talento humano de la dirección sub regional de salud asigna los puestos de trabajo según el perfil establecido.				X				X				X	

09	Cree usted que se realiza una evaluación del personal de acuerdo al puesto asignado.				X					X										X
10	Considera usted que la dirección sub regional de salud mantiene una adecuada comunicación entre las distintas inter direcciones.				X					X										X
N°	DIMENSIONES- DIRECCIÓN																			
11	Considera usted que el director de la dirección sub regional de salud valora los resultados de los trabajadores otorgando reconocimientos.				X					X										X
12	Cree usted que en la dirección sub regional de salud el director propone alternativas de solución a los problemas con un consenso.				X					X										X
13	Cree usted que en la dirección sub regional de salud utilizan todos los medios de comunicación adecuados para el buen funcionamiento.				X					X										X
14	Considera usted que en la dirección sub regional de salud utiliza las políticas correctas para la comunicación.				X					X										X
15	Considera usted que el director motiva al personal para que realice su trabajo adecuadamente.				X					X										X
N°	DIMENSIONES- CONTROL																			
16	Considera usted que se realizan auditorias en todas las áreas que conforman la dirección sub regional de salud.				X					X										X
17	Cree usted que en el área que labora se establecen acciones correctivas para eliminar a corto plazo cualquier situación de incumplimiento				X					X										X

18	Considera usted que en la sub dirección de salud se verifica la efectividad y eficiencia de los resultados obtenidos de acuerdo a las metas esperadas dentro del periodo predeterminado.					X				X						X		
19	Cree usted que en la dirección sub regional de salud se aplican evaluaciones para medir el desempeño del personal en su área.					X				X							X	
20	Cree usted que la dirección sub regional de salud realiza supervisión continuamente a las labores diarias de los colaboradores.					X				X							X	

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **MUÑOZ CORREA KEVIN ANDRES** DNI: **46929165**

Especialidad del validador (a): **Gestión Pública y Gobernabilidad**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 KEVIN A. MUÑOZ CORREA
 DNI: 46929165
 Magister en Gestión Pública y Gobernabilidad
 DNI: 46929165

Chiclayo, 30 de junio de 2023

Anexo 5: Constancias de Sunedu de validadores.

	PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO	
Apellidos	SILVA RAMIREZ
Nombres	MEREGILDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	27856219
INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	
Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL
INFORMACIÓN DEL DIPLOMA	
Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	21/09/20
Resolución/Acta	0233-2020-UCV
Diploma	052-090396
Fecha Matricula	04/01/2017
Fecha Egreso	19/01/2020

Fecha de emisión de la constancia:
26 de Julio de 2023


CÓDIGO VIRTUAL 0001384077


ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu


Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Intitvo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 26/07/2023 15:25:39-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CUEVA VALDIVIA
Nombres	JOHNNY
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16703164

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	20/07/20
Resolución/Acta	0150-2020-UCV
Diploma	052-086376
Fecha Matrícula	04/01/2017
Fecha Egreso	19/01/2020

Fecha de emisión de la constancia:
26 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001394054

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Activo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 26/07/2023 15:29:06-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27260 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MUÑOZ CORREA
Nombres	KEVIN ANDRÉS
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46929165

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	06/11/17
Resolución/Acta	0324-2017-UCV
Diploma	052-019082
Fecha Matricula	10/10/2015
Fecha Egreso	11/06/2017

Fecha de emisión de la constancia:
24 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001388275

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



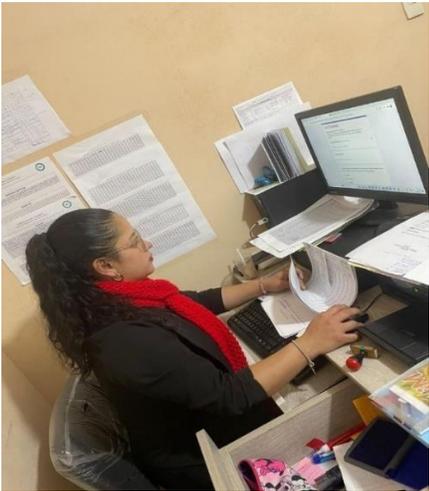
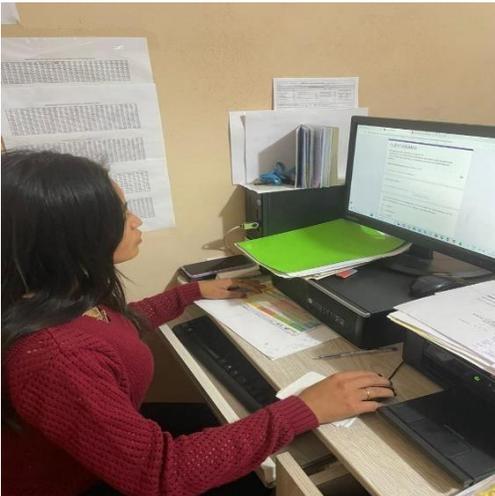
Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Súbdito: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 24/07/2023 09:52:33-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 6: Panel fotográfico



Anexo 7. Confiabilidad

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA																						
INSTRUMENTOS /participantes	ITEMS																				Sumas	Σ (Símbolo de sumatoria)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	1	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	52	α Alfa= 0.9588177
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	73	k (Números de items)= 20
3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	72	Vi (Varianza de cada items)= 17.79777
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79	Vt (Varianza Total)= 199.69858
5	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	53	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$
6	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	1	3	2	2	2	2	54	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
8	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	79	
9	4	5	3	1	2	4	3	2	1	1	1	2	2	1	2	3	3	1	5	1	47	
10	2	2	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	64	
11	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	50	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	59	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	52	
14	3	4	4	4	3	3	4	3	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	3	2	53	
15	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	87	
16	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	50	
17	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	62	
18	2	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	48	
19	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	
20	1	1	2	1	2	2	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	43	
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

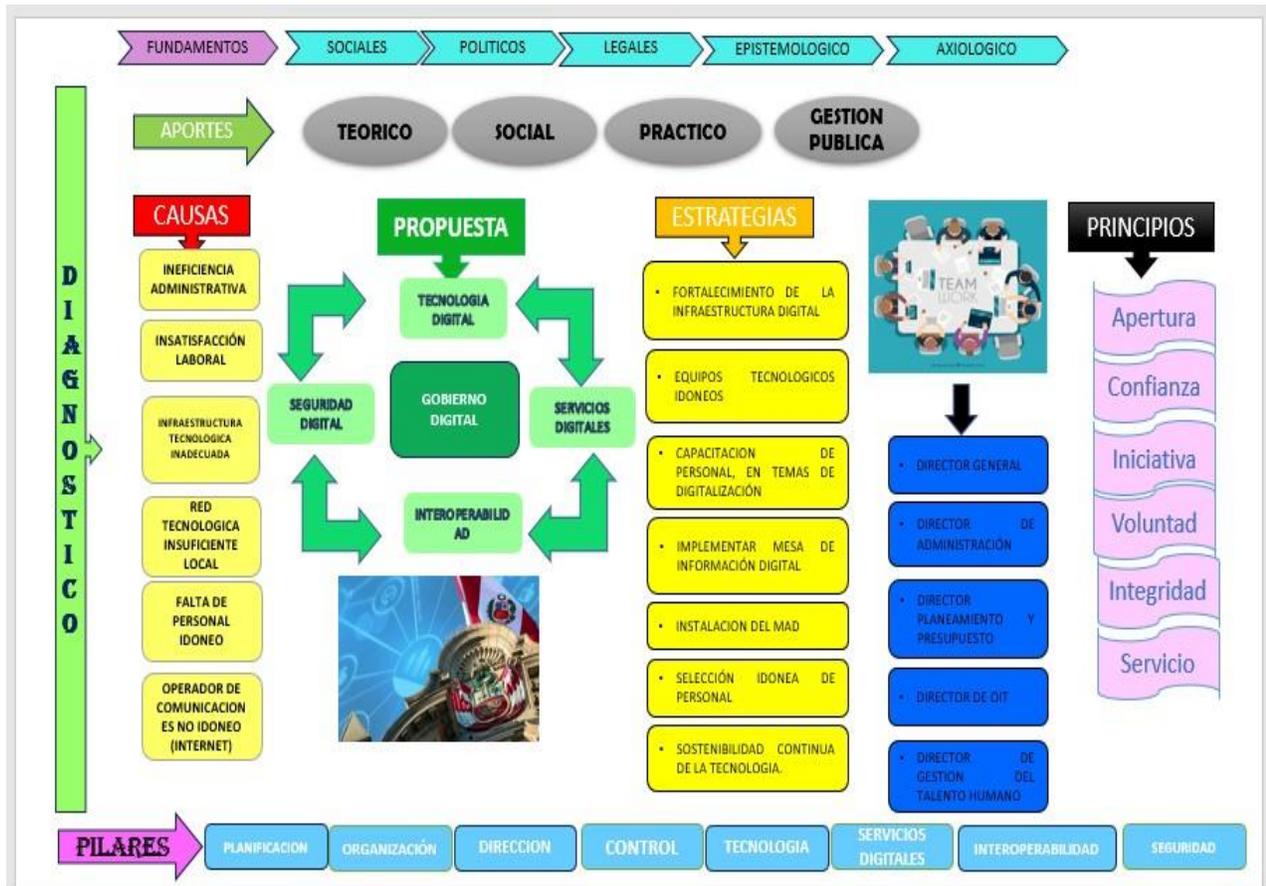
ALFA DE CRONBACH

← Muy baja Baja Moderada Buena Muy Alta →

0 0,2 0,4 0,6 0,8 1,0

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA																							
INSTRUMENTOS /participantes	ITEMS																				Sumas	Σ (Símbolo de sumatoria)	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
1	4	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	α Alfa= 0.9834567	
2	3	4	4	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	45	k (Números de items)= 20	
3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	61	Vi (Varianza de cada items)= 37	
4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	82	Vt (Varianza Total)= 24	
5	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	33	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	
6	4	2	3	3	2	1	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	50		
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	61		
8	3	3	4	4	3	1	4	3	3	4	1	3	3	3	4	4	3	4	3	4	64		
9	2	3	3	4	3	2	2	4	5	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	59		
10	3	2	4	2	2	1	1	1	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	43		
11	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	43		
12	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	38		
13	3	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	39		
14	3	3	3	2	1	1	4	3	2	3	1	1	1	1	1	5	3	2	2	43	← ALFA DE CRONBACH → Muy baja Baja Moderada Buena Muy Alta		
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4			82
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2			43
17	3	3	4	3	2	3	3	1	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2			46
18	2	2	4	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2			37

Anexo 7: Diseño De Propuesta



Anexo 8: Carta de aceptación de la entidad



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CHOTA
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y DESARROLLO RECURSOS HUMANOS

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



Chota, 06 de julio de 2023.

OFICIO N° 467 -2023-GOB.REG.CAJ/DSRS-CH/OEGDRH.

SEÑOR (a).

Dr. JUAN PABLO MUÑO MORENO

Jefe de la Unidad de Posgrado de Chiclayo

Presente. -

ASUNTO : Emite Autorización para Realizar Investigación.

REFERENCIA : Solicitud de fecha 02 de junio de 2023.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludo, y a la vez, en atención al documento de la referencia, hacer de conocimiento que, la Dirección Sub Regional de Salud Chota, a fin de colaborar en la formación de profesionales, se encuentra presta para colaborar con la investigación (tesis), que lleva por título "Digital Government para Gestión Administrativa de los Colaboradores de una Sub Región de Salud-Cajamarca", perteneciente a la estudiante de posgrado Norma Clara Delgado Castillo, quien cursa el tercer ciclo de la Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo; por lo que, mediante el documento, se autoriza que la estudiante pueda realizar su investigación en nuestra entidad.

Sea propicia la oportunidad para renovarles las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
Dirección Sub Regional de Salud Chota
C. P.C. Carlos Abada Delgado
Director de Recursos Humanos

CAR/RR.HH.
Cc. Archivo.

DSA CHOTA
#TuSaludEnBuenasManos
Jr. Esquivel Montoya # 738





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLON PRIETO RAFAEL DAMIAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Digital Government para gestión administrativa de los colaboradores de una subregión de salud - Cajamarca", cuyo autor es DELGADO CASTILLO NORMA CLARA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 30 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLON PRIETO RAFAEL DAMIAN DNI: 18109477 ORCID: 0000-0002-5248-4858	Firmado electrónicamente por: VILLONPR el 04-08- 2023 08:15:12

Código documento Trilce: TRI - 0627289