



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno Digital y Gestión Administrativa de la
Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021**

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

AUTOR:

Gonzales Galarreta, Victor Isael (ORCID: 0000-0002-6936-3956)

ASESOR:

Dr. Córdova García, Ulises. (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por cada día que nos permite crecer y ser mejores personas y a mi madre por todo el esfuerzo y apoyo brindado a mi persona y que gracias a ella soy un profesional y futuro magister.

AGRADECIMIENTO

A la Superintendencia Nacional de Migraciones por permitirme crecer como profesional además de brindarme la información requerida para poder culminar mis tesis.; de igual manera a mi asesor de tesis por la paciencia, apoyo y dedicación en este gran paso en mi vida como profesional

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tabla	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo,	14
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de información	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	39
Anexo 1. Matriz de consistência	
Anexo 2 Matriz de operacionalización	
Anexo 3. Instrumentos de recolección de información	
Anexo 4 Certificados de validación del. instrumento	

Anexo 5 Base de datos prueba de confiabilidad	
Anexo6 Prueba de confiabilidad	
Anexo 7 Base general de datos	
Anexo 8 Prueba de hipótesis	
Anexo 9 Carta de presentación institucional	
Anexo 10 Carta de presentación institucional	
Anexo 11 Reporte del turnitin	

Anexo Página

Índice de tablas

Tabla 1 Ficha técnica del instrumento de medición 1	15
Tabla 2 Ficha técnica del instrumento de medición	15
Tabla 3 Validez	16
Tabla 4 Estadística de confiabilidad	16
Tabla 5 Frecuencia descriptiva Gobierno Digital	19
Tabla 6 Frecuencia descriptiva Gestión Administrativa	20
Tabla 7 Prueba de hipótesis general	21
Tabla 8 Prueba de hipótesis Especifica 1	22
Tabla 9 Prueba de hipótesis Especifica 2	23
Tabla 10 Prueba de hipótesis Especifica 3	23
Tabla 11 Prueba de hipótesis Especifica 4	24

Página

Índice de figuras

Figura 1. Dimensiones del gobierno digital	8
Figura 2. Dimensiones de gestión administrativa	11
Figura 3 Grafico resultados Gobierno digital	19
Figura 4 Grafico resultados Gestión administrativa	20

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre el gobierno digital y gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021

Esta investigación es un paradigma positivista correlacional descriptiva, de método cuantitativo, tipo básico y el uso de métodos de investigación deductivos hipotéticos, el diseño es un corte transversal no experimental, y la correlación entre la prueba utiliza la versión SPSS 23 de software estadístico y orden de Rho Spearman. La muestra estuvo conformada por 85 trabajadores de la entidad, la técnica utilizada es encuesta, y la herramienta es el cuestionario en escala Likert para cada variable de verificación previa, se utilizó la técnica de juicio de expertos y α de Cronbach para demostrar la validez y confiabilidad, demostrándose el coeficiente 0.864 de la variable de gestión administrativa y un coeficiente de 0.915 para la variable gobierno digital ambas con 25 ítems, por ende una alta confiabilidad.

Finalmente, la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa como el objetivo determinó según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el valor es 0,710, lo que indica que existe una alta correlación positiva entre los dos.

Palabras clave: *Gobierno digital, gestión administrativa, Súper intendencia Nacional de migraciones*

Abstract

The general objective of this research is to determine the relationship between digital government and administrative management of the National Superintendency of Migration, Lima 2021.

This research is a descriptive correlational positivist paradigm, quantitative method, basic type and the use of hypothetical deductive research methods, the design is a non-experimental cross-section, and the correlation between the test uses the SPSS 23 version of statistical software and order by Rho Spearman. The sample consisted of 85 workers from the entity, the technique used is a survey, and the tool is the Likert scale questionnaire for each variable of prior verification, the expert judgment technique and Cronbach's α were used to demonstrate the validity and reliability, showing the coefficient 0.864 for the administrative management variable and a coefficient of 0.915 for the digital government variable, both with 25 items, therefore high reliability.

Finally, the relationship between digital government and administrative management as the objective determined according to Spearman's Rho correlation coefficient, the value is 0.710, which indicates that there is a high positive correlation between them.

Keywords: *Electronic government, administrative management, National Superintendence of Immigration.*

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional surgieron cambios significativos en torno a la era digital en donde nació un nuevo campo relacional, social y laboral, acelerado por la pandemia del Covid-19, en donde la digitalización jugó un papel fundamental en la mitigación del impacto de la pandemia y en el apoyo a ecosistemas productivos, educativos y de servicios públicos. Aun cuando a nivel mundial se presentaron grandes dificultades en cuanto a la implementación del gobierno digital, al respecto, Sorrentino y De Marco (2013), describieron la problemática que se observó en Italia, en ella se señaló que el potencial del gobierno digital como palanca para el desarrollo y el progreso rápido era limitado y obstaculizado por los participantes políticos, que tienden a perseguir el objetivo de reducir los costos en lugar de buscar objetivos de transformación que puedan aportar enormes beneficios a la practicidad social y la estructura organizativa del gobierno.

Asimismo, Neamtu y Nichifor (2013) manifestaron que para que el éxito del gobierno digital cada país debió crear una legislación apropiada, es decir con un marco legal que tenga un impacto directo en el provecho de los servicios online. También se observó como Doush, Mohammed, Azmi y Betard (2013), con gran preocupación infirieron sobre la no inclusión de personas con capacidades diferentes que no podían acceder a portales, páginas web y otras referencias técnicas relacionadas con entidades gubernamentales. Los autores realizaron una encuesta en el portal del Gobierno Digital de Jordania y concluyeron que no lo tenían en cuenta, el mayor problema que encontraron fue que las características mínimas de accesibilidad web que debe tener toda página web aún no se habían definido y si la voluntad del gobierno digital es afectar a todos los ciudadanos, entonces el hecho de que sea adecuado para todos es una consideración muy importante.

En el contexto del panorama mundial donde se presentaron deficiencias como lo mencionado anteriormente en los países como Italia y Jordania, nacieron interrogantes sobre la infraestructura tecnológica y el nivel de digitalización que poseían los países de América latina para afrontar esos desafíos, al respecto Guerra (2008), describió muchos factores socioeconómicos, como ingresos, nivel educativo, ubicación geográfica, esas condiciones restringieron el uso de

herramientas tecnológicas en muchos de estos países, resultando en la llamada brecha digital, que represento el aislamiento entre las personas que adquieren y quienes quisieron adquirir conocimientos. Utilizaron esas tecnologías y las tecnologías obsoletas quedaron marginadas, explotando así el genial de la informacion social. Además, también se observó lo que dispuso el Gobierno Digital (IDGE) en la ONU (2005), donde se reiteró la capacidad del gobierno de cada país para que desarrollaran, apoyaran y brindaran a ciudadanos y empresas acceso "en línea" a información y servicios prioritarios.

En cuanto al marco de servicios (específicamente los digitales), la UNESCO (UNESCO, 2015) advierte que sostuvo como, los países En comparación con Brasil, Ecuador, México, República Dominicana y Perú, Colombia y Chile se encuentran en una mejor posición, estos países no han adoptado un enfoque sistemático de dichas políticas, por lo que dejaron de lado áreas decisivas para consolidar esta gestión. Este tema es global y se refleja claramente en las políticas nacionales de cada país.

Sin embargo, a principios de 2013 entró en vigencia la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021 (Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, 2013) según en el cual, los ejes transversales debía de implementarse por el Gobierno lo que permitiría al sector público tomar acciones consistentes y efectivas para el servicio ciudadano y el desarrollo nacional, gobierno abierto, gobierno electrónico e instituciones conjuntas interinstitucionales. La aprobación de dicha Política Nacional partió del reconocimiento de que, hasta ese entonces, las entidades públicas exhibían capacidades de gobierno y gestión limitadas en diferentes niveles, pues no pudieron brindar a la ciudadanía operatividad, transparencia y eficacia, en cuanto a más y preferibles servicios. Este hecho tuvo un impacto negativo en la percepción pública de la gestión pública, desempeño del Estado e inclusive, el sistema democrático.

En cuanto al progreso que presento Perú en paralelo con otros países, en un estudio de gobierno electrónico (2016) impulsado por las Naciones Unidas, Este se ubicó en el puesto 81, y ha ido disminuyendo de manera constante desde la primera encuesta en 2005, ocupando el puesto 56. Se observó que el país mejoro en todas las medidas, mientras que otros países atrasados han hecho mayores esfuerzos, lo que explica el descenso. Asimismo, el acceso de los

ciudadanos a la infraestructura y los dispositivos móviles se destaca como el desarrollo más grande y lento en el campo de la integración pública digital.

Por lo tanto, se analizaron ciertas deficiencias que presentó el gobierno electrónico con respecto a la Superintendencia Nacional de Migraciones donde se evidenciaron grandes fallas en la información en cuanto a temas relevantes como control migratorio. Al respecto, se señaló que el gobierno del Perú presentó ciertas carencias en cuanto al control migratorio efectivo, en cuanto a las medidas e intervenciones de las autoridades migratorias cuando las personas salían y entraban al territorio del país no estaban plenamente implementadas o no se realizaban dentro del alcance de la tecnología de plataforma un control migratorio adecuado a fin de que se resguardara al estado, su orden interno y seguridad nacional. Aunado a esto, dado que el usuario debía participar personalmente en la facilidad para ejecutar el programa, el servicio brindado al usuario era sumamente insuficiente, lo que afectó la pérdida de tiempo del usuario y congestión en las oficinas, para recabar algún documento solicitado, además se debía esperar varios días para obtener respuesta pues, el proceso de trámite documentario era lento y la falta de información muchas veces se consolidó a nivel departamental, también existieron carencias en las posibles formas de gestión de contenidos digitales pues aún solicitaban soportes físicos, llenando almacenes de papel físico, ocupando espacio parcialmente inutilizable.

Conforme al análisis de las variables en estudio se formuló como **problema general**: ¿Cómo se relaciona el gobierno digital con la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones durante COVID-19? Como **problemas específicos**: ¿Cómo se relaciona el gobierno digital con la planificación, organización, dirección y control en la Superintendencia Nacional de Migraciones?

Por lo tanto el trabajo de investigación se **justificó teóricamente** porque proporciona un análisis profundo desde las diferentes teorías que existen sobre el gobierno digital y la gestión administrativa dentro del contexto de la Superintendencia Nacional de Migraciones a fin de optimizar el servicio brindado a los usuarios, para ello se necesitó la revisión rigurosa de las diversas teorías que versan sobre el tema, por lo tanto se proporcionó un material de consulta con carácter científico producto de esta investigación. Donde se visualizaron los

planteamientos de Bernal (2010) el cual hizo referencia al estudio social el cual provocó el debate académico y la reflexión de lo conocido, donde se oponen teorías para distinguir los resultados, también cuando se buscan soluciones de un paradigma, con respecto a la **justificación práctica** las deducciones a los que se arribó permitieron ayudar a mejorar algunas deficiencias encontradas, además que permitió al personal desarrollar sus funciones concretamente. También, consintió Comprender la relación y examinar las hipótesis propuestas impulsando nuevas investigaciones, fortaleciendo así los indicadores de e-gobierno y gestión administrativa. Por consiguiente la **justificación metodológica**, el estudio fue tipo Cuantitativo, utilizando el método básico de descripción horizontal, el cuestionario es analizado por expertos, por lo que puede ser utilizado en diversas encuestas, y los resultados consolidarán el concepto de teoría social. Como lo planteo, Bernal (2010), el aporte metodológico se realizó en situaciones donde el avance del estudio conllevo a solucionar el problema, y proporciono estrategias que ayudaron a resolver el problema en su aplicación, y también genero información que mejoro el departamento.

Siendo el propósito que en toda investigación se cumplio el **objetivo general**: Determinar la existente relación del gobierno digital y gestión administrativa de la Superintendencia nacional de Migraciones, 2021. Como **objetivos específicos**: Determinar la relación del gobierno digital y la planificación, organización, dirección y control de la Superintendencia Nacional de migraciones 2021.

Finalmente, la **hipótesis general**: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2021. Como **hipótesis específicas**: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la planificación, organización, dirección y control en la Superintendencia Nacional de migraciones 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Haciendo mención en el ámbito internacional, tenemos como antecedentes el estudio de Barragán (2019), en Ecuador, el cual concluyo que el nivel de gobierno electrónico es frecuente, pues se creó un vínculo entre las TICs y el desarrollo social y económico, en pos de optimizar la interoperabilidad entre las diferentes entidades estatales, aseverando la accesibilidad, seguridad y privacidad en sus procesos. Asimismo, la investigación Carvajal y González (2019). Descubrieron que la infraestructura del servicio electrónico, aumenta la probabilidad de éxito generando un alto índice de valoración electrónica en las entidades del Estado, llegando a reconocer que las conexiones de internet es una variable significativa para que un gobierno obtenga el máximo valor digital, alcanzando un índice de valor alto, lo que implicaría mayores ingresos para el Estado, al establecer un mejor contacto con los ciudadanos y las organizaciones.

Del mismo modo Cesstti (2016), El cual llegó a la conclusión que el ingreso acelerado de las tecnologías de información han cambiado el modo de vida en todos los individuos pues, el uso extensivo de las redes sociales ha cambiado las costumbres de la sociedad con la innovación de las redes sociales tales como: Twitter, Facebook, LinkedIn, ha originado un cambio en la estructura de los servicios brindados por el gobierno ya que deben adaptarse a las exigencias de la población. Además, Lizardo (2018), Concluyo que las Tecnologías de la comunicación, permiten una mayor interacción de la Administración Pública con los ciudadanos, y que las variables institucionalidad y madurez de la democracia, se vinculan de manera positiva ya que no presentan mayor impacto en la corrupción vía gobierno electrónico. De la misma manera, Martínez (2017), Concluyo que en las instituciones públicas los portales Web, se encuentran en situación evolutiva intermedia, porque faltan equipos para aprovechar al máximo las diferentes dimensiones del gobierno electrónico, y lograr trascender en dirección a un servicio eficiente, transparente y dinámicamente comunicativo con personas y organizaciones.

Como antecedentes nacionales se destacó, Fernández (2017). Concluyó que la modernización afecta el desempeño de la administración a través de normativas y políticas nacionales que la fortalecen, y la implementación de estrategias de gestión administrativa que mejoren periódicamente la capacidad de

aplicar políticas de modernización. Por otro lado, Toledo (2018), concluyó que el plan estratégico mejoró la gestión administrativa del municipio y aumentó su eficiencia, aumentando así la productividad de la agencia además en los resultados reflejó que el desarrollo de sistemas de información a través de la implementación de la gobernanza digital a nivel gerencial generó más información, mejores servicios, los cuales permitieron una interacción eficaz entre las partes interesadas, teniendo un mejor control e implementación de diversas instituciones públicas. Difundir más información en los sitios web del gobierno. Asimismo, Herrera (2016) encontró vínculo directo con la digitalización documentaria y su uso en la Contraloría, Lima 2016.

Asimismo, Reynoso (2018), en sus resultados mostro que al entrar en vigencia el uso de la plataforma gobierno electrónico, con todas las ventajas que este representa y la promoción de un mejor servicio su relación es positiva, alta y significativa, indicando la importancia de este último sobre la gestión de calidad. Los resultados obtenidos por Rucoba y Cárdenas (2020) indicaron que la implementación del gobierno electrónico es incompleta y un 40% indicó que la simplificación de la gestión se realizó de la forma habitual; por ende, quedó establecida la correlación entre e-government y abreviación de la gestión en DGITDF a nivel provincial en PRODUCE, Lima - 2019.

Al respecto, hay teorías sustentatorias sobre el gobierno electrónico, Holmes (2003), indico que el uso de la tecnología de la información, especialmente Internet, se utilizó para proporcionar servicios públicos más eficaces, convenientes, económicos y fundamentalmente orientados al cliente. El uso de la tecnología tuvo un impacto beneficioso en la relación entre las organizaciones estatales con los demás usuarios y otras instituciones en una forma de comprender los flujos laborales y gesta de recursos humanos. Según Sánchez (2013) El gobierno electrónico se estableció para perfeccionar el manejo del estado en cuanto a su administración y atención hacia los usuarios, proporcionando acciones gubernamentales, creadas directamente en las informaciones tecnológicas, especialmente en todas las actividades de Internet, y su marco tecnológico (p.42). Por su parte Grosvald(2015), describió un conjunto de tecnologías de la información que los estados utilizan para mejorar el gobierno electrónico, especialmente internet, a fin de mejorar la eficiencia administrativa,

mejorar los servicios prestados a las personas y construir un mundo más integral para las acciones gubernamentales. (p.s/f).

En este mismo orden de ideas, (Holden y Millett, 2015) lo conceptualizaron como una buena iniciativa que pudo cambiar la relación entre los ciudadanos y la visión del estado. Para Torres y Piña (2006) las TIC ya son utilizadas por las organizaciones del sector público y está creciendo exponencialmente dentro del gobierno o gobierno electrónico para mejorar su funcionamiento.

El Gobierno Digital según Holden y Millett, (2015) en este se estableció la utilización de cuatro fases: presencia, interacción, transacción y transformación: Cuando se describió la presencia, se determinó que fue la fase donde el gobierno situó básicamente su contenido referente a reglamentos, leyes, bases organizativas, sin relación alguna importante con sus usuarios. Asimismo, Cardona (2002) explico cómo en esta fase el gobierno estuvo presente en Internet promocionando sitios web o portales durante este período. En este caso, la agencia brindó información básica de manera rápida y directa. Como el logo, mapa de del sitio, contactos, buscador. La siguiente fase fue la interacción que según Holden y Millett, (2015) fue la fase donde se dio la primera interacción entre los ciudadanos, la empresa y el gobierno. Donde se participó en los procesos de gobierno a través de mejoras y simplificaciones, además, varios canales de comunicación fueron abiertos a ciudadanos, empresas y gobiernos. También permitió una comunicación más rápida entre la ciudadanía y las agencias gubernamentales, no solo brindando información sino también recibiendo opiniones mediante el envío de correos electrónicos, formularios, opiniones y comentarios, y al mismo tiempo establecer comunicación con la población.

Ahora bien, la tercera etapa: comercio, Según Holden y Millett (2015), cuando se realizó el paso anterior, la agencia brindó a los usuarios la posibilidad de iniciar, reanudar y finalizar el proceso en línea, e informó que no era necesario. El individuo se encuentra en un estado de adicción correspondiente. El sitio puede proporcionar procedimientos y servicios, así como soporte directo de fábrica. Hasta esta etapa, el progreso tecnológico era claro. En este sentido, no afecta la estructura organizativa ni la función de la administración estatal. La intención del gobierno digital es crear sinergias entre organizaciones para que los ciudadanos puedan ser utilizados como nexos entre organizaciones, es decir, dar cabida a la

automatización de actividades que se han desarrollado de forma autónoma como método de pago online en el que se realizan trámites virtuales. Avanzar en esta fase con tarjetas de crédito o débito, certificados digitales, todo lo cual completa el proceso. Esto aumentará la productividad y participación ciudadana, permitiéndole pagar impuestos y tarifas.

Además, en la cuarta etapa que fue la transformación para Holden y Millett (2015) significo que la relación entre gobernantes y ciudadanos había cambiado. La forma en que opero el gobierno se cambió, los ciudadanos y las empresas recibieron y utilizaron en gran medida los tipos de ingresos generados. Cardona (2002) también afirma que este período es un salto cultural, con grandes desafíos en la implementación a través de la integración plena entre instituciones y a nivel regional, con la redefinición de los servicios gubernamentales y la fiscalización. Se han prestado cada vez más servicios personalizados, así como al sector privado, ONG y ciudadanos.

De esta manera, los gobiernos digitales humanizan los niveles más complejos de iniciativas en línea, teniendo interacciones integradas con empresas, ciudadanos y otras agencias gubernamentales. Así, a través de procesos interactivos como blogs y foros, ha estimulado la toma de decisiones participativa con el objetivo de atraer empresas a la red a través del diálogo interactivo e invitarlas activamente a participar (Tricas, 2007. P.19). En síntesis, las dimensiones fueron: presencial, interacción, transacción y transformación.

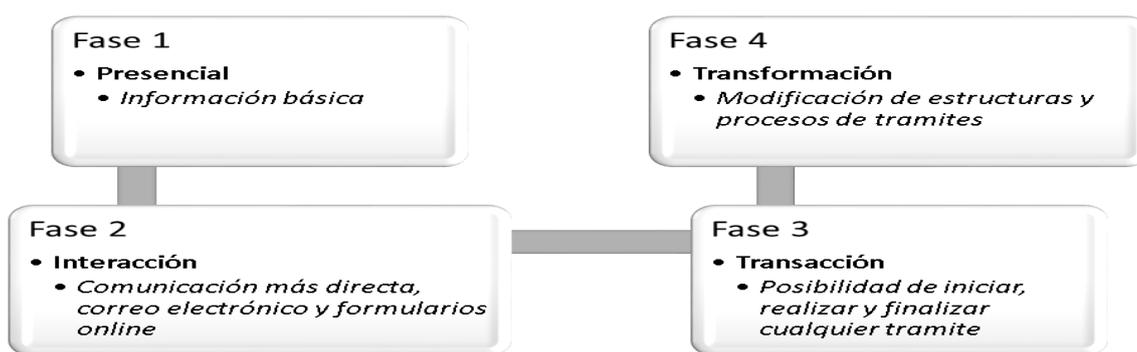


Figura 1: Fases del gobierno Electrónico

Nota: Gobierno electrónico. Open data. Transparencia, Impacto en la sociedad, Tortosa (2016)

Respecto a la gestión administrativa, al respecto Stoner, Freeman y Gilbert (2009), la administración incluyó: como reemplazo de los servicios resultantes, se

desarrolle actividades apropiadas a fin de obtener metas organizativas. Además, Quichca, (2012) expuso que el trabajo en equipo permite lograr un objetivo en particular, también Barrionuevo, (2015) lo define como el proceso de asignación y coordinación del talento (humano, financiero, físico, técnico y académico) de la mejor manera para lograr las metas marcadas. Asimismo, Delgado y Guzmán (2013) lo describieron como una serie de operaciones y actividades respaldadas por funciones de gestión. Por su parte Delgado y Ena (2008) especifico que la gestión administrativa involucro diferentes ciclos de desarrollo secuencial: primero, el análisis de la estructura funcional, y luego describa las funciones y propósitos de cada departamento administrativo, el departamento de servicios, así como su relación y flujo de información.

Según Louffat (2012) la gestión administrativa fue el conjunto de pasos que conllevo a lograr las metas organizacionales. También se expuso cuatro funciones inherentes; Planificación, organización, dirección y control. Que para Louffat (2012) fue la planificación un procedimiento administrativo que se encargó de fundamentar la gestión administrativa de la organización. La guía de planificación proporcionando las coordenadas del curso que la institución quería seguir, para que se diagnosticaran las mejores opciones de gestión, posibilitando una implementación sostenible y beneficioso a lo largo del tiempo, la base de planificación se establece definiendo primero las tareas. En ese sentido, se evidencia su objetivo principal, que forma la base de su existencia, a través de la cual es posible conocer el motivo del establecimiento de la organización, las personas que pueden beneficiarse de sus actividades y los factores que aportaron ventajas competitivas en el logro de sus objetivos. Luego, se estableció la visión, que es la predicción de la misión, pero en un futuro próximo. Se establecieron metas que se basaron en la misión y la visión. Pues cuando se realizó la decisión sobre cómo se esperó lograr la tarea, la visión y el objetivo correspondió a la decisión responsable de cómo se concibió la estrategia. Esta fue una tarea importante que permitió a la organización proponer métodos para lograr el objetivo a partir del análisis de la estrategia. . Medio ambiente e interior.

Entre tanto, la organización según Louffat (2012) fue la segunda función del procedimiento administrativo, encargándose de delinear la organización interna que sea acorde con el plan estratégico definido en la primera parte. La

organización del diseño implicó definir cuatro aspectos básicos. Lo primero que se consideró fue el modelo organizativo más adecuado, la estructura organizativa interna, compatible con las estrategias previstas por las agencias gubernamentales. Por lo tanto no existió un diseño de estrategia previamente definido. El modelo organizativo que se proporcionó para la gestión científica fue el llamado modelo tradicional, que considero funciones, productos, clientes (segmentos / mercados), geografía, turnos, números y modelos de clientes. Proceso y / o geografía), proyectos y matrices. En las últimas décadas, el llamado modo de emergencia surgió del concepto basado en red. En cuanto a componentes, se analizaron factores como departamentalización, formalización, departamentos y unidades de apoyo, cadenas jerárquicas, grado de centralización o descentralización, alcance administrativo, comunicación y toma de decisiones.

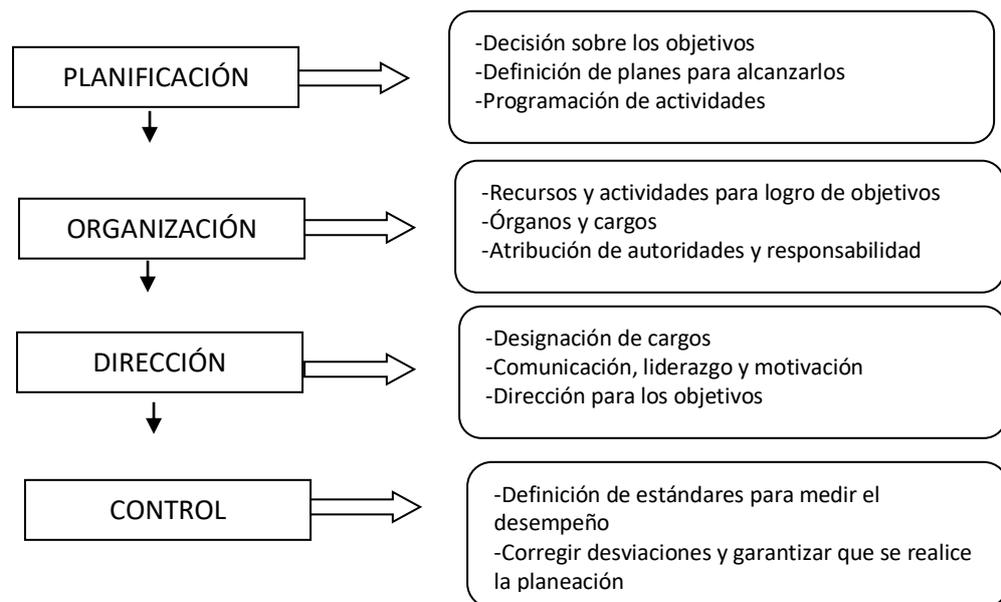
De igual importancia, la dirección fue según Louffat (2012) la tercera función en los procedimientos administrativos y el responsable de asegurar las relaciones interpersonales dentro de la organización, la importancia de la dirección consiste en poner en práctica todas las actividades previamente planificadas y organizadas, haciendo de los trabajadores responsables y consecuentes en el papel principal de la organización. Sin embargo, en este caso, para orientar a un gran número de personas, se debe intentar comprender el actuar de los mismos tanto de manera individual como grupal. La conciencia de liderazgo, motivación, comunicación, negociación, medio ambiente y cultura organizacional es primordial para que el personal se considere comprometido. También es necesario determinar, observar su comportamiento con sus superiores, subordinados, compañeros de su mismo nivel y compañeros de otros campos, así como su rol en el equipo de trabajo o grupo.

Además, para Louffat (2012), el control se contextualizó como: la última función del proceso administrativo, el cual verifica la efectividad obtenida en merito obteniendo resultados basados en objetivos establecidos dentro del período predeterminado. Además de subsanar oportunamente las deficiencias administrativas, el control no sólo se realiza al final de un período de tiempo, sino también de forma permanente, por lo que se debe aplicar un control previo, paralelo y posterior a las actuaciones administrativas.

Las auditorías financieras han sido tradicionalmente muy importantes para

la realización de tareas, pero la gestión está asociada a muchos aspectos y también se utiliza para coordinar auditorías administrativas (logística), recursos humanos, marketing, TI y más. Las medidas y controles implementados en diversos indicadores de recursos de gestión (financieros, físicos y humanos) y elementos del proceso de gestión (planificación, organización, gestión) sirven como comparativas para evaluar la eficiencia y eficacia, esta es una herramienta de verificación necesaria. En este caso, se necesitan medidas de gestión más eficaces para mantener a los trabajadores fuera de control. Las organizaciones a menudo establecen indicadores apropiados en términos de cantidad y calidad. Los indicadores efectivos tienen características básicas como claridad, precisión, importancia, relevancia, consistencia, oportunidad, factibilidad y rentabilidad.

Al hacer mención de las dimensiones de la gestión administrativa se clasifican en la planificación, la organización, la dirección y el control.



Fuente: Introducción teoría general de la administración, Autor: Chiavenato (2009)

Figura 2: Dimensiones de la gestión administrativa

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El paradigma del estudio fue positivista, de acuerdo Ricoy (2006, p. 14) este tipo de paradigma también lo califican de cuantitativo. Por lo tanto, el paradigma del positivismo apoya la investigación dirigida a probar hipótesis a través de medios estadísticos y probar los parámetros de una variable a través de expresiones numéricas. En cuanto al eje de investigación, fue cuantitativo por tratarse de aspectos cuantificables y observables. Al respecto, Hernández et al (2014) sostuvo que es posible probar e implementar una hipótesis mediante la recolección de datos. Además de las mediciones numéricas donde utilizaron herramientas estadísticas que les permitió establecer tendencias de comportamiento más allá de la teoría de pruebas.

El tipo de investigación utilizado fue el básico, el cual según Tamayo (2015) también se le conoció como La investigación teórica o puramente básica no ofrece una solución directa, su aporte se basa en el avance del conocimiento científico teórico, que promueve en gran medida el reconocimiento de leyes y principios.

El diseño utilizado fue no experimental, descriptivo considera en el estudio que según Tamayo y Tamayo (2004) comprendió las descripciones consideradas del estudio, incluyendo el registro, análisis y clasificación de la naturaleza y composición actual del fenómeno o proceso. Mientras que Sabino (1996) lo definió como grupos similares de fenómenos usando criterios sistemáticos que permitieron aplicar en funcionamiento su organización o conducta. Al respecto Bernal (2016) sostuvo que los estudios de correlación mostraban las relaciones entre variables en estudio o los resultados de estas, pero no explicaban las causas. Puede suceder y su principal soporte, el análisis.

El método fue hipotético-deductivo que para Zarzar (2015, p. 81), este método se utilizó en las ciencias sociales e implicó la verificación directa del sujeto de investigación para probar la verdad o falsedad de algunos supuestos previamente establecidos. Este método incluyó procedimientos que comienzan con enunciados en cada uno de estos supuestos aislados, es decir una parte del todo se estudió de forma individual (Lara, 2013). De esta manera, los

investigadores combinaron la elaboración de hipótesis con el razonamiento reflexivo lo cual les permitió actualizar el razonamiento. Fue similar al experimento cuando se observaron y se probaron las hipótesis.

3.2. Variables y Operacionalización:

Variable

La variable fue aquella que contenía ciertos atributos o características que se pudieron cuantificar. En otras palabras, las variables pudieron cambiar y ese cambio puede observarse o medirse en determinadas circunstancias (Hernández et al., 2014. p. 83).

Operacionalización

Este fue el proceso de dividir las variables que pertenecen algunos de los problemas de búsqueda desde el problema general hasta las más específicas: dimensiones, índices, ítems, etc., donde se utilizó para su evaluación. (Hernández et al., 2014, p. 82).

Variable 1: Gobierno Digital.

Definición conceptual:

Según Holden y Millett, (2015) El gobierno digital fue una de las iniciativas más grandes del sector público y tuvo un gran potencial para cambiar la relación entre los ciudadanos, las instituciones estatales y la visión del estado.

Definición operacional:

Se operacionalizó la variable Gobierno Digital a través del estudio de la dimensión desarrollada por los autores; Holden y Millett, (2015) los cuales expusieron que para operar digitalmente las agencias gubernamentales recurren a cuatro fases: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación.

Variable 2: Gestión administrativa.

Definición conceptual:

Fue el conjunto de pasos que conllevo a lograr las metas organizacionales dirigiendo las actividades desempeñadas por todos los niveles de la organización Según Louffat (2012),

Definición operacional:

Se operacionalizó la variable Gestión Administrativa a través de las dimensiones del estudio que fueron funciones de la gestión administrativa que según; Louffat (2012): la Planeación, la Organización, la Dirección y el Control presentes en la Superintendencia Nacional de Migraciones

3.3. Población, muestra, muestreo

Población, según Fernández (2014), fue el universo general de individuos o grupos de individuos con elementos comunes presentando o pudieron presentar características requeridas al sujeto de estudio; en este caso, incluyó a 85 colaboradores de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Dirección de Operaciones (DIROP), sede Breña (central) - Lima.

Criterios de inclusión: Empleados del departamento de apoyo administrativo, oficina de movimiento migratorio, oficina de inmigración, oficina de mesa de parte, oficina de registros de extranjeros, oficina de atención información de la DIROP, sede central.

Criterios de exclusión: Consejo directivo, gerencia general, gerencia y personal de área de limpieza, vigilancia y terceros

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Según Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017), las técnicas fueron métodos de reducción, configuración y análisis de datos cuantitativos, utilizados como fuente en encuestas numéricas de variables medibles en un caso particular. La técnica que se empleó fue la encuesta que para Díaz (2010) fueron entrevistas a varias personas mediante un cuestionario que se diseñó previamente y midió las variables detectadas.

Instrumento:

Sabino (1998), lo conceptualizo como una herramienta de recolección de datos y los investigadores utilizan para acceder al fenómeno y extraer información como herramienta de recolección de datos (p.88), y en cuanto al recurso utilizado, Díaz (2010) expuso que el mecanismo utilizado en el proceso de investigación científica con la finalidad de recoger y consignar la data: entre estos se encuentran

los cuestionarios, formularios, entre otros. En donde aplicó una encuesta de tipo escala de Likert. Al respecto Hernández (2010) Describió la escala de Likert un conjunto de elementos formados como declaraciones que miden la respuesta de un sujeto en tres, cinco o siete categorías.

Tabla 1

Ficha técnica del instrumento 1: Gobierno Digital

Ficha técnica

Técnica	Instrumento
Modalidad:	Electrónico
Instrumento:	Cuestionario
Autor/año:	Victor Gonzales / 2021
Zona de aplicación:	Superintendencia nacional de migraciones, sede Breña -Lima
Tiempo:	20 minutos
Población:	85 trabajadores
Escala:	Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre

Nota: Ficha técnica adaptada (2020)

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento 2: Gestión Administrativa

Ficha técnica

Técnica	Instrumento
Modalidad:	Electrónico
Instrumento:	Cuestionario
Autor/año:	Victor Gonzales / 2021
Zona de aplicación:	Superintendencia nacional de migraciones, sede Breña -Lima
Tiempo:	20 minutos
Población:	85 trabajadores
Escala:	Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre

Nota: Ficha técnica adaptada (2020)

Validez

Se utilizó la validez de contenido por juicio de expertos en el área objeto de estudio, lo cual según Hernández et al (2014), midió a la variable, con respecto al instrumento, es decir el instrumento debió ser exacto y seguro para el trabajo de investigación efectuado.

Tabla 3

Resultados de opinión de expertos

Experto	Nombres y Apellidos	Especialidad	Opinión
1	Dr. Ulises Cordova Garcia	Metodológico	Aplicable
2	Mag. Jose Daneri Romero	Temático	Aplicable
3	Mag. Gidith Garcia Montoya	Temático	Aplicable

Nota: Certificado de validez de juicio de expertos (2021)

Confiabilidad

Según Díaz (2010) La confiabilidad midió el grado de consistencia interna y la precisión de la medición; cuanto mayor fue la precisión, menor fue el error. También describió el coeficiente alfa de Cronbach. Desarrollado por el psicólogo Cronbach (1951) donde se midió la consistencia interna del instrumento, La necesidad del instrumento de una sola administración de medición, que produjo valores de 0 a 1, Esto significó que cuanto más cerca estuvo el valor alfa de 1, más confiable fue el instrumento. Varios paquetes de software estadístico permitieron analizar la coherencia interna de los ítems de los elementos instrumentales (Levy y Varela, 2003). Estos análisis intentaron determinar el grado relativo de factores o ítems (Brown, 1980) y se efectuaron aplicando un solo formulario o instrumento de prueba (Cohen y Swerdlik, 2001).

Tabla 4

Estadística de confiabilidad de instrumento

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Gestión Administrativa	0,864 26	20
Gobierno Digital	0,915 31	20

Fuente: estadístico SPSS versión 22.0

De acuerdo con los resultados de las estadísticas de SPSS utilizando el alfa de Cronbach, el coeficiente de 25 ítems de las variables de gestión administrativa es de aproximadamente 0,864 y el coeficiente de 25 ítems de las variables de gobierno digital es de aproximadamente 0,915. Por lo tanto, se puede inferir que la teoría mencionada anteriormente corresponde al coeficiente excelente, que indica el trabajo de investigación. El instrumento utilizado en es el mejor y confiable.

3.5. Procedimientos

El procedimiento se realizó a través de los siguientes pasos: primero se procedió con la obtención de permisos respectivos, tanto de parte del órgano encargado de la Entidad Estatal, como al consentimiento por parte de los participantes. Seguidamente con la coordinación de información, horarios y lugar de aplicabilidad, posteriormente la clasificación y organización de datos para efectuar el procesamiento estadístico de los resultados y el procesamiento estadístico a través del programa SPSS versión 22.0 a fin de que posteriormente se efectuó el análisis descriptivo e inferencial de los hallazgos.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva como: distribuciones de frecuencia y gráficos de SPSS versión 22.0. Al respecto Hernández. (2010) afirmó que las distribuciones de frecuencia se incluyeron en las categorías correspondientes y, por lo general, fueron un conjunto de puntuaciones que se mostraron en forma de tabla. El análisis no paramétrico del coeficiente Rho de Spearman se utiliza para realizar pruebas de hipótesis y correlación de variables. Se realizan en SPSS. Versión 22.0. Proporcionalmente, Hernández. (2010) mostraron que el coeficiente Rho de Spearman es una medida de la correlación de variables en una escala ordenada (ambas), por lo que los individuos u objetos de la muestra se pueden clasificar por nivel.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el diseño y la estructura de investigación cuantitativa de la Universidad del Cesar Vallejo recomendó mediante sus formatos la línea a seguir en la presente investigación,

se efectuó de acuerdo a las normas morales, desarrollando los pasos de la investigación de manera sistemática, respetando el derecho de autor así como también se respetó la metodología sugerida para desarrollar el estudio, los datos fueron confiables en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tablas 5

Frecuencias descriptivas de la Variable: Gobierno Digital y sus dimensiones

Variable y Dimensiones		Mala		Regular		Buena		Total	
		N	%	n	%	n	%	n	%
D1	Presencia	15	18	42	49	28	33	85	100
D2	Interacción	15	18	0	0	70	82	85	100
D3	Transacción	35	41	0	0	50	59	85	100
D4	Transformación	15	18	20	23	50	59	85	100
Gobierno Digital		19	23	19	23	47	54	85	100

Nota: Análisis estadístico SPSS_v26 (2021)

Con respecto a los resultados se distinguió una mayor frecuencia en el nivel Buen para la variable 'Gobierno Digital con un 54%, se tuvo a la dimensión 'Interacción, la cual tuvo un 82%. Del mismo modo, se observó para las dimensiones, transacción se tuvo un 59%, seguido de 'Transformación que tuvo un 59%, y la de menor frecuencia fue la presencia con un 33%.

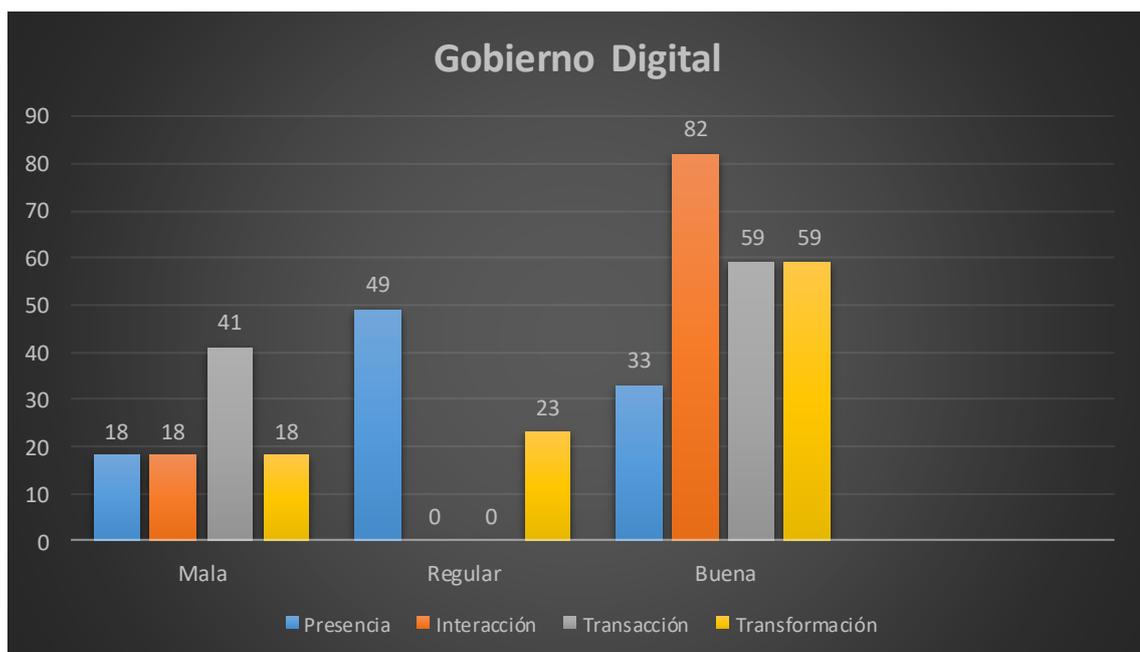


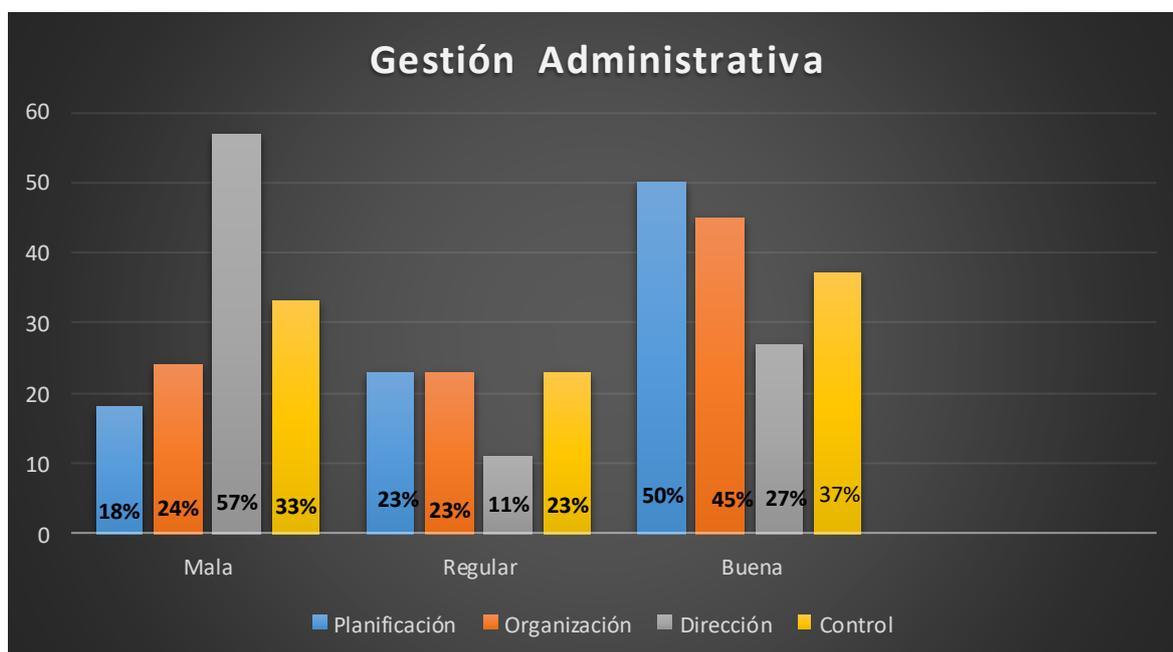
Tabla 6

Frecuencias descriptivas de la Variable: Gestión Administrativa y sus dimensiones

Variable y Dimensiones		Mala		Regular		Buena		Total	
		N	%	n	%	N	%	N	%
D1	Planificación	15	18	20	23	50	59	85	100
D2	Organización	20	24	20	23	45	53	85	100
D3	Dirección	49	57	9	11	27	32	85	100
D4	Control	28	33	20	23	37	44	85	100
Gestión Administrativa		28	32	17	20	40	47	85	100

Nota: Análisis estadístico SPSS_v26 (2021)

Con respecto a los resultados se distinguió una mayor frecuencia en el nivel buena para la variable 'Gestión Administrativa con un 47%, se tuvo mayor puntuación a la dimensión 'Planificación, la cual tuvo un 59%. Del mismo modo, se observó para la dimensión organización que tuvo un 53%, seguido de control que tuvo un 44%, y la de menor frecuencia fue para la dirección con un 32%.



4.2. Resultados inferenciales

Nivel de significancia:

El nivel de significación teórica " $\alpha=0.05$ " que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

Regla de decisión:

Si p valor $< 0,05$, rechazar H_0 ; Si p valor $\geq 0,05$, aceptar H_0

Hipótesis general

Formulación de hipótesis

H_0 : No hay correlación entre las dos variables en estudio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2021

H_1 : Hay correlación entre las dos variables en estudio en la Superintendencia Nacional de Migraciones

Tabla 7

Calculo de relación entre la variable Gobierno digital y gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2021

CORRELACIONES				Gobierno Digital	Gestión Administrativa
Gobierno Digital	Coeficiente	correlación	1000	0.710	
	Sig. (bilateral)			0,000	
	N		85	85	
Rho de Spearman					
Gestión Administrativa	Coeficiente	correlación	0.710	1000	
	Sig. (bilateral)		0,000		
	N		85	85	

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

La Tabla 7 muestra que el valor del coeficiente Rho de Spearmanes igual a 0,710 indica que existe una correlación significativa entre las dos variables estudiadas, y el valor de significación es 0,000 $< 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Formulación de hipótesis

Hipótesis específica 1

H₀: No hay correlación entre la dimensión planificación y la variable gobierno digital

H₁: Hay correlación entre la dimensión planificación y la variable gobierno digital

Tabla 8

Calculo de relación entre la dimensión planificación y la variable gobierno digital en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2021

CORRELACIONES				Gobierno Digital	Planificación
Gobierno Digital	Coeficiente	correlación	1000	0.450	
	Sig. (bilateral)			0,000	
	N		85	85	
Rho de Spearman					
Planificación	Coeficiente	correlación	0.450	1000	
	Sig. (bilateral)		0,000	85	
	N		85		

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Se puede observar en la Tabla 8 que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es equivalente a 0.450, lo que también demuestra que existe una correlación regular entre las dimensiones de planificación y las variables de gobierno digital, y el valor de significancia es 0.000 <0.05; por lo tanto, la nula Se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 2

H₀: No hay correlación entre la dimensión Organización y la variable gobierno digital

H₁: Hay correlación entre la dimensión Organización y la variable gobierno digital

Tabla 9

Calculo de relación entre la dimensión Organización y la variable gobierno digital en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2021

CORRELACIONES				Gobierno Digital	Organización
Rho de Spearman	Gobierno Digital	Coefficiente Sig. (bilateral) N	correlación	1000 85	0.971 0,000 85
	Organización	Coefficiente Sig. (bilateral) N	correlación	0.971 0,000 85	1000 85

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Como se puede ver en la Tabla 9, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es equivalente a 0.971, lo que indica correlación, y el valor de significancia también es 0.000 <0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 3

H₀: No hay correlación entre la dimensión Dirección y la variable gobierno digital

H₁: Hay correlación entre la dimensión Dirección y la variable gobierno digital

Tabla 10

Calculo de relación entre la dimensión Dirección y la variable gobierno digital en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2021

CORRELACIONES				Gobierno Digital	Dirección
Rho de Spearman	Gobierno Digital	Coefficiente Sig. (bilateral) N	correlación	1000 85	0.535 0,000 85
	Dirección	Coefficiente Sig. (bilateral) N	correlación	0.535 0,000 85	1000 85

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Se puede observar en la Tabla 10 que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.535, lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre esta variable y la dimensión de contraste. Por tanto, se rechaza la hipótesis original y se acepta la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 4

H₀: No hay correlación entre la dimensión control y la variable gobierno digital

H₁: Hay correlación entre la dimensión control y la variable gobierno digital

Tabla 11

Calculo de relación entre la dimensión Control y la variable gobierno digital en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2021

CORRELACIONES				Gobierno Digital	Control
Rho de Spearman	Gobierno Digital	Coeficiente de correlación		1000	0189
		Sig. (bilateral)			0,040
		N		85	85
	control	Coeficiente de correlación		0.189	1000
		Sig. (bilateral)		0,040	85
		N		85	

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Se puede observar en la Tabla 11 que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.189, lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre la variable y la dimensión de contraste, y el valor de significancia es $0.000 < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a la hipótesis general, se ha demostrado que existe una relación entre gobierno digital y gestión administrativa a partir de resultados estadísticos descriptivos e inferenciales, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el valor garantizado es 0,710, esto muestra que existe una correlación directa muy positiva entre las dos variables de ajuste, el valor "Sig. Asintótico" es 0.000 y menor a 0.05, por lo que se asume que es aceptada la hipótesis si existe relación entre ambas variables en la superintendencia Nacional de migraciones; además, si comparamos con lo investigado por Barragán (2019), en Ecuador, el cual concluyó que el nivel de gobierno electrónico es frecuente, pues se creó un vínculo entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TICs y el desarrollo social y económico, en pos de optimizar la interoperabilidad entre las diferentes entidades estatales, aseverando la accesibilidad, seguridad y privacidad en sus procesos. Asimismo, la investigación Carvajal y González (2019) descubrió que la infraestructura del servicio electrónico, aumenta la probabilidad de éxito generando un alto índice de valoración electrónica en las entidades del Estado, llegando a reconocer que las conexiones de internet es una variable significativa para que un gobierno obtenga el máximo valor de las TICs, alcanzando un índice de valor alto, lo que implicaría mayores ingresos para el Estado, al establecer un mejor contacto con los ciudadanos y las organizaciones, por su parte Toledo (2018) concluyó que el plan estratégico mejoró la gestión administrativa del municipio y aumentó su eficiencia, aumentando así la productividad de la agencia. Asimismo, Herrera (2016) concluyó que persiste una relación directa entre digitalizar documentos y la Seguridad de toda información en la red, proporcionando mayor respaldo a la Contraloría General de la República, Lima 2016.

Asimismo, Toledo (2018), concluyó que el plan estratégico mejoró la gestión administrativa y aumentó su eficiencia, aumentando así la productividad de la agencia además en los resultados reflejó que el desarrollo de sistemas de información a través de la implementación de la gobernanza digital a nivel gerencial generó más información, mejores servicios, los cuales permitieron una interacción eficaz entre las partes interesadas, teniendo un mejor control e

implementación de diversas instituciones públicas, así como difundir más información en los sitios web del gobierno; también de acuerdo a los planteamientos de Sánchez (2013) muestra que el estado está desarrollando nuevas actividades tecnológicas, con el fin de mejorar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios que se brindan a la ciudadanía y brindar acciones de gobernanza, por lo tanto, una buena gestión está íntimamente ligada a al gobierno digital, de hecho, el marco es más claro y abierto que el existente en términos de aplicaciones externas y sobre todo internas de la tecnología informática y comunicaciones de las instituciones públicas, asimismo, como explican Torres y Piña (2006), “el gobierno electrónico se ha convertido en un término utilizado para referirse al uso de aplicaciones TIC en el sector público”, significando que el empleo de las TICs en las instituciones del sector público aumentará exponencialmente, por ende, su aplicación es necesaria para mejorar la perspectiva del sector público, así como en todos los niveles organizacionales. Por otro lado, refiriéndose a lo dicho por Anzola (2002), La gestión es un trabajo conjunto, de actividades que se llevan a cabo para coordinar cómo un grupo logra sus metas u objetivos, con la ayuda de las personas y cosas realizando algunas tareas importantes como planificar, organizar, gestionar y controlar; esto confirma lo que dice Chiavenato (2009) La función de gestión del enfoque sistemático constituye el proceso de gestión. Cuando los elementos de planificación, organización, dirección y control se consideran individualmente, son solo funciones de gestión. Cuando estos cuatro elementos (planificación, organización, dirección y control) se tienen en cuenta en el proceso de implementación, un enfoque holístico del propósito constituye el procedimiento de gestión.

En cuanto a la hipótesis específica 1 El valor "Sig. Asintótico" es un nivel de significancia de 0.000 menor que 0.05, y la hipótesis es aceptada. Por lo tanto, se puede expresar con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre gobierno digital y planificación de la Administración Nacional de Migración, y según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el valor es 0,450, lo que indica que existe una correlación directa positiva moderada entre la variable y la dimensión de contraste, lo cual coincide con la investigación de, Toledo (2018), el cual concluyó que el plan estratégico mejoró la gestión administrativa y aumentó su eficiencia en los entes estatales. Asimismo Fernández (2017). Concluyó que la

modernización afecta el desempeño de la administración a través de normativas y políticas nacionales que la fortalecen, y la implementación de estrategias de gestión administrativa que mejoren periódicamente la capacidad de aplicar políticas de modernización, además, concordando con los planteamientos de Louffat (2012) al describirla como un procedimiento administrativo fundamental de la gestión administrativa proporcionando las coordenadas del curso que la institución persigue, para diagnosticar las mejores opciones de gestión, posibilitando una implementación sostenible y rentable en el tiempo.

Al referirse a la hipótesis específica 2, el valor "Sig. Asintótica" es un nivel de significancia de 0.000 menor que 0.05, y la hipótesis es aceptada, por lo que se puede confirmar con un 95% de confianza que el gobierno digital y la organización de la gestión de la autoridad migratoria, existiendo una relación significativa entre , y según lo establecido con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el valor es 0,971, lo que indica que existe una correlación directa muy alta entre esta variable y la dimensión de contraste, por lo tanto, se relaciona con la investigación de Cessti (2016), el cual llegó a la conclusión que el ingreso acelerado de las tecnologías de información han cambiado el modo de vida en todos los individuos pues, el uso extensivo de las redes sociales ha cambiado las costumbres de la sociedad con la organización de la innovación de las redes sociales tales como: Twitter, Facebook, LinkedIn, ha originado un cambio en la estructura de los servicios brindados por el gobierno ya que deben adaptarse a las exigencias de la población, concorando así con los planteamientos de Louffat (2012) pues, esta permite una estructura organizacional interna más adecuada y compatible con la estrategia que la agencia ha considerado. También, los autores Holden y Millett, (2015) argumentan que la interacción como parte del proceso organizativo permite que entre los ciudadanos, la empresa y el gobierno digital producir mejoras y simplificaciones, además de dar apertura a mayores canales de comunicación entre la ciudadanía, las empresas y el propio gobierno. Además, es posible una comunicación más directa entre la ciudadanía y las entidades gubernamentales porque no solo brindan información, sino que también pueden recibir opiniones y establecer comunicación con el público a través de correos electrónicos, envío de formularios, opiniones o comentarios en foros.

En relación, la hipótesis específica 3 El valor "Sig. Asintótico" es un nivel de significancia de 0.000 menor que 0.05, y la hipótesis es aceptada. Por lo tanto, se puede confirmar con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre el gobierno digital y la Dirección de la gestión administrativa de la autoridad migratoria, y según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el valor es 0,535, lo que indica que existe una correlación directa positiva moderada entre la variable y la dimensión, coincidiendo con las investigaciones Rucoba & Cárdenas (2020), indicó que la simplificación de la gestión se realizó de la forma habitual; así también cabe agregar lo mencionado por Stoner, Freeman y Gilbert (2009), asegurando que la dirección incluye: Desarrollar actividades apropiadas para liderar un plan de servicio coherente. Adicionalmente, Quichca (2012) afirma que es el proceso de diseñar y mantener un ambiente de trabajo en equipo que puede permitir a las personas alcanzar de manera efectiva metas específicas. Barrionuevo (2015) también conceptualiza el proceso de asignación y coordinación de talentos (humanos, financieros, físicos, técnicos y académicos, la mejor forma de lograr las metas marcadas). Asimismo, Delgado y Guzmán (2013) la describen como una actividad sustentada en un conjunto de actividades y funciones de gestión. Aquí está claro que todas las funciones administrativas conducen a buenas funciones de gobierno.

Sin embargo la hipótesis específica 4 El valor "Sig. Asintótico" es 0.040 menor que el nivel de significancia 0.05 (5%), y la hipótesis es aceptada. Por lo tanto, el nivel de confianza del 95% puede indicar que existe una diferencia significativa entre el gobierno digital y el control de la gestión administrativa de la autoridad migratoria, según lo establecido en el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el valor es 0,189, lo que indica que existe una baja correlación directa entre esta variable y la dimensión de contraste. Muestra algunas similitudes con el estudio de Rucoba y Cárdenas (2020), donde los resultados obtenidos en su estudio muestran que el gobierno electrónico no está bien implementado y el 40% ha logrado una simplificación administrativa regular, evidenciándose que en la investigación se mantiene la relación positiva baja lo que implica un mayor apoyo a esta dimensión para alcanzar los objetivos planteados.

Además de coincidir con los planteamientos de Louffat (2012), el cual contextualizó el control la última función del procedimiento administrativo,

responsable de verificar la efectividad y eficiencia de los resultados obtenidos de acuerdo a las metas esperadas dentro de un período predeterminado. Además de subsanar oportunamente las deficiencias administrativas, el control no sólo se realiza al final de un período de tiempo, sino también de forma permanente, por lo que se debe aplicar un control previo, paralelo y posterior a las actuaciones administrativas.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

En referencia al objetivo general, se determinó la relación del gobierno digital y la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2021, conforme al coeficiente de correlación de Rho de Spearman el valor es 0,710 lo que indica una correlación directa positiva alta entre ambas variables Asimismo, se percibe que el 58% del personal indican que Gobierno Digital se encuentra en el nivel bueno y la dimensión Interacción, obtuvo un 82% en el nivel buena., indicando que se encuentra presente en la institución. En ese contexto el sustento y aporte de los trabajadores permite afirmar que las dimensiones del gobierno digital se relaciona con la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, lo cual es muy importante dentro de esta institución debido a que estas dimensiones sirven como soporte eficiente para el usuario y mejora de los procesos por parte del ente Gubernamental, además, del aprovechamiento de los recursos que poseen en cuanto a celeridad de sus procesos, y desenvolvimiento óptimo de la gestión administrativa en esta época digital. .

Segunda:

En referencia al objetivo específico 1, se determinó la relación del gobierno digital y la planificación en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2021, conforme a el coeficiente de correlación de Rho de Spearman el valor es 0,450 lo que indica una correlación directa positiva moderada entre la variable y la dimensión en contraste Asimismo, se percibe que el 59% del personal indica que la planificación, se encuentra presente siempre en la institución. En ese contexto el sustento y aporte de los trabajadores permiten afirmar que la planificación es parte del accionar diario de la institución permitiendo el buen funcionamiento del gobierno digital, permitiendo brindar un mejor servicio, desterrando la burocracia que limite una gestión administrativa moderna y acorde con la tecnología. Además de considerarse como la primera acción, dentro de la gestión administrativa porque a través de ella se siguen las siguientes actividades:

investigaciones del entorno e internas, estrategias, políticas, enfoques de objetivos y acciones a emprender en el corto, mediano y largo plazo.

Tercera:

En referencia al objetivo específico 2, se determinó la relación del gobierno digital y, organización en la Superintendencia Nacional de migraciones 2021, conforme a la prueba de contraste el coeficiente de correlación de Rho de Spearman el valor es 0,971 lo que indica una correlación directa positiva muy alta entre la variable y la dimensión Asimismo, se percibe que el 53% del personal indica que la organización se encuentra presente casi siempre En ese contexto el gobierno digital denota un buen funcionamiento capaz de producir mejoras y simplificaciones, demostrando su capacidad de dar apertura a mayores medios que permitan intercambio de información entre la entidad y usuarios. También contiene una serie de reglas, posiciones y acciones que son respetadas por todos los miembros de la Oficina Nacional de Migración. Su función principal es organizar y coordinar todos los recursos disponibles, humanos, físicos, económicos, etc., y permitir una correcta gestión.

Cuarta:

En referencia al objetivo específico 3, se determinó la relación del gobierno digital y la dirección en la Superintendencia Nacional de migraciones 2021, conforme a la prueba de contraste el coeficiente de correlación de Rho de Spearman el valor es 0,535 lo que indica una correlación directa positiva moderada entre la variable y la dimensión. Asimismo, se percibe que el 32% del personal indica que el que la dirección nunca se encuentra presente. En este sentido, con el apoyo y aporte de los empleados, más actividades, programas y trabajos para encaminar la función de cada trabajador hacia la meta deseada, ya que se trata de una implementación de planificación, de motivación desde el punto de vista de los contenidos, comunicación y seguimiento para el logro de los objetivos organizacionales.

Quinta:

En referencia al objetivo específico 4, se determinó la relación del gobierno digital y control en la Superintendencia Nacional de migraciones 2021, conforme a la prueba de contraste según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman el valor es 0,189 que indicó una correlación directa positiva baja entre la variable y la dimensión Asimismo, se percibe que el 44% del personal indica que el control se encuentra presente casi siempre. En ese contexto el sustento y aporte de los trabajadores permiten afirmar que las actividades de control se cumplen orientadas a obtener un objetivo en común en función de un mejor servicio público, siempre evaluando el desarrollo general de la organización.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

A la Superintendencia Nacional de Migraciones se le recomienda implementar mecanismos de acción automática que permitan que la página web respuesta inmediata sobre la celeridad de procesos migratorios, a fin de evitar que puedan afectar tanto la labor de los colaboradores, así como los requerimientos por parte de los usuarios.

Segunda:

A la Superintendencia Nacional de Migraciones se le recomienda definir las tareas de los empleados en dirección de objetivos claros y posibles, puesto que planificar es un desarrollo fundamental, lo que coadyuva a la entidad a obtener mejoras en relación a sus resultados sobre la Gestión administrativa; por ende, se sugiere a los colaboradores trabajar articuladamente con las demás áreas administrativas a fin de procurar una correcta implementación del Gobierno Electrónico.

Tercera:

A la Superintendencia Nacional de Migraciones se le recomienda contratar más personal idóneo, capacitado, especializado que manejen las tecnologías que permitan dar respuesta con mayor prontitud y coadyuven la ejecución de todas las tareas y actividades a realizar, para garantizar una administración Pública de calidad.

Cuarta:

A la Superintendencia Nacional de Migraciones se le recomienda incentivar y brindarle actualización constante a través de talleres, cursos programas de adiestramiento, actualización constante a sus empleados que permitan mejorar el desempeño, además de que se sientan parte fundamental de la institución a fin

que puedan ofrecer un buen servicio en la gestión administrativa y gobierno electrónico en el sector público.

Quinta:

A la Superintendencia Nacional de Migraciones se le recomienda atender y analizar sobre la marcha, en referencia a cómo avanza la entidad y su gestión, en merito a la las acciones correctivas y/o precavidas que oportunamente optimicen la gestión pública.

Referencias

- Adeshara, P., R. Juric, et al. (2014). A survey of acceptance of e-government services in the UK. *Information Technology Interfaces*, 2004. 26th International Conference on
- Alawneh, A., H. Al-Refai, et al. (2016). "Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan." *Government Information Quarterly* 30(3): 277-288.
- Anttiroiko, A.-V. (2018). *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools and Applications*
- Abu-Doush, I., Bany-Mohammed, Ali Azmi Al-Betard (2013). Towards a more accessible e-government in Jordan: an evaluation study of visually impaired users and Web developers. *Behaviour & Information Technology*, 32(3), 273-293. doi:10.1080/014
- Arduini, D., M. Denni, et al. (2013). "The role of technology, organization and contextual factors in the development of e-Government services: An empirical analysis on Italian Local Public Administrations." *Structural Change and Economic Dynamics*(0)
- Barragán (2019), en Ecuador, "Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador",
- Barrionuevo, D (2015). *Gestión administrativa y desempeño docente en el instituto de educación superior tecnológico público Manuel Núñez Butrón de Juliaca* (tesis para obtener el grado de magister). Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", Juliaca, Perú
- Bekkers, V. and R. Moody (2011). "Visual events and electronic government: What do pictures mean in digital government for citizen relations?" *Government Information Quarterly* 28(4): 457-465.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Montevideo, Uruguay: Shalom 2008. Recuperado de <https://bit.ly/3xfNUr1>
- Beynon-Davies, P. (2015). "Constructing electronic government: the case of the UK inland revenue." *International Journal of Information Management* 25(1): 3-20.

- Bigdeli, A. Z., M. M. Kamal, et al. (2013). "Electronic information sharing in local government authorities: Factors influencing the decision-making process." *International Journal of Information Management* 33(5): 816-830.
- Carter, L. and F. Belanger (2014). Citizen adoption of electronic government initiatives. *System Sciences*, 2004. Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on.
- Cardona, Diego (2002), "El gobierno electrónico: Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios" en I Congreso Catalán de Gestión Pública, Barcelona, 26 y 27 de septiembre
- Carvajal y González (2019), en Chile, con su trabajo "Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades".
- Cessti (2016), en Argentina, su investigación: "Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública
- Chiavenato, I. (2002). *Introducción a la teoría general de la administración* (Vol. Séptima Edición). México: Mc Graw Hill.
- Crompvoets, J., G. Vancauwenberghe, et al. (2021). Practices to Develop Spatial Data Infrastructures: Exploring the Contribution to E-Government. *Practical Studies in EGovernment*. S. Assar, I. Boughzala and I. Boydens, Springer New York: 229-248.
- Davies, J., S. Harris, et al. (2018). Metadata standards for semantic interoperability in electronic government. Proceedings of the 2nd international conference on Theory and practice of electronic governance. Cairo, Egypt, ACM: 67-75.
- Delgado, S y Ena, B (2008). *Recursos Humanos*. Cuarta edición.
- Díaz. A. (2010), construcción de instrumentos de investigación y medición estadística. Huancayo, Perú Gráfica Obregón.
- Ebbers, W. E. and J. A. G. M. van Dijk (2017). "Resistance and support to electronic government, building a model of innovation." *Government Information Quarterly* 24(3): 554- 575.
- Fernández (2017) en su investigación sobre "Incidencia de la reforma del estado en la modernización de la gestión pública en las Universidades Nacionales, caso UNSA-2015

- Gao, X., Y. Song, et al. (2018). "Integration and coordination: Advancing China's fragmented e-government to holistic governance." *Government Information Quarterly* 30(2): 173-181.
- Grosvald. (2015). Aplicaciones internas como las externas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el sector público.
- Guerra, M (2008). Panorama Digital 2007 de América Latina y el Caribe. El 12 de Octubre de 2011 de: <https://bit.ly/368Y8xq>
- Holmes, D. (2003). (*Gobierno Digital Internet en el gobierno. McGraw-Hill Interamericana. Ciudad de México,
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Interamericana
- Holden, T., Millett. G. (2015). E-Gobierno como propensión a la transformación de las Administraciones Públicas
- Lara. (2013). Guía para la elaboración de trabajos científicos. Salamanca,: Gráficas Lope. Salamanca.
- Lizardo (2018), en España, "Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción
- Louffat, E. (2012). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. 3era edición. Perú: ESAN ediciones
- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona, España: Bellaterra <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Martínez (2017), su estudio un "Gobierno Electrónico en América Latina.
- Neamțu, F., & Nichifor, B. (2013). IMPACT FACTORS IN ASSIMILATION AND OPERATIONALIZATION OF THE CONCEPT OF E-GOVERNMENT. *Public Administration & Regional Studies*, 6(2), 53-61.
- Niño, V. (2011). Metodología de la investigación – Diseño y ejecución. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de: <https://bit.ly/3huteoE>
- Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo –ONU (2005). Índice "Disposición para el Gobierno Electrónico". Países de América Latina y del Caribe. Recuperado el 12 de Octubre de 2011 de: http://www.clad.org/siare_isis/

- Quichca, G. (2012). Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al IV ciclo 2010 (tesis de magíster). La Pontificia, Ayacucho, Perú
- Reynoso (2018), en su estudio sobre “La gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del organismo de evaluación y fiscalización ambiental
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. Revista do Centro de Educação, 31 (1), 11-22.
- Rucoba & Cárdenas (2020) publicó un trabajo sobre “Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción,
- Sabino, C. (2015). Proyectos Educativos. Caracas: Panapo. Obtenido de Técnicas de procesamiento y análisis de datos
- Sabino, C. (1,998). El proceso de investigación. Bogotá, Colombia: Panamericana. Recuperado de: http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf
- Sánchez, C. (2013). La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos (tesis de posgrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú
- Sorrentino, M., & De Marco, M. (2013). Implementing e-government in hard times: When the past is wildly at variance with the future. Information Polity: The International Journal Of Government & Democracy In The Information Age, 18(4), 331-342. doi:10.3233/IP-130319
- Sorrentino, M. and E. Ferro (2018). Does the Answer to eGovernment Lie in Intermunicipal Collaboration? An Exploratory Italian Case Study. Electronic Government. M. Wimmer, H. Scholl and E. Ferro, Springer Berlin Heidelberg.
- Stoner, R., Freeman, G. (2009). Administración. México: Prentice Hall.
- Tamayo, M. (2005). El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. México: LIMUSA
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). El proceso de investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. México: Limusa.

- Toledo (2018) realizó su trabajo de investigación titulado "Desarrollo del capital humano y la gestión Municipal en el Distrito de Pillco Marca, en el período 2016 – 2017"
- Torres, P., Piña. R. (2006). Aplicaciones de las TICs en el sector público, Lima, Perú
- Tortosa Rommel (2016) Gobierno electrónico. Open data. Transparencia, Impacto en la sociedad. <https://bit.ly/3dBAwFV>
- Vargas Díaz (2017) La Implementación y Fases del e-Gobierno Revista Científica de Gobierno Electrónico Vol. 1 – Núm. 1 – 2017 VALDERRAMA, Santiago. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. 2a ed. Perú: Editorial San Marcos, 2013. 174 pp.
- Valderrama, Santiago. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. 2a ed. Perú: Editorial San Marcos, 2013. 174 pp.
- Weerakkody, V., R. El-Haddadeh, et al. (2012). "E-government implementation strategies in developed and transition economies: A comparative study." International Journal of Information Management 32(1): 66-74.
- Zarza, O. (2015). La aventura del pensamiento crítico: Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas. México, D.F.: Editorial Pax México.
- Zheng, T. and L. Zheng (2013). "Examining e-government enterprise architecture research in China: A systematic approach and research agenda." Government Information Quarterly

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gobierno digital y gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021

Autor: Victor Gonzales

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Gobierno Digital				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>Problema General: ¿Cómo el gobierno digital se relaciona con la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones durante COVID - 19?</p> <p>Problemas Específicos: Problema específico 1 - ¿Cómo el gobierno digital se relaciona con la planificación, en la Superintendencia nacional de Migraciones? Problema específico 2 - ¿Cómo el gobierno digital se relaciona con la organización, en la Superintendencia nacional de Migraciones? Problema específico 3 - ¿Cómo el gobierno digital se relaciona con la dirección 1 en la Superintendencia nacional de Migraciones? Problema específico 4 - ¿Cómo el gobierno digital se relaciona con el control en la Superintendencia nacional de</p>	<p>Determinar la relación del gobierno digital y la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Objetivo específico 1 Determinar la relación del gobierno digital y la planificación, en la Superintendencia Nacional de migraciones 2021 Objetivo específico 2 Determinar la relación del gobierno digital y la organización, en la Superintendencia Nacional de migraciones 2021 Objetivo específico 3 Determinar la relación del gobierno digital y la Dirección, en la Superintendencia Nacional de migraciones 2021 Objetivo específico 4 Determinar la relación del</p>	<p>Existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre el gobierno digital y la planificación, en la Superintendencia Nacional de migraciones 2021 Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre el gobierno digital y la organización, en la Superintendencia Nacional de migraciones 2021 Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre el gobierno digital y la dirección en la Superintendencia Nacional de migraciones 2021</p>	<p>Presencia</p> <p>Interacción</p> <p>Transacción</p> <p>Transformación</p>	<p>Información básica Acceso, Transparencia Infraestructura tecnológica</p> <p>Interacción Mejoramiento Intercomunicación</p> <p>Tramites, Seguimiento, servicios</p> <p>Integración Interrelación Articulación.</p>	<p>Del 01 al 08</p> <p>Del 09 al 13</p> <p>Del 14 al 19</p> <p>Del 20 al 25</p>	<p>Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta: (1)Nunca (2)Casi nunca (3)A veces (4)Casi siempre (5)Siempre</p>	<p>Bajo 25-58 Regular 59-91 Bueno 92-125</p>
			Variable 2: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos

Migraciones?	gobierno digital y el control, en la Superintendencia Nacional de migraciones 2021	Hipótesis específica 4 Existe relación significativa entre el gobierno digital y el control en la Superintendencia Nacional de migraciones 2021	Planificación	Conocimiento , Objetivos Cumplimiento	1 al 6	Escala politémica de Likert con los siguientes niveles de respuesta: (1)Nunca (2)Casi nunca (3)A veces (4)Casi siempre (5)Siempre	Bajo 25-58 Regular 59-91 Bueno 92-125
			Organización	Organigrama Recursos Responsables	7 al 12		
			Dirección	Autoridad Incentivos Articulación de funcionarios	13 al 18		
			Control	Rendición de cuentas Revocatoria de autoridades Remoción de autoridades.	19 al 25		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			

<p>Nivel: Descriptivo- correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: La población está constituida por 85 trabajadores CAS de la Súper Intendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña, Lima .</p>	<p>Variable 1: Acceso a la información</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Víctor González (2021) Año: 2021 Monitoreo La población está constituida por 85 trabajadores CAS de la Súper Intendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña, Lima Ámbito de Aplicación: Distrito de Lima Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable 2: Compromiso organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor Víctor González (2021) Año: 2021 Monitoreo La población está constituida por 85 trabajadores CAS de la Súper Intendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña, Lima Ámbito de Aplicación: Distrito de Lima Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se elaboró gráficos de barras por variables y dimensiones.</p> <p>INFERENCIAL: Como las variables son cuantitativas se aplica el Rho de Spearman</p> $r = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2-1)}$ <p>Así mismo se elaboraran tablas de consistencia</p>
--	--	--	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Matriz de Operacionalización de la variable Gobierno Digital

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos
Presencia	Información básica Acceso, Transparencia Infraestructura tecnológica	Del 01 al 08	Escala tipo Likert, con cinco alternativas de respuesta: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Bajo 25 al 58 Regular 59 al 91 Bueno 92 al 125
Interacción	Interacción Mejoramiento Intercomunicación	Del 09 al 13		
Transacción	Tramites, Seguimiento, Servicio	Del 14 al 19		
Transformación	Integración Interrelación Articulación	Del 20 al 25		

NOTA: Teoría relacionada a la variable (2021)

Matriz de Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos
Planificación	Conocimiento Objetivos Cumplimiento	Del 01 al 06	Escala tipo Likert, con cinco alternativas de respuesta: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Bajo 25 al 58 Regular 59 al 91 Bueno 92 al 125
Organización	Organigrama Recursos Responsables	Del 7 al 12		
Dirección	Autoridad Incentivos Articulación de funcionarios	Del 13 al 18		
Control	Mecanismos de control Cumplimiento de normativas Evaluación	Del 19 al 25		

NOTA: Teoría relacionada a la variable (2021)

Anexo 3 Instrumento



CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL

Estimado (a) trabajador, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el gobierno digital en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Presencia						
INDICADOR: Información Básica						
01	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la información en línea es clara y precisa.					
02	En la Superintendencia Nacional de Migraciones es necesario el boletín institucional para brindar información al usuario.					
INDICADOR: Acceso						
03	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la página web es de fácil manejo para el usuario.					
04	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la página web permite el fácil acceso al usuario					
INDICADOR: Transparencia						
05	En la Superintendencia Nacional de Migraciones al visitar la página web útil el mapa					
06	La pagina de la Superintendencia Nacional de Migraciones proporciona información detallada de los pasos a seguir en los servicios que brinda					
INDICADOR: Infraestructura Tecnológica						
07	En la Superintendencia Nacional de Migraciones cuenta con la infraestructura tecnológica de última generación					
08	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la información actualizan los sistemas y equipos regularmente					
DIMENSIÓN: Interacción		VALORACIÓN				
		N				

INDICADOR: Interacción Mejoramiento					
09	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el personal está capacitado para atender las solicitudes en línea				
10	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el solicitante debe de recibir sus notificaciones virtuales				
11	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la participación del gobierno digital le corresponde únicamente al funcionario				
INDICADOR: Intercomunicación					
12	En la Superintendencia Nacional de Migraciones existe la logística necesaria para atender las solicitudes online				
13	En la Superintendencia Nacional de Migraciones Poseen los usuarios la opción de poder realizar sus consultas online con una oportuna respuesta				
DIMENSIÓN: Transacción					VALORACIÓN
INDICADOR: Tramite					
14	La plataforma de la Superintendencia Nacional de Migraciones le da respuesta inmediata de los datos solicitados en cuanto a tramites				
15	Son útiles los enlaces en la página de la Superintendencia Nacional de Migraciones para conocer detalles del proceso solicitado				
INDICADOR: Seguimiento					
16	La plataforma de la Superintendencia Nacional de Migraciones es un lugar seguro para que los usuarios puedan hacer sus pagos online con sus tarjetas de débito o crédito				
17	En la Superintendencia Nacional de Migraciones los trámites realizados cuentan con certificación digital				
INDICADOR: Servicio					
18	En el portal web de la Superintendencia Nacional de Migraciones se adecua a los dispositivos móviles				
19	El personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones está capacitado para resolver problemas de gobierno digital				
DIMENSIÓN: Transformación					VALORACIÓN
INDICADOR: Integración					
20	Son útiles los trámites virtuales de la Superintendencia Nacional de Migraciones				
21	Es necesario la eliminación del papel para los trámites en la Súper Intendencia Nacional de Migraciones				
INDICADOR: Interrelación					
22	La Súper Intendencia Nacional de Migraciones ha modernizado sus procesos				
23	Es necesario la utilización de los trámites virtuales para evitar la aglomeración de solicitantes en sede de la Superintendencia Nacional de Migraciones				
INDICADOR: Articulación					
24	A través de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones los trámites son más fáciles y rápidos				
25	La página de la Superintendencia Nacional de Migraciones permite la celeridad de los procesos				

Muchas gracias



CUESTIONARIO SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA

Estimado (a) trabajador, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Gestión administrativa en la Súper Intendencia Nacional de Migraciones.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
INDICADOR: Conocimiento						
01	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se proporcionan métodos por área para lograr objetivos institucionales					
02	En la Superintendencia Nacional de Migraciones misión y visión responden a las exigencias actuales en la institución					
INDICADOR: Objetivos estratégicos						
03	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se cumple con los objetivos estratégicos planificados					
04	En la Superintendencia Nacional de Migraciones los objetivos estratégicos están definidos en los planes operativos					
INDICADOR: Cumplimiento de programación						
05	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se realiza una guía de planificación para proporcionar coordenadas del curso en los procesos					
06	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se definen las tareas de los empleados en dirección de objetivos claros y posibles					
DIMENSIÓN: ORGANIZACION		VALORACIÓN				
INDICADOR: Organigrama						
07	Está diseñado el modelo organizacional en la Súper Intendencia Nacional de Migraciones					
08	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se establecen los cargos necesarios para la ejecución de todas las tareas y actividades a realizar, de acuerdo a la estructura organizacional.					
INDICADOR: Recursos						
09	El área de Recursos Humanos de la Superintendencia Nacional de					

	Migraciones se distribuyen los puestos de los trabajadores de acuerdo al perfil de su profesión					
10	La asignación del personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, se realiza de acuerdo al perfil del trabajador					
INDICADOR: Responsables						
11	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se cumple con las políticas, manuales de procedimientos y descripción de los cargos y funciones de su departamento.					
12	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el personal que labora en cada departamento es de acuerdo al perfil de cada puesto de trabajo.					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN					VALORACIÓN	
INDICADOR: Autoridad						
13	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el líder valora las capacidades de los trabajadores otorgando reconocimientos al trabajador					
14	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el líder propone alternativas de solución a los problemas compartiendo sus propuestas y logrando un consenso					
INDICADOR: Articulación de funciones						
15	En la Superintendencia Nacional de Migraciones establecen canales de comunicación claros y eficaces en la entidad					
16	En la Superintendencia Nacional de Migraciones utilizan todos los medios de comunicación como: comunicación oral, comunicación escrita, correos electrónicos, tablón de anuncios, boletines informativos, buzón de sugerencias, intranet, entre otros					
INDICADOR: Incentivos						
17	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se siente motivado por sus superiores en realizar bien su trabajo					
18	En la Superintendencia Nacional de Migraciones siente que su trabajo es reconocido y valorado					
DIMENSIÓN: CONTROL					VALORACIÓN	
INDICADOR: Mecanismos de control						
19	El personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones conoce los indicadores dispuesto a la medición correspondiente para un eficiente desempeño					
20	En la Superintendencia Nacional de Migraciones en el área donde labora, realizan auditoria para hacer el seguimiento de todo lo establecido					
INDICADOR: Cumplimiento de normativas						
21	En la Superintendencia Nacional de Migraciones en el departamento donde se desempeña se establecen las acciones correctivas para eliminar a corto plazo cualquier situación de incumplimiento.					
22	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se verifica la efectividad y eficiencia de los resultados obtenidos de acuerdo a las metas esperadas dentro del período predeterminado					
INDICADOR: Evaluación						
23	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se aplican normas para medir el desempeño del personal en su área					
24	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el trabajo que realiza es evaluado por un supervisor					
25	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se debe de procesar un número de solicitudes o realizar procedimientos establecidos por jornada laboral					

Muchas gracias

Anexo 4 Certificados de Validación

Validador 1 Metodólogo



"Gobierno digital en la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021"
Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gobierno Digital

No.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Primera Dimensión: Presencia								
1	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la información en línea es clara y precisa.	X		X		X		
2	En la Superintendencia Nacional de Migraciones es necesario el boletín institucional para brindar información al usuario.	X		X		X		
3	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la página web es de fácil manejo para el usuario.	X		X		X		
4	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la página web permite el fácil acceso al usuario.	X		X		X		
5	En la Superintendencia Nacional de Migraciones al visitar la página web útil el mapa.	X		X		X		
6	La página de la Superintendencia Nacional de Migraciones proporciona información detallada de los pasos a seguir en los servicios que brinda.	X		X		X		
7	En la Superintendencia Nacional de Migraciones cuenta con la infraestructura tecnológica de última generación	X		X		X		
8	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la información actualizan los sistemas y equipos regularmente.	X		X		X		
Segunda Dimensión: Interacción								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el personal está capacitado para atender las solicitudes en línea.	X		X		X		
10	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el solicitante debe de recibir sus notificaciones virtuales.	X		X		X		
11	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la participación del gobierno digital le corresponde únicamente al funcionario.	X		X		X		
12	En la Superintendencia Nacional de Migraciones existe la logística necesaria para atender las solicitudes online.	X		X		X		
13	En la Superintendencia Nacional de Migraciones Poseen los usuarios la opción de poder realizar sus consultas online con una oportuna respuesta.	X		X		X		
Tercera Dimensión: Transacción								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
14	La plataforma de la Superintendencia Nacional de Migraciones le da respuesta inmediata de los datos solicitados en cuanto a trámites.	X		X		X		

15	Son útiles los enlaces en la página de la Superintendencia Nacional de Migraciones para conocer detalles del proceso solicitado.	X		X		X		
16	La plataforma de la Superintendencia Nacional de Migraciones es un lugar seguro para que los usuarios puedan hacer sus pagos online con sus tarjetas de débito o crédito.	X		X		X		
17	En la Superintendencia Nacional de Migraciones los trámites realizados cuentan con certificación digital.	X		X		X		
18	En el portal web de la Superintendencia Nacional de Migraciones se adecua a los dispositivos móviles.	X		X		X		
19	El personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones está capacitado para resolver problemas de gobierno digital.	X		X		X		
Cuarta Dimensión: Transformación								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Son útiles los trámites virtuales de la Superintendencia Nacional de Migraciones.	X		X		X		
21	Es necesario la eliminación del papel para los trámites en la Súper Intendencia Nacional de Migraciones.	X		X		X		
22	La Súper Intendencia Nacional de Migraciones ha modernizado sus procesos.	X		X		X		
23	Es necesario la utilización de los trámites virtuales para evitar la aglomeración de solicitantes en sede de la Superintendencia Nacional de Migraciones.	X		X		X		
24	A través de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones los trámites son más fáciles y rápidos.	X		X		X		
25	La página de la Superintendencia Nacional de Migraciones permite la celeridad de los procesos.	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Holden y Millett, (2015).

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: GOBIERNO DIGITAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en la información.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Córdova García Ulises

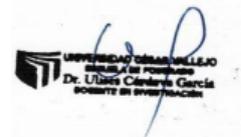
Grado académico del juez validador: Doctor en Educación

Especialidad del validador: Metodología de la investigación científica

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 06658910

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de junio del 2021



Firma del Juez Validador

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión Administrativa

DIMENSIONES / ítems												
Primera Dimensión: Planificación						Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
						Si	No	Si	No	Si	No	
1	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se proporcionan métodos por área para lograr objetivos institucionales.					X		X		X		
2	En la Superintendencia Nacional de Migraciones misión y visión responden a las exigencias actuales en la institución.					X		X		X		
3	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se cumple con los objetivos estratégicos planificados.					X		X		X		
4	En la Superintendencia Nacional de Migraciones los objetivos estratégicos están definidos en los planes operativos.					X		X		X		
5	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se realiza una guía de planificación para proporcionar coordenadas del curso en los procesos.					X		X		X		
6	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se definen las tareas de los empleados en dirección de objetivos claros y posibles.					X		X		X		
Segunda dimensión: Organización						Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
						Si	No	Si	No	Si	No	
7	Está diseñado el modelo organizacional en la Súper Intendencia Nacional de Migraciones.					X		X		X		
8	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se establecen los cargos necesarios para la ejecución de todas las tareas y actividades a realizar, de acuerdo a la estructura organizacional.					X		X		X		
9	El área de Recursos Humanos de la Superintendencia Nacional de Migraciones distribuye los puestos de los trabajadores de acuerdo al perfil de su profesión.					X		X		X		
10	La asignación del personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, se realiza de acuerdo al perfil del trabajador.					X		X		X		
11	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se cumple con las políticas, manuales de procedimientos y descripción de los cargos y funciones de su departamento.					X		X		X		
12	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el personal que labora en cada departamento es de acuerdo al perfil de cada puesto de trabajo.					X		X		X		
Tercera dimensión: Dirección						Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
						Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el líder valora las capacidades de los trabajadores otorgando reconocimientos al trabajador.					X		X		X		
14	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el líder propone alternativas de solución a los					X		X		X		

	problemas compartiendo sus propuestas y logrando un consenso.	X		X		X		
15	En la Superintendencia Nacional de Migraciones establecen canales de comunicación claros y eficaces en la entidad.	X		X		X		
16	En la Superintendencia Nacional de Migraciones utilizan todos los medios de comunicación como: comunicación oral, comunicación escrita, correos electrónicos, tablón de anuncios, boletines informativos, buzón de sugerencias, intranet, entre otros.	X		X		X		
17	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se siente motivado por sus superiores en realizar bien su trabajo.	X		X		X		
18	En la Superintendencia Nacional de Migraciones siente que su trabajo es reconocido y valorado.	X		X		X		
Cuarta dimensión: Control		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
19	El personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones conoce los indicadores dispuesto a la medición correspondiente para un eficiente desempeño.	X		X		X		
20	En la Superintendencia Nacional de Migraciones en el área donde labora, realizan auditoria para hacer el seguimiento de todo lo establecido.	X		X		X		
21	En la Superintendencia Nacional de Migraciones en el departamento donde se desempeña se establecen las acciones correctivas para eliminar a corto plazo cualquier situación de incumplimiento.	X		X		X		
22	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se verifica la efectividad y eficiencia de los resultados obtenidos de acuerdo a las metas esperadas dentro del periodo predeterminado.	X		X		X		
23	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se aplican normas para medir el desempeño del personal en su área.	X		X		X		
24	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el trabajo que realiza es evaluado por un supervisor.	X		X		X		
25	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se debe de procesar un número de solicitudes o realizar procedimientos establecidos por jornada laboral.	X		X		X		

Nota: Instrumento para la autoevaluación de la gestión administrativa- Adaptado por el investigador.



CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: GESTION ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en la información.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Córdova García Ulises

Grado académico del juez validador: Doctor en Educación

Especialidad del validador: Metodología de la investigación científica

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 06658910

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de junio del 2021

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
IMPULSANDO PROMUEVENDO
Dr. Ulises Córdova García
DOCTOR EN INVESTIGACIÓN

Firma del Juez Validador

Validador 2 Temático



"Gobierno digital en la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021"

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Gobierno Digital

No.	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹						Relevancia ²						Claridad ³						Sugerencias
		Si		No		Si		No		Si		No		Si		No				
Primera Dimensión: Presencia																				
1	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la información en línea es clara y precisa.	X				X				X										
2	En la Superintendencia Nacional de Migraciones es necesario el boletín institucional para brindar información al usuario.	X				X				X										
3	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la página web es de fácil manejo para el usuario.	X				X				X										
4	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la página web permite el fácil acceso al usuario.	X				X				X										
5	En la Superintendencia Nacional de Migraciones al visitar la página web útil el mapa.	X				X				X										
6	La página de la Superintendencia Nacional de Migraciones proporciona información detallada de los pasos a seguir en los servicios que brinda.	X				X				X										
7	En la Superintendencia Nacional de Migraciones cuenta con la infraestructura tecnológica de última generación.	X				X				X										
8	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la información actualizan los sistemas y equipos regularmente.	X				X				X										
Segunda Dimensión: Interacción																				
9	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el personal está capacitado para atender las solicitudes en línea.	X				X				X										
10	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el solicitante debe de recibir sus notificaciones virtuales.	X				X				X										
11	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la participación del gobierno digital le corresponde únicamente al funcionario.	X				X				X										
12	En la Superintendencia Nacional de Migraciones existe la logística necesaria para atender las solicitudes online.	X				X				X										
13	En la Superintendencia Nacional de Migraciones Poseen los usuarios la opción de poder realizar sus consultas online con una oportuna respuesta.	X				X				X										
Tercera Dimensión: Transacción																				

No.	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
14	La plataforma de la Superintendencia Nacional de Migraciones le da respuesta inmediata de los datos solicitados en cuanto a trámites.	X		X		X		
15	Son útiles los enlaces en la página de la Superintendencia Nacional de Migraciones para conocer detalles del proceso solicitado.	X		X		X		
16	La plataforma de la Superintendencia Nacional de Migraciones es un lugar seguro para que los usuarios puedan hacer sus pagos online con sus tarjetas de débito o crédito.	X		X		X		
17	En la Superintendencia Nacional de Migraciones los trámites realizados cuentan con certificación digital.	X		X		X		
18	En el portal web de la Superintendencia Nacional de Migraciones se adecua a los dispositivos móviles.	X		X		X		
19	El personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones está capacitado para resolver problemas de gobierno digital.	X		X		X		
Cuarta Dimensión: Transformación								
20	Son útiles los trámites virtuales de la Superintendencia Nacional de Migraciones.	X		X		X		
21	Es necesario la eliminación del papel para los trámites en la Súper Intendencia Nacional de Migraciones.	X		X		X		
22	La Súper Intendencia Nacional de Migraciones ha modernizado sus procesos.	X		X		X		
23	Es necesario la utilización de los trámites virtuales para evitar la aglomeración de solicitantes en sede de la Superintendencia Nacional de Migraciones.	X		X		X		
24	A través de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones los trámites son más fáciles y rápidos.	X		X		X		
25	La página de la Superintendencia Nacional de Migraciones permite la celeridad de los procesos.	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Holden y Milleff, (2015).

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1 GOBIERNO DIGITAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Mag.: García Montoya Gualth

Grado académico del juez validador: Magister

Especialidad del validador: Gestión Pública

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 47115652

08 de junio del 2021.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Juez Validador

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Gestión Administrativa

DIMENSIONES / ítems								Sugerencias				
Primera Dimensión: Planificación						Pertinencia ¹			Relevancia ²		Claridad ³	
						Si	No		Si	No	Si	No
1	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se proporcionan métodos por área para lograr objetivos institucionales.					X		X		X		
2	En la Superintendencia Nacional de Migraciones misión y visión responden a las exigencias actuales en la institución.					X		X		X		
3	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se cumple con los objetivos estratégicos planificados.					X		X		X		
4	En la Superintendencia Nacional de Migraciones los objetivos estratégicos están definidos en los planes operativos.					X		X		X		
5	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se realiza una guía de planificación para proporcionar coordenadas del curso en los procesos.					X		X		X		
6	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se definen las tareas de los empleados en dirección de objetivos claros y posibles.					X		X		X		
Segunda dimensión: Organización						Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
						Si	No	Si	No	Si	No	
7	Está diseñado el modelo organizacional en la Súper Intendencia Nacional de Migraciones.					X		X		X		
8	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se establecen los cargos necesarios para la ejecución de todas las tareas y actividades a realizar, de acuerdo a la estructura organizacional.					X		X		X		
9	El área de Recursos Humanos de la Superintendencia Nacional de Migraciones distribuye los puestos de los trabajadores de acuerdo al perfil de su profesión.					X		X		X		
10	La asignación del personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, se realiza de acuerdo al perfil del trabajador.					X		X		X		
11	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se cumple con las políticas, manuales de procedimientos y descripción de los cargos y funciones de su departamento.					X		X		X		

12	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el personal que labora en cada departamento es de acuerdo al perfil de cada puesto de trabajo.								
Tercera dimensión: Dirección		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
13	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el líder valora las capacidades de los trabajadores otorgando reconocimientos al trabajador.	X		X		X			
14	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el líder propone alternativas de solución a los problemas compartiendo sus propuestas y logrando un consenso.	X		X		X			
15	En la Superintendencia Nacional de Migraciones establecen canales de comunicación claros y eficaces en la entidad.	X		X		X			
16	En la Superintendencia Nacional de Migraciones utilizan todos los medios de comunicación como: comunicación oral, comunicación escrita, correos electrónicos, tablón de anuncios, boletines informativos, buzón de sugerencias, intranet, entre otros.	X		X		X			
17	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se siente motivado por sus superiores en realizar bien su trabajo.	X		X		X			
18	En la Superintendencia Nacional de Migraciones siente que su trabajo es reconocido y valorado.	X		X		X			
Cuarta dimensión: Control		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
19	El personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones conoce los indicadores dispuesto a la medición correspondiente para un eficiente desempeño.	X		X		X			
20	En la Superintendencia Nacional de Migraciones en el área donde labora, realizan auditoria para hacer el seguimiento de todo lo establecido.	X		X		X			
21	En la Superintendencia Nacional de Migraciones en el departamento donde se desempeña se establecen las acciones correctivas para eliminar a corto plazo cualquier situación de incumplimiento.	X		X		X			
22	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se verifica la efectividad y eficiencia de los resultados obtenidos de acuerdo a las metas esperadas dentro del período predeterminado.	X		X		X			
23	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se aplican normas para medir el desempeño del personal en su área.	X		X		X			
24	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el trabajo que realiza es evaluado por un supervisor.	X		X		X			
25	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se debe de procesar un número de solicitudes o realizar procedimientos establecidos por jornada laboral.	X		X		X			

Nota: Instrumento para la autoevaluación de la gestión administrativa - Adaptado por el investigador.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2 GESTION ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Mag: García Montoya Raith

Grado académico del juez validador: Mogato

Especialidad del validador: Gestión Pública

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 47115652

28 de junio del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

García Montoya Raith
 Firma del Juez Validador

Validador 3 Temático



“Gobierno digital en la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021”
Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Gobierno Digital

No.	DIMENSIONES / ítems							Sugerencias
	Primera Dimensión: Presencia							
	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³			
	Si	No	Si	No	Si	No		
1	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la información en línea es clara y precisa.							
2	En la Superintendencia Nacional de Migraciones es necesario el boletín institucional para brindar información al usuario.							
3	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la página web es de fácil manejo para el usuario.							
4	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la página web permite el fácil acceso al usuario.							
5	En la Superintendencia Nacional de Migraciones al visitar la página web útil el mapa.							
6	La página de la Superintendencia Nacional de Migraciones proporciona información detallada de los pasos a seguir en los servicios que brinda.							
7	En la Superintendencia Nacional de Migraciones cuenta con la infraestructura tecnológica de última generación							
8	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la información actualizan los sistemas y equipos regularmente.							
	Segunda Dimensión: Interacción							
	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³			
	Si	No	Si	No	Si	No		
9	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el personal está capacitado para atender las solicitudes en línea.							
10	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el solicitante debe de recibir sus notificaciones virtuales.							
11	En la Superintendencia Nacional de Migraciones la participación del gobierno digital le corresponde únicamente al funcionario.							
12	En la Superintendencia Nacional de Migraciones existe la logística necesaria para atender las solicitudes online.							
13	En la Superintendencia Nacional de Migraciones Poseen los usuarios la opción de poder realizar sus consultas online con una oportuna respuesta.							

	Tercera Dimensión: Transacción							Sugerencias
	Pertinencia ¹ Relevancia ² Claridad ³							
	Si	No	Si	No	Si	No		
14	La plataforma de la Superintendencia Nacional de Migraciones le da respuesta inmediata de los datos solicitados en cuanto a trámites.							
15	Son útiles los enlaces en la página de la Superintendencia Nacional de Migraciones para conocer detalles del proceso solicitado.							
16	La plataforma de la Superintendencia Nacional de Migraciones es un lugar seguro para que los usuarios puedan hacer sus pagos online con sus tarjetas de débito o crédito.							
17	En la Superintendencia Nacional de Migraciones los trámites realizados cuentan con certificación digital.							
18	En el portal web de la Superintendencia Nacional de Migraciones se adecua a los dispositivos móviles.							
19	El personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones está capacitado para resolver problemas de gobierno digital.							
	Cuarta Dimensión: Transformación							
	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³			
	Si	No	Si	No	Si	No		
20	Son útiles los trámites virtuales de la Superintendencia Nacional de Migraciones.							
21	Es necesario la eliminación del papel para los trámites en la Súper Intendencia Nacional de Migraciones.							
22	La Súper Intendencia Nacional de Migraciones ha modernizado sus procesos.							
23	Es necesario la utilización de los trámites virtuales para evitar la aglomeración de solicitantes en sede de la Superintendencia Nacional de Migraciones.							
24	A través de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones los trámites son más fáciles y rápidos.							
25	La página de la Superintendencia Nacional de Migraciones permite la celeridad de los procesos.							

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Holden y Millett, (2015).

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1 GOBIERNO DIGITAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ El instrumento tiene suficiencia _____

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Mag Daneri Romero José Antonio Feliciano

Grado académico del juez validador: Maestro en Gestión Pública

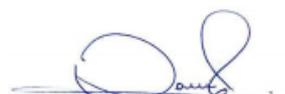
Especialidad del validador: Abogado – Derecho y Ciencias Políticas

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 25726451

... Lima, ... 28 ... de ... junio ... del 2021.

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Juez Validador

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Gestión Administrativa

DIMENSIONES / ítems								Sugerencias
Primera Dimensión: Planificación							Sugerencias	
		Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³				
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se proporcionan métodos por área para lograr objetivos institucionales.	X		X		X		
2	En la Superintendencia Nacional de Migraciones misión y visión responden a las exigencias actuales en la institución.	X		X		X		
3	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se cumple con los objetivos estratégicos planificados.	X		X		X		
4	En la Superintendencia Nacional de Migraciones los objetivos estratégicos están definidos en los planes operativos.	X		X		X		
5	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se realiza una guía de planificación para proporcionar coordenadas del curso en los procesos.	X		X		X		
6	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se definen las tareas de los empleados en dirección de objetivos claros y posibles.	X		X		X		
Segunda dimensión: Organización							Sugerencias	
		Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³				
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Está diseñado el modelo organizacional en la Súper Intendencia Nacional de Migraciones.	X		X		X		
8	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se establecen los cargos necesarios para la ejecución de todas las tareas y actividades a realizar, de acuerdo a la estructura organizacional.	X		X		X		
9	El área de Recursos Humanos de la Superintendencia Nacional de Migraciones distribuye los puestos de los trabajadores de acuerdo al perfil de su profesión.	X		X		X		
10	La asignación del personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, se realiza de acuerdo al perfil del trabajador.	X		X		X		
11	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se cumple con las políticas, manuales de procedimientos y descripción de los cargos y funciones de su departamento.	X		X		X		
12	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el personal que labora en cada departamento es de acuerdo al perfil de cada puesto de trabajo.	X		X		X		

Tercera dimensión: Dirección								Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
								Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el líder valora las capacidades de los trabajadores otorgando reconocimientos al trabajador.							X		X		X		
14	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el líder propone alternativas de solución a los problemas compartiendo sus propuestas y logrando un consenso.							X		X		X		
15	En la Superintendencia Nacional de Migraciones establecen canales de comunicación claros y eficaces en la entidad.							X		X		X		
16	En la Superintendencia Nacional de Migraciones utilizan todos los medios de comunicación como: comunicación oral, comunicación escrita, correos electrónicos, tablón de anuncios, boletines informativos, buzón de sugerencias, intranet, entre otros.							X		X		X		
17	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se siente motivado por sus superiores en realizar bien su trabajo.							X		X		X		
18	En la Superintendencia Nacional de Migraciones siente que su trabajo es reconocido y valorado.							X		X		X		
Cuarta dimensión: Control								Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
								Sí	No	Sí	No	Sí	No	
19	El personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones conoce los indicadores dispuesto a la medición correspondiente para un eficiente desempeño.							X		X		X		
20	En la Superintendencia Nacional de Migraciones en el área donde labora, realizan auditoría para hacer el seguimiento de todo lo establecido.							X		X		X		
21	En la Superintendencia Nacional de Migraciones en el departamento donde se desempeña se establecen las acciones correctivas para eliminar a corto plazo cualquier situación de incumplimiento.							X		X		X		
22	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se verifica la efectividad y eficiencia de los resultados obtenidos de acuerdo a las metas esperadas dentro del período predeterminado.							X		X		X		
23	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se aplican normas para medir el desempeño del personal en su área.							X		X		X		
24	En la Superintendencia Nacional de Migraciones el trabajo que realiza es evaluado por un supervisor.							X		X		X		
25	En la Superintendencia Nacional de Migraciones se debe de procesar un número de solicitudes o realizar procedimientos establecidos por jornada laboral.							X		X		X		

Nota: Instrumento para la autoevaluación de la gestión administrativa - Adaptado por el investigador.



CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Mag Daneri Romero José Antonio Feliciano

Grado académico del juez validador: Maestro en Gestión Pública

Especialidad del validador: Abogado – Derecho y Ciencias Políticas

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 25726451

...Lima, ...28...de...junio del 2021.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Juez Validador

Anexo 6 Prueba de confiabilidad

Variable: Gestión Administrativa

Escala: ALL VARIABLES			
Resumen de procesamiento de Casos			
		N	%
Casos	Valido	20	100.0
	Excluido	0	0
	Total	20	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
Estadística de Fiabilidad			
	Alfa de Cronbach	N de elementos	
	,864 26	14	

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación
1 PREG.1	N Numérico	1	0	1. ¿Está satisfecho con la atención recibida?	(0) No	Ninguno	8	Derecha
2 PREG.2	N Numérico	1	0	2. ¿Usó todos los productos que requiere?	(0) No	Ninguno	8	Derecha
3 PREG.3	N Numérico	1	0	3. ¿Su requerimiento fue resuelto de manera profesional por nuestro personal?	(0) No	Ninguno	8	Derecha
4 PREG.4	N Numérico	1	0	4. ¿Considera que nuestro personal tenía el conocimiento suficiente para atender su requerimiento?	(0) No	Ninguno	8	Derecha
5 PREG.5	N Numérico	1	0	5. ¿Considera que nuestro personal fue cortés y profesional al momento de comunicarse con usted?	(0) No	Ninguno	8	Derecha
6 PREG.6	N Numérico	1	0	6. ¿Le agrada el ambiente de nuestras instalaciones?	(0) No	Ninguno	8	Derecha
7 PREG.7	N Numérico	1	0	7. ¿Valoró a preferencia en caso de un nuevo requerimiento?	(0) No	Ninguno	8	Derecha
8 PREG.8	N Numérico	1	0	8. ¿Nos recomendaría con conocidos?	(0) No	Ninguno	8	Derecha

Nota. Elaborado por SPSS Versión 25.

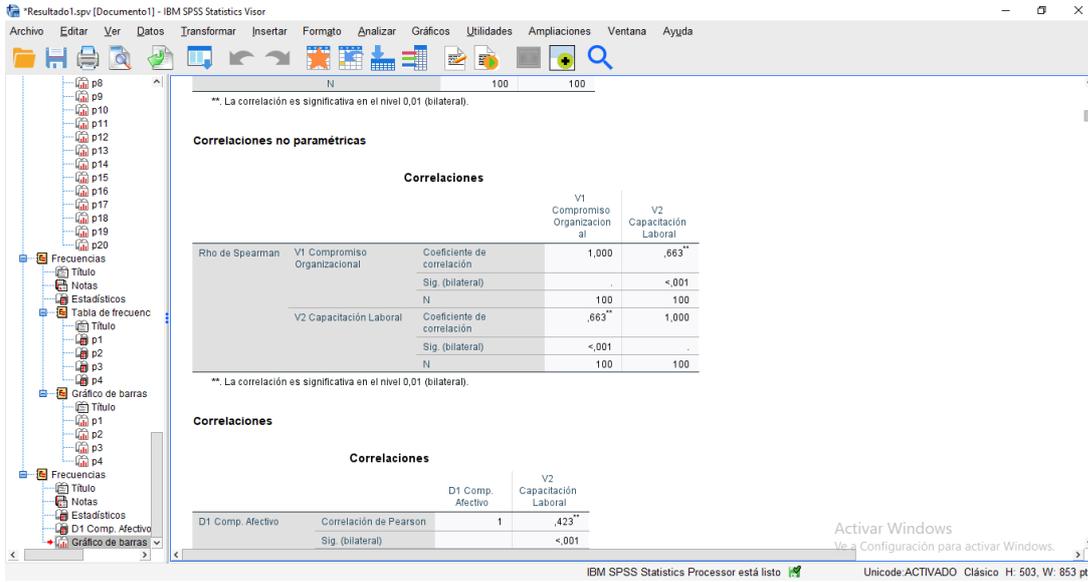
Variable: Gobierno Digital

Escala: ALL VARIABLES			
Resumen de procesamiento de Casos			
		N	%
Casos	Valido	20	100.0
	Excluido	0	0
	Total	20	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
Estadística de Fiabilidad			
	Alfa de Cronbach	N de elementos	
	,915 31	14	

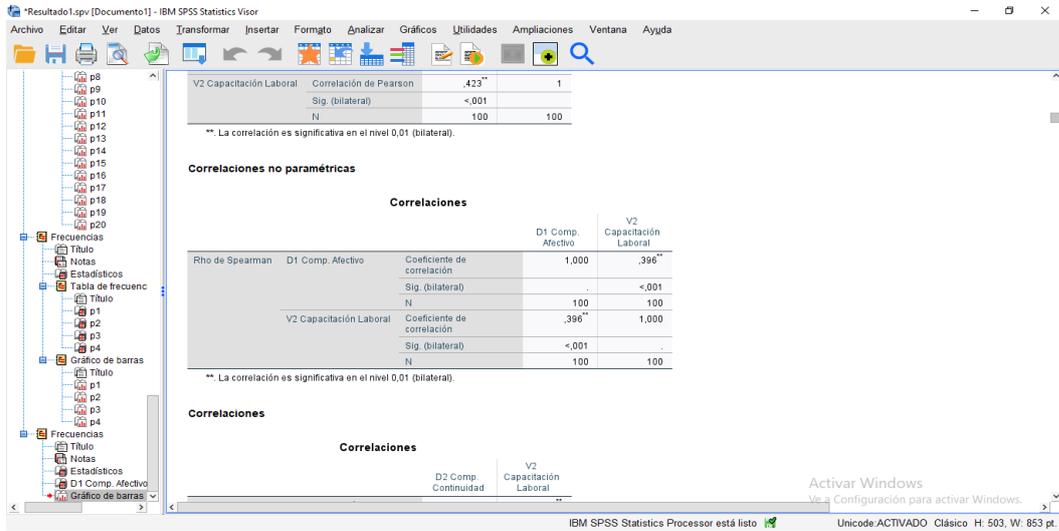
Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación
1 PREG.1	N Numérico	1	0	1. ¿Está satisfecho con la atención recibida?	(0) No	Ninguno	8	Derecha
2 PREG.2	N Numérico	1	0	2. ¿Usó todos los productos que requiere?	(0) No	Ninguno	8	Derecha
3 PREG.3	N Numérico	1	0	3. ¿Su requerimiento fue resuelto de manera profesional por nuestro personal?	(0) No	Ninguno	8	Derecha
4 PREG.4	N Numérico	1	0	4. ¿Considera que nuestro personal tenía el conocimiento suficiente para atender su requerimiento?	(0) No	Ninguno	8	Derecha
5 PREG.5	N Numérico	1	0	5. ¿Considera que nuestro personal fue cortés y profesional al momento de comunicarse con usted?	(0) No	Ninguno	8	Derecha
6 PREG.6	N Numérico	1	0	6. ¿Le agrada el ambiente de nuestras instalaciones?	(0) No	Ninguno	8	Derecha
7 PREG.7	N Numérico	1	0	7. ¿Valoró a preferencia en caso de un nuevo requerimiento?	(0) No	Ninguno	8	Derecha
8 PREG.8	N Numérico	1	0	8. ¿Nos recomendaría con conocidos?	(0) No	Ninguno	8	Derecha

Anexo 8 Prueba de hipótesis

Hipótesis General



Hipótesis Específicas



IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode ACTIVADO Clásico H: 503, W: 853 pt.

Activar Windows
 Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode ACTIVADO Clásico H: 503, W: 853 pt.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode ACTIVADO Clásico H: 503, W: 853 pt.

Activar Windows
 Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode ACTIVADO Clásico H: 503, W: 853 pt.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode ACTIVADO Clásico H: 503, W: 853 pt.

Activar Windows
 Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode ACTIVADO Clásico H: 503, W: 853 pt.

Anexo 9 Carta de presentación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 24 de junio de 2021
Carta P. 0460-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Licenciado
Armando Benjamin García Chunga
DIRECTOR DE OPERACIONES
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a GONZALES GALARRETA, VICTOR ISABEL; identificado con DNI N° 44936713 y con código de matrícula N° 7002523970; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gobierno digital en la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador GONZALES GALARRETA, VICTOR ISABEL asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Anexo 10 Reporte de aceptación institucional



PERÚ

Ministerio
del Interior

Superintendencia
Nacional de Migraciones



Firmado digitalmente por SARCIA
CHUNGA Armand Benjamin FAU
3042720821102
Módulo: SRE y el sector del Gobierno de
Fecha: 02/07/2021 11:40:10 -0500

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Breña, 02 de Julio del 2021

CARTA N° 000642-2021-DIROP/MIGRACIONES

Sr.
CARLOS VENTURO ORBEGOSO
JEFE DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL - LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Presente

Referencia: REMITE DOCUMENTO REFERENTE A CARTA P. 0460-2021-2021-UCV-VA-EPG-F01-J EMITIDA POR LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - 2021062469640 - VICTORGONZALES14@HOTMAIL.COM - 950596800 -.

De nuestra consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de manifestarle que se le brindara las facilidades del caso al estudiante Gonzales Galarreta Victor Isael, identificado con DNI N° 44936713; para la aplicación del instrumento del estudio: "Gobierno digital y gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021".

Agradeciendo anticipadamente por la atención brindada a la presente, quedo de Ud.

Atentamente,



ARMANDO BENJAMIN GARCIA CHUNGA
DIRECTOR DE OPERACIONES
DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

Superintendencia Nacional de Migraciones
Av. España N° 734 Breña, Lima - Perú - T (511) 200 - 1000
Informes@migraciones.gob.pe / www.migraciones.gob.pe



PREMIO 2017
BUENAS PRACTICAS
EN GESTION PUBLICA



Anexo 11 Reporte del Turnitin

VICTOR ISABEL GONZALES GALARRETA Gobierno digital y gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gobierno digital y gestión administrativa de la Superintendencia
Nacional de Migraciones, Lima 2021

Resumen de coincidencias

17 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %	>
2	Entregado a Universide... Trabajo del estudiante	5 %	>
3	Glenda Meliza Flores-Z... Publicación	1 %	>
4	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.iupac.edu.ec Fuente de Internet	1 %	>
6	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %	>
7	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %	>
8	www.ulles Fuente de Internet	<1 %	>
9	Entregado a Universide... Trabajo del estudiante	<1 %	>
10	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %	>
11	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>