



Universidad César Vallejo

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

Propuesta de gobierno digital para la gestión administrativa en mesa  
de partes de una municipalidad distrital de Chiclayo, 2024

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

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Zuñe Bispo, Marcia Alicia ([orcid.org/0000-0003-3133-7936](https://orcid.org/0000-0003-3133-7936))

**ASESORES:**

Dr. Montenegro Camacho, Luis Arturo ([orcid.org/0000-0002-5224-4854](https://orcid.org/0000-0002-5224-4854))

Dr. Fernandez Cueva, Amado ([orcid.org/0000-0002-5307-3583](https://orcid.org/0000-0002-5307-3583))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO — PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MONTENEGRO CAMACHO LUIS ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Propuesta de gobierno digital para la gestión administrativa en mesa de partes de una municipalidad distrital de Chiclayo, 2024", cuyo autor es ZUÑE BISPO MARCIA ALICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, 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, 09 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MONTENEGRO CAMACHO LUIS ARTURO DNI: 16641200 ORCID: 0000-0002-5224-4854	Firmado electrónicamente por: MOCAMACHOLA el 13-08-2024 08:08:56

Código documento Trilce: TRI - 0856498





**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ZUÑE BISPO MARCIA ALICIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Propuesta de gobierno digital para la gestión administrativa en mesa de partes de una municipalidad distrital de Chiclayo, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ZUÑE BISPO MARCIA ALICIA <b>DNI:</b> 16688972 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3133-7936	Firmado electrónicamente por: MZUNEB el 18-10-2024 21:01:52

Código documento Trilce: INV - 1808661

## **Dedicatoria**

Con mucho cariño a mi querida hija Ana María, mi razón de ser. A Martín, mi compañero de vida, por su gran apoyo.

Marcia

## **Agradecimiento**

A los Docentes del Doctorado Dr. Luis Montenegro Camacho y Dr. Amado Fernández Cueva por sus orientaciones y recomendaciones durante el desarrollo de la presente investigación.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA .....	13
III. RESULTADOS .....	15
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES .....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
VII. PROPUESTA.....	40
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de gobierno digital y sus dimensiones. ....	15
Tabla 2 Niveles de gobierno digital en su dimensión Tecnología digital .....	16
Tabla 3 Niveles de gobierno digital en su dimensión Identidad Digital .....	18
Tabla 4 Niveles de gobierno digital en su dimensión Servicio Digital .....	19
Tabla 5 Nivel gobierno digital en su dimensión Seguridad digital .....	21
Tabla 6 Nivel de gestión administrativa y sus dimensiones. ....	22
Tabla 7 Niveles de gestión administrativa en su dimensión Planificación.....	23
Tabla 8 Niveles de gestión administrativa en su dimensión Organización.....	25
Tabla 9 Niveles de gestión administrativa en su dimensión Dirección.....	27
Tabla 10 Niveles de gestión administrativa en su dimensión Control .....	29

## Resumen

El presente estudio contribuye al ODS 17, que busca revitalizar la Alianza Mundial para el logro de objetivos con cooperación, accesibilidad, participación ciudadana y transparencia. Esta investigación surge de la identificación de prolongados tiempos de espera y altos costos operativos en la gestión tradicional de la mesa de partes de una municipalidad de Chiclayo. El objetivo general es proponer un modelo de gobierno digital para mejorar la gestión administrativa en dicha área. El estudio tiene un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo-propositivo, centrado en una muestra de 41 colaboradores de la municipalidad a quienes se les aplicaron encuestas mediante dos cuestionarios. Los resultados analizados con estadística descriptiva revelaron que el 60.98% de los encuestados percibe el gobierno digital como de nivel medio y el 48.78% califica la gestión administrativa de la municipalidad también en un nivel medio. Esta información fundamenta la propuesta de gobierno digital, respaldada por teorías como la integración de operaciones estatales, modernización, administración científica, organización clásica, burocracia y desarrollo organizacional, evidenciando que un modelo digital puede optimizar procesos, reducir tiempos y costos, incrementar la eficiencia institucional y contribuir a un desarrollo más sostenible en la administración pública, alineándose con las metas 17.6 y 17.14 del ODS 17.

**Palabras clave:** Gobierno digital, gestión administrativa, municipio.

## **Abstract**

The present study contributes to SDG 17, which aims to revitalize the Global Partnership for achieving the goals through cooperation, accessibility, citizen participation, and transparency. The research arises from identifying prolonged waiting times and high operational costs in the traditional management of the records office in a municipality of Chiclayo. The general objective is to propose a digital government model to improve administrative management in this area. The study employs a quantitative approach and a descriptive-propositional design, focusing on a sample of 41 municipal employees surveyed using two questionnaires. The results analyzed using descriptive statistics revealed that 60.98% of respondents perceive digital government as medium-level and 48.78% rate the municipality's administrative management as medium-level as well. This information underpins the digital government proposal, supported by theories such as state operations integration, modernization, scientific management, classical organization, bureaucracy, and organizational development, demonstrating that a digital model can optimize processes, reduce times and costs, increase institutional efficiency, and contribute to more sustainable public administration, aligning with goals 17.6 and 17.14 of the SDG 17.

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