



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno digital y gestión administrativa en el Programa Nacional
de Telecomunicaciones, Pronatel 2021**

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

AUTOR:

Br. Purizaca Romero, Luis David (ORCID: 0000-0001-8545-0729)

ASESOR:

Dr. Guizado Oscco, Felipe (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria:

Está dedicada en primer lugar a mis padres por todo su esfuerzo incondicional y a toda mi familia por ser mi fuente de motivación, por permitirme crecer profesionalmente y cumplir mis metas.

Dedicada también a mi asesor de tesis Dr. Luis Felipe Guizado por su orientación y apoyo en la realización del presente estudio.

Agradecimiento:

Agradezco de manera especial a los docentes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo por el compromiso de hacer de este mundo, un lugar más humano, enriqueciendo con sus contribuciones a la sociedad de la información y el conocimiento.

Y a todas aquellas personas que me apoyaron con su orientación para el logro de un trabajo confiable.

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	43

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Ficha técnica del instrumento para medir el gobierno digital	16
Tabla 2: Ficha técnica del instrumento para medir la gestión administrativa	16
Tabla 3: Juicio de expertos	17
Tabla 4: Resultado de análisis de confiabilidad	17
Tabla 5: Frecuencias y porcentajes de los niveles de gobierno digital	19
Tabla 6: Consolidado de frecuencias y porcentajes para el nivel de las dimensiones de gobierno digital	20
Tabla 7: Frecuencias y porcentajes de gestión administrativa	21
Tabla 8: Consolidado de frecuencias y porcentajes para el nivel de las dimensiones de la gestión administrativa	22
Tabla 9: Resultado del coeficiente de correlación de las variables gobierno digital y gestión administrativa	23
Tabla 10: Resultado del coeficiente de correlación de la variable gobierno digital y la dimensión de Planificación	24
Tabla 11: Resultado del coeficiente de correlación de la variable gobierno digital y la dimensión de organización	25
Tabla 12: Resultado del coeficiente de correlación de la variable gobierno digital y la dimensión de dirección	26
Tabla 13: Resultado del coeficiente de correlación de la variable gobierno digital y la dimensión de control	27

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diagrama de diseño	13
Figura 2: Frecuencias y porcentajes para el nivel de gobierno digital	19
Figura 3: Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de gobierno digital	20
Figura 4: Frecuencias y porcentajes para el nivel de gestión administrativa	21
Figura 5: Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de gestión administrativa	22

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Gobierno digital y gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021. La metodología empleada fue hipotética-deductiva, el tipo de investigación fue básico, se realizó a nivel correlacional con enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 150 trabajadores del Programa Nacional de Telecomunicaciones de la cual se tuvo como muestra a 108 trabajadores cuyo muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica utilizada para recopilar la información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos empleado fueron cuestionarios en la escala de Likert, los cuales fueron validados a través de juicios de expertos y sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez del Alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos demostraron que existe una correlación positiva alta entre la variable de Gobierno digital y la Gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones de acuerdo al coeficiente Rho Spearman $=,788$; con un nivel de significancia de $p=0.000<0.05$. Con esto se concluyó de acuerdo a nuestra hipótesis general planteada que, existe una relación entre Gobierno digital y la Gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021 a partir de la percepción de los trabajadores del Pronatel.

Palabras clave: Gobierno digital, Gestión administrativa.

Abstract

The present research work entitled "Digital government and administrative management in the National Telecommunications Program, Pronatel 2021", had the general objective of determining the relationship that exists between digital government and administrative management in the National Telecommunications Program, Pronatel 2021. The methodology used was hypothetical-deductive, the type of research was basic, it was carried out at the correlational level with a quantitative approach of non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 150 workers from the National Telecommunications Program, of which 108 workers were sampled whose sampling was probabilistic type. The technique used to collect the information was the survey and the data collection instrument used were questionnaires on the Likert scale, which were validated through expert judgments and submitted to the respective reliability and validity analyzes of the Cronbach's Alpha.

The results obtained showed that there is a high positive correlation between the variable of Digital Government and Administrative Management in the National Telecommunications Program according to the Rho Spearman coefficient = .788; with a level of significance of $p = 0.000 < 0.05$. With this, it was concluded, according to our general hypothesis, that there is a relationship between Digital Government and Administrative Management in the National Telecommunications Program, Pronatel 2021 from the perception of Pronatel workers.

Keywords: Digital government, administrative management.

I. INTRODUCCIÓN

Estamos en una época donde la masificación del empleo de la tecnología de la información es muy necesaria para el desarrollo de los países. De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, OCDE (2020) los países del mundo están en un avance constante hacia la digitalización de sus servicios públicos. El Banco Interamericano de Desarrollo, BID (2019) indicó que 73% de los países de Latinoamérica y el Caribe establecen criterios estratégicos de acciones sobre gobierno digital, sin embargo, señala también que menos del 30% de los trámites administrativos pueden realizarse absolutamente en línea y que solo el 7% de la población realizó en línea algún trámite en alguna entidad pública. Si bien las causas varían según cada país, el principal problema es que no tienen un diseño institucional que conecte con las tomas decisiones, mecanismos de coordinación y apoyo para la implementación a toda entidad pública, es así que solo algunos países de la región logran competir en el ranking con los países más desarrollados.

De acuerdo al Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial, IEDEP (2020) las Naciones Unidas monitorea el avance de gobierno digital en 193 países a partir de las EGDI (índice de servicios en línea, capital humano e infraestructura de telecomunicaciones). Los países que lideran los índices del gobierno electrónico son Corea del Sur, Finlandia y Estonia. En América del Sur el país que lidera este indicador es Uruguay ocupando el puesto (26°) seguido de Argentina (32°) y Chile (34°). En los diversos países de Latinoamérica y el Caribe se identificaron que en la mayoría de entidades durante la pandemia, se han aprobado diversas normas legales promoviendo la digitalización, sin embargo, el costo elevado y las coordinaciones administrativas que requiere hace que se implemente con lentitud.

En el ámbito nacional, según reportes del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, OSIPTEL (2020) se detectó que en las zonas urbanas el 79.5% de hogares cuentan con acceso a internet y en el ámbito rural solo el 41.5% percibiendo así que, solo 4 de cada 10 hogares pueden acceder a dicho servicio, siendo el 67% el promedio nacional, esto denota que la accesibilidad a los servicios en línea va a paso lento, el informe manifiesta que

alrededor de 9.5 millones de personas declararon no tener acceso a internet, siendo 64.2% en la zona urbana y 35.8% en la zona rural. Lo que refleja que existe una debilidad en el índice de avance en infraestructura de telecomunicaciones.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2018) creó el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel para la formulación, ejecución y seguimiento de proyectos de telecomunicaciones en zonas rurales y de interés social, con el propósito de disminuir la brecha digital de acceso a las telecomunicaciones. Asimismo, el Pronatel realiza una serie de gestiones administrativas para atender al administrado y gestiona los documentos para la planificación, desarrollo y ejecución de los proyectos, sin embargo, a pesar de contar con un sistema de trámite documentario presencial y virtual, la gestión interna de los documentos que ingresan se tramita en forma física lo que implica una demora en la atención de los requerimientos de los administrados y de las diversas áreas. Cabe indicar que el Pronatel cuenta con una única sede en Lima, la que gestiona todos los trámites para atender las solicitudes y asuntos administrativos de los proyectos de las diferentes regiones.

La problemática local es que la tramitación documentaria es aún física porque no se emplea la firma digital lo cual impide la fluidez de la derivación de los documentos para su atención, asimismo los formularios que presentan los usuarios tienen que ser impresos y digitalizados ya que no se cuenta con aplicativos para generarlos en línea, observando tal situación se evidencia que la gestión administrativa merece ser gestionada de una mejor manera para el logro de sus objetivos institucionales. Por tanto, surge la necesidad de efectuar un estudio y evaluar si existe relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el Pronatel de acuerdo a la percepción de los trabajadores a fin de generar información para la elaboración de un esquema de trabajo que favorezca la actual gestión administrativa y alienarla con el gobierno digital. De lo mencionado surge la siguiente inquietud ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021?

La justificación teórica de la presente investigación se sustenta en la reflexión crítica sobre el gobierno digital y su relación con la gestión administrativa, la que aportará nuevos conocimientos, que serán contrastados con los

antecedentes que se incluyen en esta investigación para poner en discusión los aspectos de cada variable. La justificación metodológica de este trabajo está enmarcada dentro de los parámetros en base a la creación de un método confiable de los datos referidos a las variables de gobierno digital y gestión administrativa para lo cual se utilizará una metodología de investigación basada en técnicas de análisis de datos validados por diversos estudiosos que permita el logro del objetivo de estudio, que es conocer el grado de correlación entre el gobierno digital y la gestión administrativa, lo que podrá emplearse en otros trabajos de investigación. La justificación practica abarcará ahondar en el estudio de forma concreta de las variables materia de análisis, aportando información respecto al gobierno digital y gestión administrativa para brindar datos útiles que mejoren la gestión administrativa del Pronatel y otras instituciones que la empleen como referencia.

De acuerdo a lo descrito se plantea el objetivo de determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021. Así como sus objetivos específicos: (1) Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la planificación en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021. (2) Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la organización en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021. (3) Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la dirección en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021. (4) Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y el control en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021. La hipótesis general es la siguiente: Existe una relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021. Siendo sus hipótesis específicas las siguientes: (1) Existe una relación entre el gobierno digital y la planificación en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021. (2) Existe una relación entre el gobierno digital y la organización en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021. (3) Existe una relación entre el gobierno digital y la dirección en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021. (4) Existe relación entre el gobierno digital y el control en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos internacionales que anteceden nuestro estudio se listan a continuación. Juho (2019) en su investigación realizada con el objetivo de explorar la intersección teórica y práctica entre recursos de fronteras en plataformas digitales para ayudar y alentar a las administraciones públicas a unir sistemas o plataformas digitales de Finlandia, llegando a la conclusión de que los recursos de límites ayudan a los organismos gubernamentales a ser plataformas para crear un lazo con los proveedores del sector privado, según las necesidades de la población considerando que los recursos de frontera pueden tener la función de aumentar la transparencia de las plataformas gubernamentales dando dos tipos de apertura: acceso y recursos. Asimismo, Luna (2019) en su investigación realizada con el objetivo de determinar si son eficientes los servicios gubernamentales brindados a través de tecnologías transaccionales concluyó que, son eficientes los servicios brindados por el Estado si potencian el tiempo invertido y la inversión realizada, asimismo que las expectativas y necesidades de los ciudadanos son dinámicas y están influenciadas según sus vivencias, y que la medición periódica detecta cambios en el comportamiento de los ciudadanos permitiendo a cada institución mejorar. Por otro lado, Hamad (2018) en su trabajo realizado con el objetivo de determinar los factores críticos de éxito de gobierno electrónico en Dubái Smart, concluyó que el 80 % de los encuestados indica que la inversión con respecto a los proyectos de gobierno electrónico fue buena y que la implementación del gobierno electrónico fue intensiva siendo el ROI (Retorno sobre la inversión) de 2% para el 2018. Para lograr el éxito de gobierno electrónico se debe contar con un diseño que coincida con la realidad de las agencias públicas y las realidades socio-técnicas considerando la armonía política y la cultura del público objetivo, debiéndose reducir la brecha entre diseño y realidad. La investigación desarrollada por Tirenti (2019) realizado con el objetivo de identificar, a partir de la evaluación de los aportes que benefician a la transparencia gubernamental, que proceden de la implementación del gobierno electrónico en las instituciones públicas de Argentina a través del sistema de gestión documentaria electrónica, concluyó que la implementación del gobierno electrónico en reemplazo de la gestión en soporte papel y en sistemas de origen no transversal ha aportado significativamente a favor de la transparencia de la gestión pública, permitiendo a los funcionarios públicos,

instituciones y administrados realizar un seguimiento a sus trámites en competencia de sus actividades. Asimismo, Adebayo (2019) en su investigación realizada con el objetivo de determinar los principales factores que afectan el desarrollo del gobierno electrónico en Lagos Nigeria, concluyó que el 75 % de los funcionarios del gobierno en los diversos ministerios convinieron en que la mejora de la rendición de cuentas y la transparencia es un beneficio y el 76.5 % de los directivos están de acuerdo que la implementación de un gobierno electrónico tendrá un impacto positivo en la reducción de la corrupción financiera y la promoción de la transparencia en los distintos departamentos mejorando la gestión poniendo énfasis en el desarrollo de infraestructuras institucionales que permitan vínculos de colaboración.

Como antecedentes nacionales que anteceden nuestro estudio se listan a Fernández (2020) en su investigación realizada con el objetivo de determinar el nivel de conocimiento sobre gobierno electrónico en las áreas de tesorería, contabilidad y logística en el JNE (Jurado Nacional de Elecciones), concluyendo que no se encontraron diferencias significativas en las dimensiones externa, interna, relacional y promocional en las áreas de tesorería, contabilidad y logística, presentando en las áreas ya mencionadas el mismo nivel de conocimiento y señalando que el uso de la tecnología y la seguridad en el acceso a la plataforma son importantes para fortalecer la transparencia de los procesos de Estado. De acuerdo al estudio de Linarez (2020) realizado con el objetivo de describir al gobierno electrónico como factor de innovación y desarrollo para la gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos, concluyó según evidencias de triangulación de entrevistas que el gobierno electrónico es factor de innovación en la gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos, y que la implementación de las TICs, producen mejoras en la gestión, su implementación aplica una política tecnológica que ayudará al desarrollo y modernización de la gestión a través de la planificación y simplificación de procesos, optimización de recursos, mejora de proyectos y lineamientos. Por otro lado Luna (2021) en su trabajo realizado con el objetivo de determinar la relación entre el gobierno digital con la satisfacción de los usuarios del proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo, concluyó que el gobierno digital fue percibido por los usuarios de forma moderada y que la confianza que se orienta al nivel de confiabilidad por parte del usuario, innovación en el servicio y el nivel del uso de las tecnologías de la información son regulares, determinado que

una mejora en la aparte interna, externa y relacional en el portal web mejora el nivel de satisfacción de los usuarios. La investigación desarrollada por Infante (2019) en su trabajo realizado con el objetivo de determinar cómo el gobierno electrónico se relaciona con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC (Registro de Identificación y Estado Civil), concluyó que el resultado obtenido de correlación Rho de Spearman, tiene el valor de 0.882 indicando así que el gobierno electrónico se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del Registro de Identificación y Estado Civil – RENIEC, sosteniendo que, si hay una buena accesibilidad y capacitación a los sistemas informáticos mejora significativamente la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC. Como ultimo antecedente nacional el autor Miranda (2018) cuya investigación fue realizada con el objetivo de establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la aplicación de los instrumentos de gestión por los funcionarios públicos de la municipalidad distrital de Santa Rosa concluyo que, existe una relación entre la gestión administrativa y la aplicación de instrumentos de gestión, dando a conocer la importancia de la aplicación de talleres de gestión administrativa, normatividad y programación en los funcionarios públicos, incrementado de esta forma la calidad y productividad en el servicio.

El marco teórico de la investigación presente está delimitado dentro de las variables de gobierno digital y gestión administrativa para lo cual trataremos las teorías y las conceptualizaciones referidas a los mismos. Para definir la variable de gobierno digital es importante señalar la teoría del procesamiento de la información donde Wang, Liu y Wang (2003) refieren que es un enfoque de los estudios del desarrollo cognitivo que tiene como propósito explicar de qué forma se codifica la información, así que la integración de las partes originará un todo, señala que los seres humanos no responden simplemente a los estímulos del entorno, sino más bien la magnitud y el alcance de las redes neurales y sus comportamientos son sólidos en conjunto, para el cumplimiento de sus propósitos.

Asimismo, Kmetz (2020) señala que la teoría del procesamiento de la información puede aplicarse a las organizaciones, al igual que la mente una entidad pública y/o privada también es una entidad que procesa información como parte de sus funcionalidades de la siguiente forma a) adquisición o recuperación de

información, b) almacenamiento de información, c) transformación de información y d) transmisión de información. Para el OCDE (2016) el gobierno digital comprende emplear la tecnología digital, así como estrategias de gestión pública, para poder crear valor público. Se enfoca en el uso de diversas herramientas en el entorno gubernamental en participación de instituciones de diversa índole que colaboran a la creación y el acceso de datos, contenidos y servicios por intermedio del gobierno. Según el Decreto Legislativo N° 1412 (2018) el gobierno digital es el empleo trascendental de las tecnologías digitales y datos enlazados en la administración comprendiendo el conjunto de principios, políticas, procedimientos, normas, técnicas y herramientas utilizadas por las instituciones públicas orientados a la digitalización de información, procesos, contenidos, y servicios de considerable valor para el administrado.

Asimismo Armas (2011) señala que el gobierno digital reacciona a la modernización de la relación que se da entre los servicios públicos con los ciudadanos, indicando que para obtener un resultado positivo es importante aumentar los canales de comunicación a través de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) siendo este un recurso brindado por la gestión pública, adaptándose según el tipo de servicio, este será más accesible cumpliendo en la satisfacción del ciudadano con eficiencia y eficacia en las diversas áreas enfocado en el beneficio y logro de los objetivos institucionales. Por otro lado, Davies (2015) señala que gobierno digital es la terminología que se emplea para describir la aplicación de las TICs para la mejora de los servicios públicos con el fin de aumentar la participación ciudadana en un gobierno democrático, este término ha sido usado en la formulación de políticas en la Unión Europea (UE), poniendo énfasis en los servicios centrados en el usuario de forma integrada para el uso fácil y eficiente de los servicios públicos entre las instituciones públicas, ciudadanos y empresas privadas el cual se compone de tres fases como mínimo a) informativo, en el cual se entrega a los ciudadanos mediante de descargas de folletos de sitios web, b) interaccional, donde los ciudadanos tienen la capacidad de hacer preguntas, presentar quejas y/o sugerencia y c) transaccional, donde los usuarios pueden completar en línea servicios más complejos.

Según Bertrand (2019) el gobierno digital se centra en la necesidad de colaboración del sector público y el privado en todos los rubros, donde los gobiernos deben de adoptar tecnologías digitales impulsadas por el sector privado y en colaboración ofrecer servicios digitales beneficios, además que la aplicación de un gobierno digital es importante por lo siguiente a) entender mejor a los ciudadanos logrando mejores resultados, b) brindar servicios de manera más efectiva, c) encontrar nuevas soluciones a las políticas aplicadas, d) interacción entre instituciones para desarrollar nuevos modelos y e) comercializar servicios públicos para generar ingresos para el estado. Para Svard (2017) el gobierno electrónico tiene en su foco el uso de la información y la tecnología, implicando el desarrollo de servicios electrónicos y la entrega de información de calidad a los ciudadanos. Por otro lado, Salvador (2002) sostiene que, el gobierno digital es el manejo de las comunicaciones y las tecnologías de la información por parte de las instituciones públicas a través de la mejora de su gestión, de los servicios ofrecidos e interacción con los ciudadanos y con las instituciones públicas y/o privadas, todo esto en beneficio de asentar las bases para el desarrollo social de la información como a la promoción de infraestructura y a la promoción de la información. Para el estudio del gobierno digital se eligió el modelo de este autor, quien dimensiona al gobierno digital en las siguientes: (a) externa, (b) interna, (c) relacional y (d) promocional.

Para Salvador (2002) la dimensión externa es la acción de utilizar las tecnologías de la información para prestar mejores servicios, ofrecer información interactuando con los ciudadanos. La dimensión interna es la que destaca el rol de las instituciones en el uso de la tecnología con el propósito de su mejora en el funcionamiento interno. La dimensión relacional significa emplear la tecnología para facilitar la integración de instituciones públicas y/o privadas. La dimensión promocional viene a ser la que fomente el uso de las tecnologías de la información por parte de los ciudadanos.

Armas (2011) define a la dimensión externa como a la asistencia de servicios y a la capacidad de interrelacionarse con los ciudadanos mediante los diversos canales de información y comunicación que se originan con la implementación de las TICs, siendo las páginas web lo más llamativo, sin excluir los foros, chats y votaciones online. La dimensión interna, considera como una palanca de cambio a

la implementación de las TIC para iniciar el proceso transformador, sin embargo, el cambio se tiene que enmarcar en una estrategia de transformación organizativa, diseñando procesos en base a las necesidades del ciudadano. La dimensión relacional se centra en la interrelación, entre empresas públicas y/o privadas con el objetivo de crear una red de apoyo e intercambiar información para la mejora de los servicios y procesos de trabajo. La Dimensión promocional hace referencia tanto a la cultura como a la infraestructura y equipos necesarios para facilitar la expansión de conocimientos, incentivando a que el ciudadano busque la información para transformarla en conocimiento.

Para comprender el concepto de la variable de gestión administrativa es necesario remitirnos a Chiavenato (2019) quien interpreta la teoría clásica de la administración, cuyo fundador es Fayol, que define a la gestión administrativa como la búsqueda de la eficiencia organizacional, sus elementos lo conforman las actividades de planificar, organizar, dirigir y controlar, las que constituyen el proceso administrativo y que forman parte de cualquier área o nivel del trabajo del administrador. La gestión administrativa no es exclusiva de la alta dirección, sino que esta está distribuida en todos los niveles en forma proporcional. En ese sentido, la función de la gestión administrativa implica ordenar, estructurar, proporcionar recursos, designar relaciones y atribuciones de las áreas. Por otra parte, lam (2016) que es el proceso de tramitar la información mediante las personas, implicando efectuar el almacenamiento, distribución de los datos a los que son parte de una institución pública y/o privada, ya que la mayoría de las funciones de la organización necesitan de algún elemento de gestión administrativa, indicando que cualquiera que participe en las etapas de planificación, coordinación, dirección y/o control en una organización puede considerarse un gerente administrativo.

Mendoza (2017) indica que la gestión administrativa tiene un carácter integral, al formar parte de un conjunto de acciones vinculados enfocados en el logro de metas mediante el cumplimiento de las funciones tradicionales de la gestión en los procesos administrativos: planear, organizar, dirigir y controlar. Por su parte Corvo (2011) indica que la gestión administrativa es el conjunto de acciones, formas y componentes que permiten fortalecer los recursos de la empresa, a fin de alcanzar los objetivos propuestos, siendo estos primordiales para

la organización, ya que formaran las bases sobre las cuales se ejecutarán las tareas de equipo enlazados a cumplir los objetivos institucionales.

Según Marketplace (2020) la gestión administrativa es la gestión de la información, los sistemas, las tecnologías y las personas que se encargan de maximizar su utilidad. En la actualidad la información y la tecnología no tienen precio siendo fuente para impulsar a la organización a tener mejores resultados y sobresalir sobre las demás, por lo que es parte importante de una gestión eficiente para lograr un mayor desempeño organizacional. Para Guillen (2020) son acciones mediante el cual la dirección desarrolla sus actividades según teniendo en cuenta las fases del procedimiento administrativo. My ABCM (2016) sostiene que en el mercado actual las instituciones tienen que estar a la vanguardia teniendo una buena gestión administrativa que inspiren confianza con un trabajo metódico con resultados de excelencia. Una buena gestión administrativa aportará a las instituciones diversos beneficios siendo importante para las instituciones por las siguientes razones: a) mantener unas finanzas sanas, b) aumentar la productividad, c) alcanzar las metas, d) generar la satisfacción de clientes y empleados y e) satisfacción de los ciudadanos y empleados. Según, Stoner et al. (2011) sostiene que es un proceso mediante el cual, a través de una forma sistemática y la utilización de todos los recursos institucionales para alcanzar los objetivos establecidos de la entidad sosteniendo que la gestión administrativa está sostenida por los siguientes procesos: a) planificación, b) organización, c) dirección y d) control, siendo los mismos procesos considerados por Chiavenato (2019) según la teoría clásica de la administración por lo que se dimensiona en tales funciones.

En referencia a nuestra primera dimensión de planificación Robbins et al. (2013) lo definen como un enfoque a futuro en donde las metas, objetivos y propósitos estratégicos permiten el desarrollo de la empresa de manera eficiente y eficaz. Cuyo propósito es fijar el curso preciso de la acción a seguir estableciendo los principios, la secuencia y las denominaciones de tiempo. Kullabs (2011) sostiene que la planificación es el proceso de decisión que consiste en determinar dónde y cómo realizar una actividad antes de comenzar a trabajar, es decir se basa en la teoría de pensar antes de actuar.

Respecto a la dimensión de organización Cabero (2012) señala que es el conjunto de responsabilidades, reglas y comportamientos que se debe respetar entre los miembros encargados dentro de la organización, este proceso incluye atraer a los trabajadores, definir las responsabilidades, integrar tareas en unidades de trabajo, con el fin de crear condiciones para que las personas y los procesos funcionen. Etkin (2000) afirma que la organización es una integración de personas, en el marco de un orden formal que establece la función que cada miembro debe cumplir, con criterios establecidos bajo un cierto orden, es decir con un conjunto de normas y pautas.

Sobre la dimensión de dirección según Munch (2014) muestra hacia donde debe ir la empresa, a través de la organización y planificación con apoyo de los colaboradores de la empresa. A través de la toma de decisiones se selecciona la mejor opción para alcanzar los objetivos institucionales, mediante la comunicación se remite y se recepciona la información esencial para adoptar las decisiones, planes y tareas. Para Galindo (2000) lo concibe como una técnica y/o estrategia para conducir las actividades individuales, donde un responsable se encarga de velar que cada una de las actividades y objetivos propuestos por la organización se realicen de la mejor manera en los plazos propuestos. Para Freeman y Gilbert (2011) implica motivar e influir a los empleados en la realización de tareas esenciales, siendo fundamentales el tiempo y las relaciones colaborativas entre los directivos y los empleados para alcanzar los objetivos institucionales.

Respecto a la dimensión de control para Admon (2013) es el proceso básico donde se incluye estándares para lograr los objetivos, en esta etapa se compara el desempeño contra los estándares y mediante resultados se realizan los cambios para que el desempeño vuelva a cumplir los estándares requeridos, esta etapa del proceso administrativo tiene la finalidad de garantizar el éxito de la organización evaluando el rendimiento organizacional. Para Bhasin (2019) se define como una función donde se realiza un seguimiento constante a las acciones de los empleados de una organización a través del monitoreo y corrección de errores, con el fin de que éstas estén dirigidas hacia el logro de un objetivo en común y el trabajo se esté realizando según lo planificado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

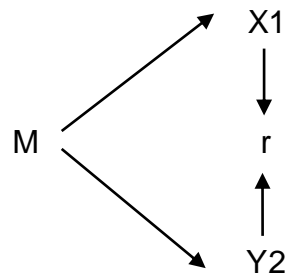
El enfoque de la investigación es cuantitativo porque que se utilizaron técnicas estadísticas para recolectar datos numéricos para una medición cuantificable de las hipótesis planteadas. De acuerdo a Hernández (2018) se emplea este enfoque cuando se requiere un proceso de medición numérica basado en estadística para comprobar la hipótesis de un fenómeno de estudio.

La investigación corresponde a un tipo básico porque está enfocado en descubrir nuevos conocimientos sobre las variables planteadas por lo que no tiene una finalidad aplicativa inmediata. Esteban (2018) explica que la investigación básica es esencial porque facilita el desarrollo de la ciencia, sirve de base para dar paso a una investigación aplicada o tecnológica.

El diseño empleado es no experimental porque no se buscó alterar y/o intervenir en las variables durante la investigación con la finalidad de observar los resultados en el transcurso del tiempo. Grajales (2000) argumenta que el estudio no experimental significa observar los acontecimientos sin influir para no afectar el resultado. El alcance del trabajo fue de corte transversal debido a que se recopilaron los datos en un solo momento determinado. Por otro lado, Gómez (2006) señala que un análisis de corte transversal se realiza para describir y analizar las variables a partir de la recolección de datos en un solo momento.

La investigación se realizó a un nivel correlacional lo que implicó detallar cada variable de acuerdo a sus dimensiones y su entorno con la intención de determinar la existencia de una vinculación significativa entre las variables. Según Morales (2012) la investigación de nivel descriptivo se realiza para describir los procesos, actividades de las variables y hallar la relación existente entre ambas para conseguir información importante que suma al conocimiento.

Figura 1: Diagrama del diseño



Dónde:

M = Muestra

X1 = V1

Y2 = V2

r = Interrelación

El método empleado para la investigación fue hipotético-deductivo porque inició con la observación, se aplicó la deducción y se propuso las hipótesis. De acuerdo a Hernández (2008) la razón del método hipotético deductivo tiene su base en la conformación de premisas esenciales para la generación de teorías, a través del planteamiento del problema y las hipótesis para proyectar predicciones que posteriormente serán comparadas con los resultados del objeto de investigación.

3.2. Variables y operacionalización

Para Kerlinger (2002) la variable es una propiedad que asume varios valores, es decir es una simbología a la que se le pueden asignar valores o números y que su variación es susceptible de medición y de observación. La operacionalización según Ortiz (2013) es un procedimiento mediante el cual se descomponen las variables, desde lo más general hasta lo más específico como los indicadores o ítems, se realiza con la finalidad de transformar un concepto abstracto a uno práctico, mediante la aplicación de un instrumento.

V1: Gobierno digital

V2: Gestión administrativa

Gobierno digital (V1), OCDE (2016) el gobierno digital comprende emplear la tecnología digital, así como estrategias de gestión pública, para poder crear valor

público. Se enfoca en el uso de diversas herramientas en el entorno gubernamental en participación de instituciones de diversa índole que fomentan a la creación y el acceso a datos, servicios y contenidos través de la interacción con el gobierno. La variable de gobierno digital es medida a través de 24 ítems organizada en 4 dimensiones: externa, interna, relacional y promocional. Con 6 ítems cada una a las que los sujetos responden desde una escala de 4 niveles que van desde mala hasta excelente.

Gestión administrativa (V2), según Chiavenato (2019) la gestión administrativa es la búsqueda de la eficiencia organizacional, sus elementos lo conforman las actividades de planificar, organizar, dirigir y controlar, las que constituyen el proceso administrativo y que forman parte de cualquier área o nivel del trabajo del administrador. La variable de gestión administrativa es medida a través de 24 ítems organizada en 4 dimensiones: planificación, organización dirección y control. Con 6 ítems cada una a las que los sujetos responden desde una escala de 4 niveles que van desde mala hasta excelente.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para Arias et al. (2016) la población es el conjunto de individuos definidos, accesibles y limitados que servirán como base para la selección de la muestra y estará conformada por personas y/o objetos, para estos últimos se puede utilizar el término como el universo de estudio. Para el presente estudio, se tuvo una población conformada por 150 trabajadores del Programa Nacional de Telecomunicaciones.

Muestra

Hernández et al. (2014) señala que la muestra forma parte del objeto de estudio, es decir que es el subconjunto de elementos que forman parte de la población en la cual debe existir proporcionalidad. Para el presente estudio la muestra está conformada por 108 trabajadores del Programada Nacional de Telecomunicaciones.

Muestreo

De acuerdo a Westreicher (2020) es el proceso de elegir un grupo de sujetos de una población para realizar un análisis, se aplica regularmente en situaciones en las que no es posible recoger los datos de todos los individuos. Para la determinación de la muestra se empleó un muestreo del tipo aleatorio simple con un nivel de confianza del 95%, obteniendo como muestra a 108 trabajadores.

$$n = \frac{K^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + K^2 * p * q}$$

$$n = (1,96^2 * 0.5 * 0.5 * 150) / (0.05^2 * (150 - 1)) + (1,96^2 * 0.5 * 0.5) = 108$$

Donde “n” es la muestra, “p” es la proporción de individuos, “k” es la constante, “q” es igual a 1-p, “N” el tamaño de la población y “e” el error muestral deseado.

Unidad de Análisis

Según Bernal (2006) la unidad de análisis es el elemento o conjunto de ellos que guardan similitud y que son materia de estudio, puede ser una persona, un área, una institución, un grupo, etc. En el presente estudio la unidad de análisis lo conforman los trabajadores del Programa Nacional de Telecomunicaciones.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó como técnica de recopilación de datos la encuesta que de acuerdo a Hernández et al. (2014) es la más ideal para recopilar la información importante en forma oportuna para configurar un registro de datos, que denote eficacia y muestre datos confiables de actividades de un contexto observado, mediante la agrupación por categoría de clases.

Instrumento

Se utilizó el cuestionario como instrumento para recabar los datos, al respecto Hernández et al. (2014) manifiestan que el cuestionario es el instrumento más apropiado a utilizar cuando se requiere captar una base de datos relativa a las variables planteadas por el investigador. Se muestra el detalle de las fichas técnicas de los instrumentos empleados para el estudio.

Tabla 1.

<i>Ficha técnica del instrumento para medir el gobierno digital</i>	
Nombre del instrumento	: Cuestionario de percepción de la variable de gestión administrativa
Autor(a) y año	: Purizaca Romero, Luis David, 2021
Universo de estudio	: Trabajadores del Programa Nacional de Comunicaciones
Nivel de confianza	: 95%
Margen de error	: 0.5%
Tamaño muestral	: 108
Tipo de técnica	: Encuesta
Tipo de instrumento	: Cuestionario
Fecha de aplicación	: 10 de julio del 2021
Escala de medición	: Ordinal
Tiempo utilizado	: 10 minutos

Tabla 2.

<i>Ficha técnica del instrumento para medir la gestión administrativa</i>	
Nombre del instrumento	: Cuestionario de percepción de la variable de gestión administrativa
Autor(a) y año	: Purizaca Romero, Luis David, 2021
Universo de estudio	: Trabajadores del Programa Nacional de Comunicaciones
Nivel de confianza	: 95%
Margen de error	: 0.5%
Tamaño muestral	: 108
Tipo de técnica	: Encuesta
Tipo de instrumento	: Cuestionario
Fecha de aplicación	: 10 de julio del 2021
Escala de medición	: Ordinal
Tiempo utilizado	: 10 minutos

Validez

Hernández et al. (2014) indica que es el atributo en la que un instrumento cumple con reflejar lo que se quiere medir. En el presente estudio la validación se ve reflejada en el cumplimiento de una sucesión de requerimientos de índole formal donde se consideran la relevancia, pertinencia y la claridad en cada componente propuesto en el instrumento, validados por expertos en la materia.

Tabla 3.

Juicio de expertos

Experto	Grado académico	Aplicabilidad
Dr. Felipe Guizado Oscco	Doctor	Aplicable
Mg. Roxana Gutiérrez Vilca	Magister	Aplicable
Mg. Sandra Silva Vasquez	Magister	Aplicable

Confiabilidad

Según Castro (2015) define a la confiabilidad como el nivel de exactitud y/o precisión que se obtiene al aplicar un instrumento en forma repetida. Se considera una herramienta empleada para el procesamiento de datos numéricos consistentes tras su aplicación reiterada al mismo universo de estudio, en la mayoría de casos se registran resultados similares sin controversias en el tiempo. En el trabajo de investigación se utilizó una prueba piloto a 25 trabajadores del Programa Nacional de Telecomunicaciones en el cual se usó la prueba estadística de Alfa de Cronbach.

Tabla 4.

Resultado de análisis de confiabilidad

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gobierno digital	0,922	24
Gestión administrativa	0,784	24

3.5. Procedimientos

El presente trabajo es de un enfoque cuantitativo por lo cual se aplicó un análisis estadístico una vez recopilados los datos, que se trasladaron a una matriz. El proceso de validación se realizó mediante un juicio de expertos que valoraron

los instrumentos bajo los criterios pertinencia, claridad y relevancia. Para el análisis de confiabilidad se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach, debido a que el instrumento está segmentado en escalas valoradas numéricamente.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron obtenidos tras la aplicación de dos cuestionarios que posteriormente fueron procesados mediante el software estadístico SPSS versión 26, cuyos resultados se encuentran organizados en tablas de frecuencia y gráficas expresadas porcentualmente.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos fueron alusivos a cumplir estrictamente las normas señaladas por la escuela de posgrado. La información obtenida es fiable ya que se obtuvo de fuentes documentales científicas, como textos, revistas y publicaciones indexadas, los datos recopilados mediante el instrumento fueron tratados como anónimo y confidencial. Las citas del marco teórico se consignaron según APA 6ta y 7ma.

IV. RESULTADOS

Resultado descriptivo

Tabla 5.

Estadísticos de frecuencia para el nivel de gobierno digital

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Mala	2	1.9	1.9
Regular	24	22.2	22.2
Buena	65	60.2	60.2
Excelente	17	15.7	15.7
Total	108	100.0	100.0

Fuente: SPSS26

Gobierno digital

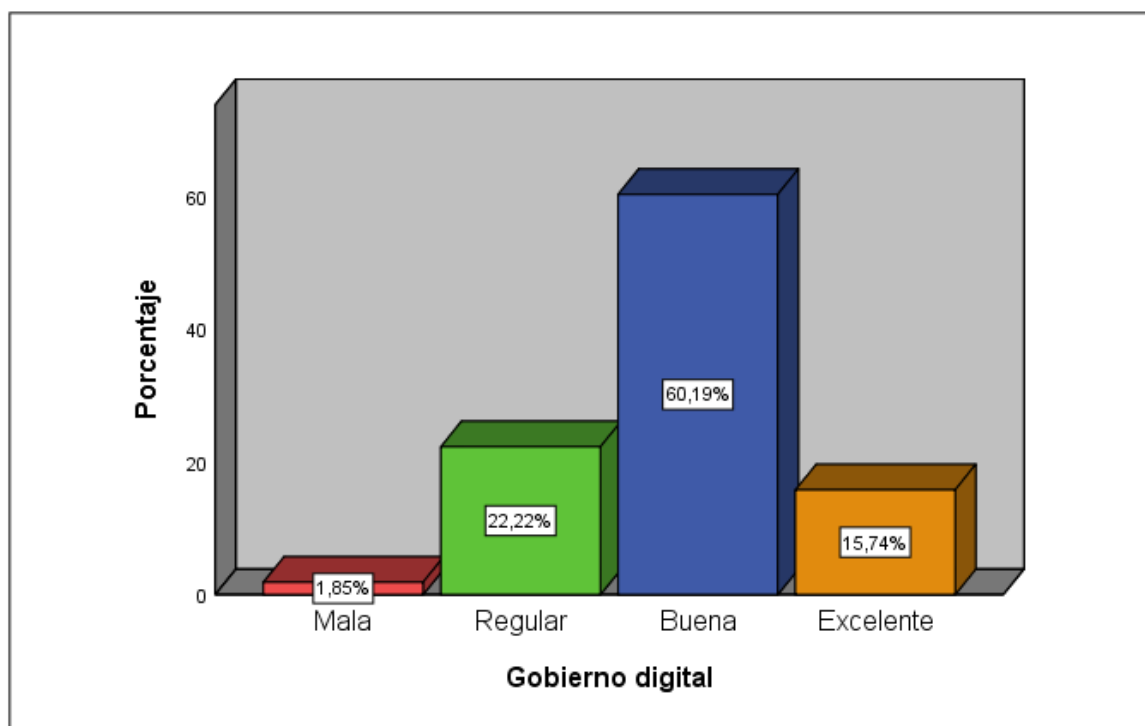


Figura. 2 estadísticos de frecuencias para el nivel de gobierno digital

Interpretación: Según los resultados de frecuencia se percibió que el gobierno digital es un 60,19% Buena, el 22,22% indican que es Regular, mientras que un 15,75% lo considera como Excelente y por último un 1,85% señala que es Mala.

Por ende, se concluye que el gobierno digital del Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021 es Buena.

Tabla 6.

Estadísticos Consolidados de Frecuencias para el nivel de las dimensiones de gobierno digital

Gobierno digital								
	Externa		Interna		Relacional		Promocional	
	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia
Mala	2.8%	3	0.0%	0	13.0%	14	8.3%	9
Regular	12.0%	13	24.1%	26	17.6%	19	16.7%	18
Buena	63.0%	68	54.6%	59	58.3%	63	61.1%	66
Excelente	22.2%	24	21.3%	23	11.1%	12	13.9%	15

Fuente: SPSS26

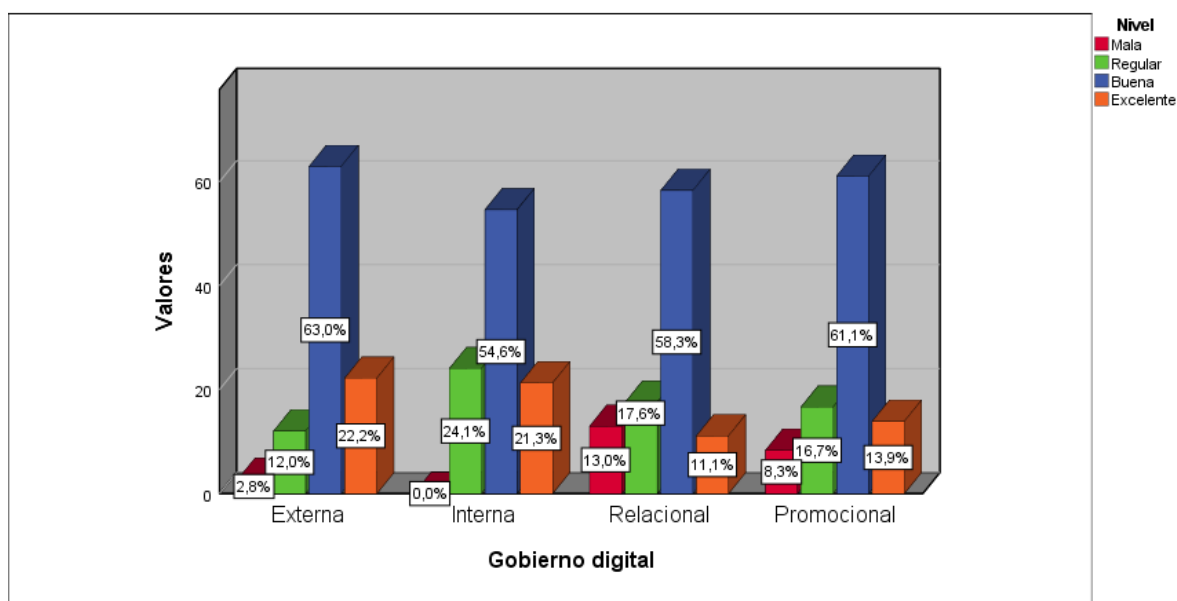


Figura. 3 frecuencias para el nivel de las dimensiones de gobierno digital

Interpretación: Según los resultados de frecuencias agrupadas en la tabla y su respectiva grafica la dimensión externa se encuentra en un nivel 63,0% Buena, seguida de un 22,2% Excelente, así como un 12,0% Regular y en 2,8% como Mala. Por otra parte, en la dimensión Interna está en un nivel de 54,6% Buena, un 24,1% en un estado Regular, un 21,3% la percibe como Excelente y 0,0% como Mala. En cuanto a la dimensión relacional está en un nivel 58,3% Buena, seguida de un 17,6% Regular, y 13,0% como Mala. Por último, tenemos la dimensión promocional

en un nivel 61,1% Buena, un 16,7% la califica de Regular, un 13,9% como Excelente y un 8.3% la percibe Mala.

Tabla 7

Estadísticos de frecuencia para el nivel de gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Regular	13	12.0	12.0
Buena	83	76.9	76.9
Excelente	12	11.1	11.1
Total	108	100.0	100.0

Fuente: SPSS26

Gestión administrativa

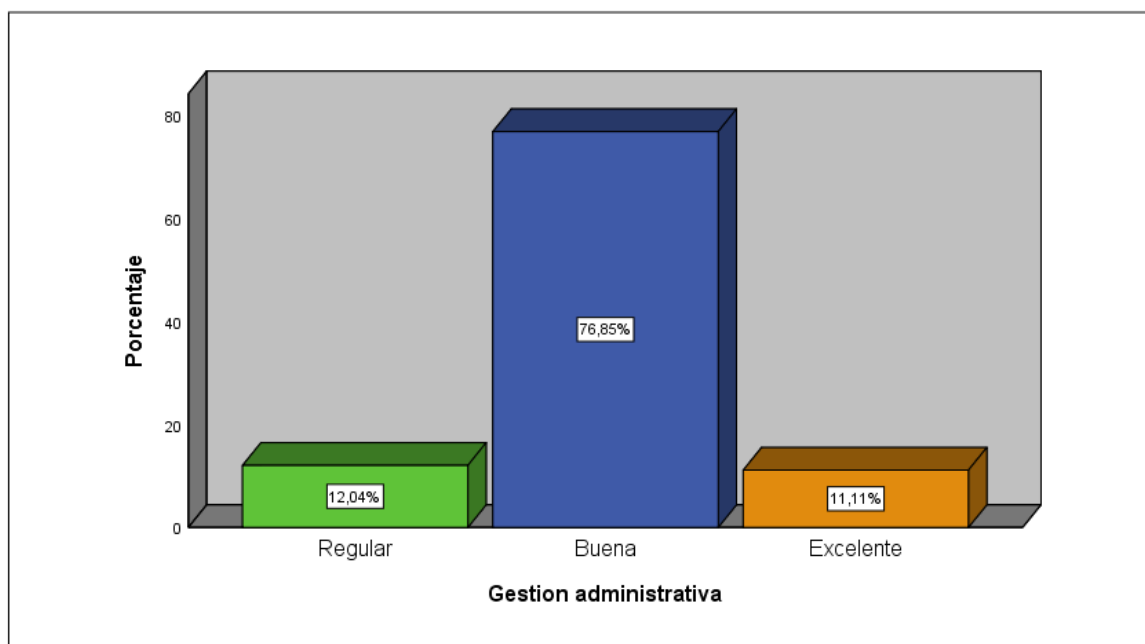


Fig. 4 estadísticos de frecuencias para el nivel de gestión administrativa

Interpretación: Los resultados indican que la gestión administrativa está en un nivel 76,85% Buena, 12,04% la sitúan como Regular, y solo un 11,11% la señala como Excelente. Por tanto, se arriba a la conclusión de que la gestión administrativa del Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021 es Buena.

Tabla 8.

Estadísticos Consolidados de Frecuencias para el nivel de las dimensiones de gestión administrativa

Gestión administrativa								
	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia
Mala	0.0%	0	5.6%	6	15.7%	17	1.9%	2
Regular	6.5%	7	5.6%	6	13.0%	14	17.6%	19
Buena	78.7%	85	78.7%	85	58.3%	63	75.0%	81
Excelente	14.8%	16	10.2%	11	13.0%	14	5.6%	6

Fuente: SPSS26

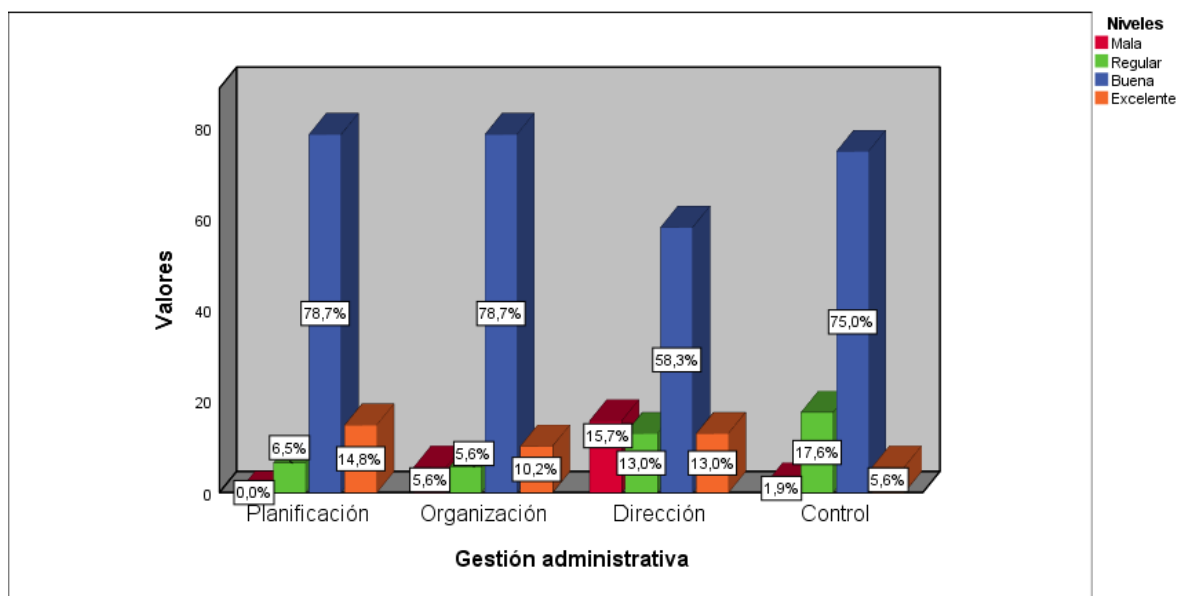


Figura. 5 frecuencias para el nivel de las dimensiones de la gestión administrativa

Interpretación: De acuerdo a los resultados de frecuencias agrupadas en la tabla y en la respectiva gráfica, la dimensión de planificación se encuentra en un 78,7% como Buena, un 14,8% en un nivel Excelente, un 6,5% la ubican en un nivel Regular y un 0,0% como Mala. Por otra parte, en la dimensión de organización un 78,7% la califica como Buena, un 10,2% en un nivel Excelente, un 5,6% como Regular y un 5,6% como Mala. Así también la dimensión de dirección se encuentra en un 58,3% Buena, un 15,7% la percibe Mala, un 13,0% en un nivel Excelente y un 13,0% como Regular. Por último, la dimensión de control está en un 75,0% Buena, un 17,6% como Regular, un 5,6% la califica como Excelente y un 1,9% Mala.

Prueba de hipótesis

Contraste de hipótesis general

Ho: No existe una relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

Ha: Existe una relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

Tabla 9.

Resultado del coeficiente de correlación de las variables gobierno digital y gestión administrativa.

Correlaciones			
		Gobierno digital	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	,788**
	Gobierno digital		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	108	108
	Gestión administrativa		
	Coefficiente de correlación	,788**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS26

Toma de decisión: Según el resultado, se observa un coeficiente Rho de Spearman de 0,788** que establece que entre las variables de gobierno digital y la gestión administrativa existe una correlación positiva alta, además de un resultado de significancia de 0.000 siendo menor al 0,05 de nivel de confianza; por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha), por lo que se confirma que existe una relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

Contraste de hipótesis específico I

Ho: No existe una relación entre el gobierno digital y la planificación en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

Ha: Existe una relación entre el gobierno digital y la planificación en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

Tabla 10.

Resultado del coeficiente de correlación de la variable gobierno digital y la dimensión de Planificación.

Correlaciones			
		Gobierno digital	Planificación
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	,405**
	Gobierno digital		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	108	108
	Planificación		
	Coefficiente de correlación	,405**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS26

Toma de decisión: Según el resultado, se observa un coeficiente Rho de Spearman de 0,405** que establece que entre las variables de gobierno digital y la planificación existe una correlación positiva moderada, además de un resultado de significancia de 0.000 siendo menor al 0,05 de nivel de confianza; por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha), por lo que se confirma que existe una relación entre el gobierno digital y la planificación en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

Contraste de hipótesis específico II

Ho: No existe una relación entre el gobierno digital y la organización en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

Ha: Existe una relación entre el gobierno digital y la organización en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

Tabla 11.

Resultado del coeficiente de correlación de la variable gobierno digital y la dimensión de organización.

Correlaciones			
		Gobierno digital	Organización
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	,521**
	Gobierno digital		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	108	108
	Organización		
	Coefficiente de correlación	,521**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS26

Toma de decisión: Según el resultado, se observa un coeficiente Rho de Spearman de 0,521** que establece que entre las variables de gobierno digital y la organización existe una correlación positiva moderada, además de un resultado de significancia de 0.000 siendo menor al 0,05 de nivel de confianza; por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha), por lo que se confirma que existe una relación entre el gobierno digital y la organización en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

Contraste de hipótesis específico III

Ho: No existe una relación entre el gobierno digital y la dirección en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

Ha: Existe una relación entre el gobierno digital y la dirección en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

Tabla 12.

Resultado del coeficiente de correlación de la variable gobierno digital y la dimensión de dirección.

Correlaciones			
		Gobierno digital	Dirección
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,735**
	Gobierno digital		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	108	108
	Dirección		
	Coeficiente de correlación	,735**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS26

Toma de decisión: Según el resultado, se observa un coeficiente Rho de Spearman de 0,735** que establece que entre las variables de gobierno digital y la dirección existe una correlación positiva alta, además de un resultado de significancia de 0.000 siendo menor al 0,05 de nivel de confianza; por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha), por lo que se confirma que existe una relación entre el gobierno digital y la dirección en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

Contraste de hipótesis específico IV

Ho: No existe una relación entre el gobierno digital y el control en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

Ha: Existe una relación entre el gobierno digital y el control en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

Tabla 13.

Resultado del coeficiente de correlación de la variable gobierno digital y la dimensión de control.

Correlaciones				
		Gobierno digital	Control	
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1.000	,415**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
	Control	Coeficiente de correlación	,415**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS26

Toma de decisión: Según el resultado, se observa un coeficiente Rho de Spearman de 0,415** que establece que entre las variables de gobierno digital y el control existe una correlación positiva moderada, además de un resultado de significancia de 0.000 siendo menor al 0,05 de nivel de confianza; por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha), por lo que se confirma que existe una relación entre el gobierno digital y el control en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos tras la contrastación de las hipótesis planteadas en la presente investigación demostraron que existe una relación positiva alta entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021, esto tras la obtención de un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,788**, con un grado de significación de 0.000 que fue menor al nivel de confianza de 0.05 por lo que se aceptó la hipótesis general, ello tras la aplicación de dos cuestionarios a 108 trabajadores que laboran en el Pronatel, en los cuales se evidenciaron que, respecto al gobierno digital el 60.19% de los encuestados la considera Buena, el 22,22% Regular, un 15,75% como Excelente y por último un 1,85% en un nivel Malo. En cuanto a la gestión administrativa los encuestados indicaron en un 76,85% que es Buena, un 12,04% como Regular, un 11,11% en un nivel Excelente y un 0.0% como Mala. Estos resultados concuerdan con el antecedente de investigación realizado por Infante (2019) quien obtuvo como resultado un valor Rho de Spearman de 0.882**, con una significancia de 0.000 menor al parámetro de nivel de significancia de 0.05 por lo que comprobó que el gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la gestión de la Procuraduría del RENIEC.

Cabe entenderse que este antecedente abarco el estudio de la gestión en todos sus ámbitos, incluyendo la gestión administrativa. Asimismo, el resultado se convalida con el estudio efectuado por Tirenti (2019) quien concluyo que el gobierno digital aporta transparencia gubernamental a las entidades públicas mediante la gestión administrativa lo que se traduce en una facilidad en la gestión de trámites y seguimiento de los mismos. De igual modo el resultado guarda relación con la investigación realizada por Fernández (2020) que arribo a la conclusión de que el gobierno digital a través de sus dimensiones externa, interna, relacional y promocional proporciona fortaleza a los procesos administrativos del Estado. Este sustento está basado también en la teoría del gobierno digital que proviene del procesamiento de información, analizado por Kmetz (2020) quien, concluyo que la tecnología digital forma parte de las estrategias de la gestión administrativa de la administración pública para proveer valor público a los servicios que se brinda al ciudadano. Por tanto, se puede afirmar que ambas variables de estudio están

interrelacionadas entre así ya que nutren a que los procesos de la entidad se llevan en forma eficiente y adecuada.

Podemos añadir que de acuerdo a lo expuesto anteriormente la gestión administrativa ha sido estudiada con mucha más frecuencia que el gobierno digital y esto se refleja en la teoría e investigaciones desarrollada por varios autores. Sin embargo, en estos últimos años se ha destacado muchos nuevos estudios sobre la importancia del gobierno digital pues la aplicación de la tecnología a la información dota a los servicios públicos de eficiencia y eficacia en cada una de las actividades de la administración pública.

Después del estudio efectuado se puede destacar como fortalezas respecto al enfoque cuantitativo empleado que, nos ha permitido procesar la información de un amplio número de sujetos que fue de 108 trabajadores de la entidad de estudio, el costo que implicó fue mínimo ya que se aplicó en forma virtual y con el apoyo de la estadística se obtuvieron datos confiables, como debilidad de este enfoque fue que se requirió de un analista especializado de datos para procesar la información adecuadamente; respecto al tipo de estudio básico realizado, el aspecto más positivo fue que apoyo a reafirmar y definir nuevas conceptualizaciones sobre las variables de gobierno digital y gestión administrativa, como limitante el estudio no abarco un contraste práctico que hubiera dotado una investigación aplicada, sin embargo con este trabajo se abre paso a realizar una en el futuro; el diseño no experimental aplicado posibilitó observar el desenvolvimiento de las variables de gobierno digital y la gestión administrativa de manera flexible y no invasiva, la desventaja fue que de alguna manera el estudio no tuvo una mayor profundidad pues por su característica es de naturaleza más superficial.

El trabajo se realizó en un nivel descriptivo correlacional por lo que como fortaleza se pudo observar una interacción de las variables en un entorno natural sin embargo esto no ayudó a identificar el punto de origen de la correlación entre el gobierno digital y la gestión administrativa. La metodología hipotética deductiva permitió describir el fenómeno de estudio gracias a la teorías y conceptualizaciones de la variable para inferir a partir de allí las conclusiones del trabajo, la principal debilidad de ello fue que, no se pudo ahondar en las relaciones que vinculan a las variables.

Respecto al resultado de la hipótesis específica 1, cuyo valor obtenido fue un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,405**; lo que significa que el gobierno digital y la planificación tienen una correlación positiva moderada, con un grado de significación de 0.000 que fue menor al nivel de confianza de 0.05 por lo que se comprobó la hipótesis específica de que existe una relación entre el gobierno digital y la planificación, cuyos datos porcentuales de la encuesta respecto a la planificación demostraron que de un total de 100%, 78,7% la considera Buena, un 14,8% como Excelente, un 6,5% en un nivel Regular y un 0,0% como Mala,. Esto concuerda con los resultados obtenidos por Linarez (2020) pues arribó a la conclusión que la implementación del gobierno digital apoya en la planificación de procesos, actividades, así como en la optimización del uso de recursos a través de uso de herramientas digitales. Para lo cual resalto la importancia de dotar de un suficiente presupuesto a todas las áreas de la entidad para implementarla, así como una capacitación a los usuarios y elaboración de manuales para el uso de las herramientas digitales, resultado sustentado en la aplicación de una triangulación de entrevistas a trabajadores de la Municipalidad de Chorrillos.

Esta evidencia se apoya también en el estudio de Robbins et al. (2013) realizada sobre los fundamentos de la administración pues indica que previo al emprendimiento de cualquier actividad se debe fijar la secuencia y los tiempos a seguir, por ello la planificación es considerada como el primer paso a seguir pues es en este punto en el cual se definen las metas de la entidad, y en la que se plantean las estrategias iniciales para integrar los procesos, esto se colige con lo que indica el autor lam (2016) respecto al gobierno digital, pues implica el proceso de tramitar la información y gestionar los datos con el apoyo de las personas mediante la planificación de actividades que vayan en línea con el desarrollo de procesos de mejora y en la que se erradique las practica de actividades obsoletas.

El proceso de planificación es una de las dimensiones de la gestión administrativa que de acuerdo a los análisis realizados por los autores que anteceden guarda relación con la variable de gobierno digital pues las actividades requieren una planificación para apoyar al proceso de manejo de información de la institución en sus diversas áreas. Por tanto, afirmamos que existe una relación entre ambas.

El resultado de la contrastación de la hipótesis específica 2, en la que se halló un coeficiente Rho Spearman de 0,521**, con un grado de significación de 0.000 que fue menor al nivel de confianza de 0.05 por lo que se aceptó la hipótesis específica de que existe una relación entre el gobierno digital y la organización, cuyos datos porcentuales de la encuesta sobre la organización demostraron que un 78,7% la considera Buena, un 10,2% Excelente, así como un 5,6% como Regular y un 5,6% Mala. Lo que tiene vínculo con el estudio de Luna (2018) quien manifestó que el gobierno electrónico permite mejorar la organización de las funciones del personal que provee servicios gubernamentales al ciudadano lo que eleva el nivel de confiabilidad de parte de los usuarios. En su estudio sobre el gobierno electrónico obtuvo como resultado porcentual que un 40.4% la considera deficiente, un 51.9% como moderado y un 7.7% eficiente, siendo una calificación regular en la escala de niveles planteados.

Se puede alinear este resultado con lo indicado por Cabero (2012) pues indica que la organización posibilita la creación de las condiciones necesarias para que los procesos de la institución funcionen en forma coordinada y los miembros de la entidad tengan definido cuáles serán las actividades a realizar para prestar servicios a los usuarios. Podemos agregar que de acuerdo a Etkin (2000) la importancia de la organización radica en la determinación de las funciones de los miembros de la entidad de acuerdo a un orden de criterios basados en normativas y pautas diseñadas.

El concepto del Decreto Legislativo N° 1412 (2018) sobre el gobierno digital incluye la organización de los sistemas de información y el tratamiento de datos los cuales deben estar alienados con los objetivos de la entidad para lo cual es necesario digitalizar la información y los contenidos para que los procesos provean un buen servicio al administrado. Se deduce que el proceso de la organización es una actividad básica de acuerdo a lo expuesto por los anteriores autores, pues consiste en hacer las coordinaciones necesarias para asignar funciones y con ello poner en práctica las actividades establecidas, transversalmente es necesario el involucramiento del gobierno digital pues dinamiza y da soporte a la ejecución de las acciones para que se lleven con mayor fluidez, con ello podemos indicar que la investigación realizada confirma las teorías, estudios realizados por otros

investigadores y normas en la materia de que existe un vínculo entre la dimensión de la organización y el gobierno digital.

Para la hipótesis específica 3, se obtuvo un coeficiente Rho Spearman de 0,735** lo que determinó que existe una relación entre el gobierno digital y la dirección, el grado de significancia fue menor al 0.05 por lo que se aceptó la hipótesis de interrelación entre el gobierno digital y la dirección, los resultados porcentuales indicaron que, de los encuestados un 58,3% la considera Buena, un 15,7% Mala, un 13,0% como Excelente y un 13,0% como Regular. Este resultado guarda relación con el estudio desarrollado por Juho (2019) quien arribó a la conclusión que el gobierno digital a través del uso de plataformas virtuales posibilita ejercer una dirección transparente respecto a los accesos y utilización de recursos. Asimismo, Hamad (2018) en su investigación sobre el gobierno digital obtuvo como resultado que el 80% de los encuestados concordaron en la necesidad de aplicar una dirección responsable y permanente en la implementación de proyectos tecnológicos, pues los factores claves que definen el éxito de los objetivos propuestos requerían una vigilancia de los procesos para que sean correctamente ejecutados.

Entre las teorías que soportan los resultados encontrados tenemos a Galindo (2000) quien resaltó la utilidad como técnica estratégica que permite orientar las actividades de los colaboradores, para lo cual es necesario un responsable para vigilar el cumplimiento de funciones dentro de los plazos previsto, este concepto es uno de los más esenciales pues se traduce una gran responsabilidad para el encargado, siendo el gobierno digital una herramienta muy útil que apoyara a realizar esta función de una forma más fácil y ágil. Este concepto se liga con el aspecto relacional del gobierno digital pues requiere la creación de una red de apoyo entre todos los trabajadores bajo un mando que dirija el proceso. Como hemos observado se ha confirmado el resultado obtenido respecto a la dimensión de la dirección con el gobierno digital. Por ende, se puede afirmar que existe una relación entre estas variables.

En cuanto a la última contrastación de hipótesis específica 4 referida a la relación entre la variable de gobierno digital y el control se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,415** que confirma que existe una relación

positiva media entre ambas, con un grado de significación de 0.000 que fue menor al nivel de confianza de 0.05 por lo que se aceptó la hipótesis de la interrelación entre el gobierno digital y el control, los resultados porcentuales indicaron que un 75,0% la considera Buena, un 17,6% como Regular, un 5,6% a un nivel Excelente y un 1,9% Mala. Dicho resultado concuerda con lo expuesto por Adebayo (2019) pues, valida que el gobierno digital mejora los mecanismos de control como la rendición de cuentas y la transparencia lo que impacta en la gestión administrativa institucional y fomenta la cooperación entre colaboradores y ciudadanos. Asimismo, Salvador (2002) resalta que la mejora de los servicios públicos implicará el buen uso de la información y la tecnología para poder asentar los cimientos de la gestión de la administración pública, considerando que el poder de la digitalización es un medio para conseguir los fines institucionales para lo cual se necesita que se trabaje armónicamente con cada una de sus dimensiones.

Es preciso añadir también lo indicado por Bhasin (2019) pues destaca la dimensión del control como una herramienta de monitoreo y corrector de errores, dicho instrumento de seguimiento requiere el apoyo de la tecnología, siendo el gobierno digital una herramienta muy adecuada para apoyar a realizar esta acción, para poder asegurar el logro del resultado esperado de acuerdo a lo planificado. De acuerdo a lo expuesto podemos cotejar que existe una relación entre la dimensión de control y el gobierno digital.

De acuerdo a las contrastaciones realizadas se validó el análisis de datos efectuado y los resultados obtenidos en las diversas investigaciones citadas en los antecedentes en las que se destaca la vinculación y la importancia del gobierno digital y las dimensiones de la gestión administrativa pues optimizan el desempeño de la entidad en sus diferentes procesos.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Existe relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021, tras la obtención de un valor Rho Spearman de 0,788** donde “p” es igual a $0.000 < 0.05$, lo que confirmó la hipótesis alterna de la existencia de una correlación entre ambas siendo una del tipo positiva alta.

Segunda

Existe relación entre el gobierno digital y la planificación en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021, tras la obtención de un valor Rho Spearman de 0,405** donde “p” es igual a $0.000 < 0.05$, lo que confirmó la hipótesis alterna de la existencia de una correlación entre ambas siendo una del tipo positiva moderada.

Tercera

Existe relación entre el gobierno digital y la organización en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021, tras la obtención de un valor Rho Spearman de 0,521** donde “p” es igual a $0.000 < 0.05$, lo que confirmó la hipótesis alterna de la existencia de una correlación entre ambas siendo una del tipo positiva moderada.

Cuarta

Existe relación entre el gobierno digital y la dirección en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021, tras la obtención de un valor Rho Spearman de 0,735** donde “p” es igual a $0.000 < 0.05$, lo que confirmó la hipótesis alterna de la existencia de una correlación entre ambas siendo una del tipo positiva alta.

Quinta

Existe relación entre el gobierno digital y el control en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021, tras la obtención de un valor Rho Spearman de 0,415** donde “p” es igual a $0.000 < 0.05$, lo que confirmó la

hipótesis alterna de la existencia de una correlación entre ambas siendo una del tipo positiva moderada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al personal directivo del Programa Nacional de Telecomunicaciones, tomar a consideración la trascendencia del papel del gobierno digital y la gestión administrativa del Pronatel, de acuerdo a la perspectiva de los trabajadores, para impulsar el desarrollo de proyectos tecnológicos que doten de habilidades digitales a los colaboradores de las diversas áreas de la entidad, para hacer más eficiente los procesos y mejorar servicios que brinda para gestionar de una mejor forma los proyectos de telecomunicaciones del país.

Segunda

Se sugiere a los trabajadores del Programa Nacional de Telecomunicaciones proponer actividades de mejora digital a los procedimientos administrativos que realizan a través los respectivos canales de comunicación habilitados para la sugerencia del desarrollo de programas y proyectos, asimismo a aquellos colaboradores encargados de las acciones de inducción apoyar en la capacitación y acompañamientos a los usuarios internos para la adquisición de los conocimientos digitales necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Tercera

Se recomienda a los usuarios del Pronatel en la generación de un mayor compromiso en instruirse de los nuevos cambios en las herramientas digitales con el propósito de tener procedimientos más eficientes y así reducir los tiempos de espera en la ejecución de respuestas en los procedimientos administrativos.

Cuarta

Se recomienda a los profesionales y estudiantes ahondar en investigaciones relacionadas al gobierno digital y gestión administrativa, en distintas instituciones públicas o privadas con el fin de exponer las necesidades de las mismas y recopilar información que pueda ser empleada para diseñar un

esquema de actividades de fortalecimiento de las mismas para proveer calidad y valor público a los usuarios internos y externos.

REFERENCIAS

- (BID), B. I. (2019). *La Agenda Digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>
- ABCM, M. (2016). *Learn the importance of administrative management to business*. Obtenido de <https://www.myabcm.com/blog-post/importance-of-administrative-management/>
- Adebayo, F. (2019). *Electronic government: an investigation of factors facilitating and impeding the development of e-government in Nigeria*. Obtenido de https://repository.cardiffmet.ac.uk/bitstream/handle/10369/11156/phd%20thesis%20-%20approved%20and%20awarded%20_e-copy%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Admon, C. (2013). *Administración. Mexico: Cengage Learning*. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=097f738c-9cfe-4054-afe8-cab657d818f2%40sessionmgr101>
- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). Protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 7.
- Armas, R. (2011). *Gobierno Electrónico: Fases, Dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Bertrand, A. (2019). *Digital transformation is now a public sector imperative*. Obtenido de https://www.ey.com/en_gl/government-public-sector/how-does-digital-government-become-better-government
- Cabero, C. (2013). *Organización. Madrid: Parainfo*. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=097f738c-9cfe-4054-afe8-cab657d818f2%40sessionmgr101>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Ciudad de México: McGraw Hill .
- Corvo, H. (2011). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Decreto Legislativo N° 1412. (2018). Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1>

- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. Obtenido de <http://resultados.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Etkin, J. (2000). *Política, gobierno y gerencia de las organizaciones, acuerdos, dualidades y divergencias*. Obtenido de <https://ide.rionegro.gov.ar/download/archivos/00002659.pdf>
- Fernández, L. (2020). *Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43399/Fern%C3%A1ndez_JL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galindo, M. (2000). *Teoría de la Administración Pública*. México: Editorial Porrúa.
- Gillen, D. (2020). *Definición gestión administrativa*. Obtenido de https://www.academia.edu/13000052/Definicion_gestion_administrativa
- Grajales, T. (2000). *Tipos de Investigación*. Obtenido de <https://cmaspublish2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- Hamad, A. (2018). *An Evaluation of E-government Effectiveness in Dubai Smart Government Departments*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/153657586.pdf>
- Hernandez, A. (2008). *El método hipotético-deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico*. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7142>
- Hernandez, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGraw Hill.
- Iam, I. d. (2016). *Administrative Management*. Obtenido de <https://www.instagram.com/Administrative-Management>
- IEDEP, I. d. (2020). *El camino del Gobierno Peruano hacia la Digitalización*. Obtenido de <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2020/09/200914.pdf>
- Infante, Z. (2019). *Aplicación de Gobierno Electrónico para optimizar la gestión pública de la Procuraduría Pública del RENIEC*. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871/INFANTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Juho, R. (2019). *EU's Single Digital Gateway and its implementation in Finnish eGovernment: A case study*. Obtenido de https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/39060/master_Rinne_Juho_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del Comportamiento, método de investigación*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Kmetz, J. (2020). *The Information Processing Theory of Organization: Managing Technology Accession in Complex Systems*. Obtenido de https://books.google.com.ph/books/about/The_Information_Processing_Theory_of_Org.html?id=W3p_DwAAQBAJ
- Kullabs. (2011). *Concept of Planning, Types of Planning and Planning Process*. Obtenido de <https://kullabs.com/class-12/business-studies-1/planning-3/concept-of-planning,-types-of-planning-and-planning-process>
- Lima, I. d. (2020). *Sector servicios retrocedería 2,8% en el primer trimestre según IEDEP*. Obtenido de <https://lacamara.pe/tag/iedep/?print=print-search>
- Linarez, J. (2020). *El gobierno electrónico como factor de innovación y desarrollo de la gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos-Lima*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47287/Linarez_AJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luna, I. (2019). *Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, estudio de caso: Cajeros inteligentes implementando el gobierno digital*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/102933/Tesis%20Iliana%20Luna%20Susunaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luna, P. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56201/Luna_GP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marketplace, E. (2020). *Analysis on administrative management's role and level and its four key aspects*. Obtenido de <https://www.essaymarketplace.com/management/analysis-on-administrative-managements-role-and-level-and-its-four-key-aspects/>
- Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2018). *Decreto Supremo N° 018-2018-MTC*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mtc/normas-legales/308452-018-2018-mtc>
- Miranda, A. (2018). *Relación entre la gestión administrativa y la aplicación de los instrumentos de gestión por los funcionarios públicos de la Municipalidad distrital de Santa Rosa, periodo*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2370/TM%20AD-Gp%204000%20M1%20%20Miranda%20Bautista.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Morales, F. (2012). *Conozca tres tipos de investigación*. Obtenido de <http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>
- Munch, L. (2014). *Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>
- OCDE, B. 2. (2016). *Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264259027-15-es.pdf?expires=1619391810&id=id&accname=guest&checksum=464460716AB869C3E3812CEE10AA15B6>
- Ortiz, F. (2021). *Metodología de la investigación, pautas para hacer la tesis*. Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/>
- OSIPTEL. (2020). *Retos Para Cerrar la Brecha Digital en el Perú*. Obtenido de <https://www.osiptel.gob.pe/media/uaxgb32q/ppt-retos-cerrar-brechadigital.pdf>
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administración Conceptos esenciales y aplicaciones*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLyKC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Ron, D. (2015). *eGovernment Using technology to improve public services and democratic participation*. Obtenido de [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565890/EPRS_IDA\(2015\)565890_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565890/EPRS_IDA(2015)565890_EN.pdf)
- Salvador, M. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. Obtenido de <https://docplayer.es/8225615-Gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-modelos-de-relacion-mas-alla-de-las-modas.html>
- Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert, J. D. (2011). *Administración Administración*. (8ª ed.). México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Svard, P. (2017). *e-Government development and its impact on information management*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/topics/social-sciences/e-government>
- Tirenti, C. (2019). *Gobierno electrónico en el sector Público Nacional Argentino. El sistema de gestión documental electrónico (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)*. Obtenido de

<https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Tirenti%2C%20Claudia%20Elizabeth.pdf>

Westreicher, G. (2020). *Muestreo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>

Yingxu, W., Dong, L., & Ying, W. (2003). *Discovering the Capacity of Human Memory*. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1023%2FA%3A1025405628479#rightslink>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gobierno digital y gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.

Nombres y Apellidos: Luis David, Purizaca Romero

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable 1: Gobierno digital				
¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021?	Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.	Existe una relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos Mala (24 a 48) Regular (49 a 72) Buena (73 a 96) Excelente (97 a 120)
			1. Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Canales de comunicación ✓ Servicios a usuarios externos ✓ Integración de información 	1,2 3,4 5,6	Escala ordinal de Likert Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
			2. Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación de la TIC ✓ Directivas procedimentales ✓ Servicios a usuarios de las unidades organizacionales 	7,8 9,10 11,12		
			3. Relacional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intercambio de recursos ✓ Adaptación a cambios ✓ Participación de los colaboradores del área 	13,14 15,16 17,18		
			4. Promocional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitación de accesos ✓ Expansión de servicios 	19,20,21 22,23,24		
Problemas específicos:	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2: Gestión administrativa				
¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la planificación en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021?	Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la planificación en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.	Existe una relación entre el gobierno digital y la planificación en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos Mala (24 a 48) Regular (49 a 72) Buena (73 a 96) Excelente (97 a 120)
			1. Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de necesidades ✓ Establecimiento de objetivos ✓ Asignación de tiempo y recursos 	1,2 3,4 5,6		
¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la organización en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021?	Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la organización en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.	Existe una relación entre el gobierno digital y la organización en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.	2. Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecimiento de actividades ✓ Coordinación entre áreas ✓ Distribución de funciones 	7,8 9,10 11,12	Escala ordinal de Likert Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
			3. Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empleo de técnicas de liderazgo ✓ Motivación y trabajo en equipo ✓ Toma de decisiones 	13,14 15,16 17,18		

¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la dirección en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021?	Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la dirección en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.	Existe una relación entre el gobierno digital y la dirección en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.	4. Control	✓ Seguimiento de actividades	19,20		
				✓ Medición y desempeño de estrategias	21,22		
				✓ Acciones de corrección	23,24		
¿Qué relación existe entre el gobierno digital y el control en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021?	Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y el control en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.	Existe una relación entre el gobierno digital y el control en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021.					
Nivel - Diseño de la investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística		
Nivel: Descriptivo - Correlacional Diseño: No experimental - Transversal Método: Hipotético deductivo	Población: 150 trabajadores del Pronatel Tipo de muestreo: Simple - Aleatorio Tamaño de muestra: 108 trabajadores del Pronatel	Variable 1: Gobierno digital Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Luis David, Purizaca Romero Año: 2021 Monitoreo: Constante Ámbito de Aplicación: trabajadores del Programa Nacional de Telecomunicaciones Forma de Administración: Directa			Descriptiva: Frecuencias, porcentajes en tablas y figuras de interpretación Inferencial: Pruebas no paramétricas.		
		Variable 1: Gestión administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Luis David, Purizaca Romero Año: 2021 Monitoreo: Constante Ámbito de Aplicación: trabajadores del Programa Nacional de Telecomunicaciones Forma de Administración: Directa					

Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 14.

Operacionalización de la variable 1: Gobierno digital

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas	Niveles y Rango
Externa	Canales de comunicación	1,2	Ordinal con Likert	Malo (24 a 48)
	Servicios a usuarios externos	3,4		Regular (49 a 72)
	Integración de información	5,6	Nunca (1) Casi Nunca (2)	Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Interna	Implementación de la TIC	7,8	Algunas veces (3) Casi siempre (4)	
	Directivas procedimentales	9,10	Siempre (5)	
	Servicios a usuarios de las unidades organizacionales	11,12		
Relacional	Intercambio de recursos	13,14		
	Adaptación a cambios	15,16		
	Participación de los colaboradores del área	17,18		
Promocional	Facilitación de accesos	19,20,21		
	Expansión de servicios	23,23,24		

Tabla 15.

Operacionalización de la variable 2: Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas	Niveles y Rango
Planificación	Identificación de necesidades	1,2	Ordinal con Likert	Malo (24 a 48)
	Establecimiento de objetivos	3,4		Regular (49 a 72)
	Asignación de tiempo y recursos	5,6	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Organización	Establecimiento de actividades	7,8		
	Coordinación entre áreas	9,10		
	Distribución de funciones	11,12		
Dirección	Empleo de técnicas de liderazgo	13,14		
	Motivación y trabajo en equipo	15,16		
	Toma de decisiones	17,18		
Control	Seguimiento de actividades	19,20		
	Medición y desempeño de estrategias	21,22		
	Acciones de corrección	23,24		

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE LA VARIABLE DE GOBIERNO DIGITAL

INSTRUCCIONES:

Estimado participante, para resolver el siguiente cuestionario lea con atención cada enunciado y marque con (X) la casilla correspondiente según su valoración en la escala del 1 al 5. La información registrada será reservada solo para fines académicos.

N°	ENUNCIADO	VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
EXTERNA						
1	Su área emplea canales virtuales para atender trámites, reclamos, quejas y difundir información.					
2	Se utilizan canales virtuales para realizar reuniones de coordinación.					
3	La información remitida a usuarios externos se realiza en forma electrónica (notificaciones de documentos).					
4	La documentación remitida a entidades externas se brinda en forma virtual.					
5	Su área tiene convenios interinstitucionales para tener acceso a información (Reniec, registros públicos y otros).					
6	Cuentan un sistema de información integrada para consulta de usuarios externos con usuario y clave.					
INTERNA						
7	Emplea un sistema de información para procesar y actualizar la información que utiliza.					
8	Utiliza un canal virtual para derivar documentos internos a sus compañeros u otras áreas.					
9	Las directivas procedimentales del área en la que trabaja son actualizadas conforme a las necesidades.					
10	Las directivas procedimentales abarcan a todos los procesos que realiza el área.					
11	Emplea su firma digital para emitir documentos (oficios, informes, etc.)					
12	Tiene accesibilidad permanente para tener acceso remoto a los documentos de su área.					
RELACIONAL						
13	La entidad facilita el uso de recursos tecnológicos para los sistemas empleados en su área.					
14	Su área integra información con otras áreas.					
15	El sistema de información que emplea se adapta con facilidad a los datos que utiliza.					
16	El área de tecnología e información atiende los problemas del sistema de información que emplea.					
17	Se recogen propuestas de los colaboradores del área para mejorar el sistema.					
18	El acceso a la información reservada de su área está adecuadamente protegida con alguna clave o restricción de usuario.					
PROMOCIONAL						
19	Se difunden las mejoras en los sistemas que se emplean.					
20	Se aplican mejoras en su sistema de información para expandir su uso.					
21	Se cuenta con administración de perfiles y manejo de claves para los canales virtuales.					
22	Se cuenta con los recursos para financiar las mejoras a los sistemas de información.					
23	Se realizan convenios para mejorar los servicios que brinda su área a los usuarios.					

24	Se recogen sugerencias por parte del administrado para la mejora tecnológica.					
----	---	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE LA VARIABLE DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES:

Estimado participante, para resolver el siguiente cuestionario lea con atención cada enunciado y marque con (X) la casilla correspondiente según su valoración en la escala del 1 al 5. La información registrada será reservada solo para fines académicos.

N°	ENUNCIADO	VALORACIÓN				
		Nunca 1	Casi nunca 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
PLANIFICACIÓN						
1	En su área de trabajo se identifican las necesidades de mejora para la gestión documental.					
2	Se priorizan las necesidades más urgentes de trámite administrativo.					
3	Los objetivos se establecen en función a los resultados esperados.					
4	Se establecen metas, para medir los objetivos alcanzados.					
5	El tiempo asignado para realizar las tareas encomendadas es razonable y suficiente.					
6	Los recursos brindados son adecuados para la ejecución de sus funciones.					
ORGANIZACIÓN						
7	En la organización de las actividades del área se recogen las opiniones de los demás.					
8	El establecimiento de actividades del año se programa con anticipación.					
9	La coordinación con las otras áreas es fluida.					
10	Las solicitudes de información a otras áreas son atendidas en el tiempo solicitado.					
11	Las funciones asignadas a Ud. son razonables según su criterio.					
12	La ejecución de sus funciones corresponde a las indicadas en su contrato u orden de servicio.					
DIRECCIÓN						
13	Considera que el desempeño de su líder es adecuado para el logro de resultados del área.					
14	El líder de su área emplea habilidades blandas.					
15	Se refleja empatía entre compañeros al realizar actividades en equipo.					
16	El líder de su equipo los motiva y alienta a trabajar en equipo.					
17	Considera que las decisiones adoptadas en su área son las más acertadas para solucionar problemas.					
18	En su área la toma de decisiones se realiza en manera conjunta.					
CONTROL						
19	En su área se realiza un seguimiento a las actividades encomendadas.					
20	En su área se consolida en una base de datos las actividades realizadas y por realizar.					
21	Se mide el progreso de actividades.					
22	Se utilizan indicadores porcentuales para medir los objetivos alcanzados.					
23	Se aplican estrategias de retroalimentación con acciones de control.					
24	Se aplican medidas correctivas para disminuir errores en el manejo documentario.					

Anexo 4: Certificados de validez de instrumentos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. Felipe Guizado Oscco

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría** con mención **Gestión Pública** de la Universidad, en la sede **Lima Norte**, promoción **2021**, aula **A3**, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Gobierno digital y gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Purizaca Romero Luis David
D.N.I: 46021526



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Gobierno digital

es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos enlazados en la administración comprendiendo el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas y herramientas utilizadas por las instituciones públicas para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para el administrado. (Decreto Legislativo No 1412, 2018)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Externa

Se asocia a la prestación de servicios y a la capacidad de relacionarse con los ciudadanos a través de los canales de información y comunicación que se originan con la implementación de las TICs. (Armas, 2011)

Dimensión 2: Interna

Considerada como la palanca de cambio a la implementación de las TIC para iniciar el proceso transformador, sin embargo, el cambio se tiene que enmarcar en una estrategia de transformación organizativa, diseñando proceso en base a las necesidades del ciudadano. (Armas, 2011)

Dimensión 3: Promocional

Hace referencia tanto a la cultura como a la infraestructura y equipos necesarios para facilitar la expansión de conocimientos, incentivando a que el ciudadano busque la información para transformarla en conocimiento. (Armas, 2011)

Dimensión 4: Relacional

Se centra en la interrelación, entre empresas públicas y/o privadas con el fin de crear una red de apoyo e intercambiar información para la mejora de los servicios y procesos de trabajo. (Armas, 2011)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gobierno digital

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Externa	Canales de comunicación Servicios a usuarios externos Integración de información	1,2 3,4 5,6	Malo (24 a 48) Regular (49 a 72) Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Interna	Implementación de la TIC Directivas procedimentales Servicios a usuarios de las unidades organizacionales	7,8 9,10 11,12	Malo (24 a 48) Regular (49 a 72) Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Relacional	Intercambio de recursos Adaptación a cambios Participación de los colaboradores del área	13,14 15,16 17,18	Malo (24 a 48) Regular (49 a 72) Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Promocional	Facilitación de accesos Expansión de servicios	19,20,21 23,23,24	Malo (24 a 48) Regular (49 a 72) Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: EXTERNA							
1	Su área emplea canales virtuales para atender trámites, reclamos, quejas y difundir información.	X		X		X		
2	Se utilizan canales virtuales para realizar reuniones de coordinación.	X		X		X		
3	La información remitida a usuarios externos se realiza en forma electrónica (notificaciones de documentos).	X		X		X		
4	La documentación remitida a entidades externas se brinda en forma virtual.	X		X		X		
5	Su área tiene convenios interinstitucionales para tener acceso a información (Reniec, registros públicos y otros).	X		X		X		
6	Cuentan con un sistema de información integrada para consulta de usuarios externos con usuario y clave.	X		X		X		
	DIMENSION 2: INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Emplea un sistema de información para procesar y actualizar la información que utiliza.	X		X		X		
8	Utiliza un canal virtual para derivar documentos internos a sus compañeros u otras áreas.	X		X		X		
9	Las directivas procedimentales del área en la que trabaja son actualizadas conforme a las necesidades.	X		X		X		
10	Las directivas procedimentales abarcan a todos los procesos que realiza el área.	X		X		X		
11	Emplea su firma digital para emitir documentos (oficios, informes, etc.)	X		X		X		
12	Tiene accesibilidad permanente para tener acceso remoto a los documentos de su área.	X		X		X		
	DIMENSION 3: RELACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La entidad facilita el uso de recursos tecnológicos para los sistemas empleados en su área.	X		X		X		
14	Su área integra información con otras áreas.	X		X		X		
15	El sistema de información que emplea se adapta con facilidad a los datos que utiliza.	X		X		X		
16	El área de tecnología e información atiende los problemas del sistema de información que emplea.	X		X		X		
17	Se recogen propuestas de los colaboradores del área para mejorar el sistema.	X		X		X		
18	El acceso a la información reservada de su área está adecuadamente protegida con alguna clave o restricción de usuario.	X		X		X		
	DIMENSION 4: PROMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Se difunden las mejoras en los sistemas que se emplean.	X		X		X		
20	Se aplican mejoras en su sistema de información para expandir su uso.	X		X		X		

21	Se cuenta con administración de perfiles y manejo de claves para los canales virtuales.	X	X	X	
22	Se cuenta con los recursos para financiar las mejoras a los sistemas de información.	X	X	X	
23	Se realizan convenios para mejorar los servicios que brinda su área a los usuarios.	X	X	X	
24	Se recogen sugerencias por parte del administrado para la mejora tecnológica.	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

DNI: 31169557

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dr. Felipe Guizado Oscco

Especialidad del validador: Docente Metodólogo

09 de Junio del 2021

- 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 Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Gestión administrativa

Es la búsqueda de la eficiencia organizacional, sus elementos lo conforman las actividades de planificar, organizar, dirigir y controlar, las que constituyen el proceso administrativo y que forman parte de cualquier área o nivel del trabajo del administrador. (Chiavenato, 2019)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Planificación

Es un enfoque a futuro en donde las metas, objetivos y propósitos estratégicos permiten el desarrollo de la empresa de manera eficiente y eficaz. Tiene el propósito de fijar el curso preciso de la acción a seguir estableciendo los principios, la secuencia y las denominaciones de tiempo. (Robbins et al, 2013)

Dimensión 2: Organización

Conjunto de responsabilidades, reglas y comportamientos que se debe respetar entre los miembros encargados dentro de la organización, este proceso incluye atraer a los trabajadores, definir las responsabilidades, integrar tareas en unidades de trabajo, con el fin de crear condiciones para que las personas y los procesos funcionen. (Cabero, 2012)

Dimensión 3: Dirección

Es la técnica y/o estrategia para conducir las actividades individuales, donde un responsable se encarga de velar que cada una de las actividades y objetivos propuestos por la organización se realicen de la mejor manera en los plazos propuestos. (Galindo, 2000)

Dimensión 4: Control

Es el proceso básico donde se incluye estándares para lograr los objetivos, en esta etapa se compara el desempeño contra los estándares y mediante resultados se realizan los cambios para que el desempeño vuelva a cumplir los estándares requeridos. (Admon, 2013)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: Gestión administrativa

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Planificación	Identificación de necesidades	1,2	Malo (24 a 48)
	Establecimiento de objetivos	3,4	Regular (49 a 72)
	Asignación de tiempo y recursos	5,6	Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Organización	Establecimiento de actividades	7,8	Malo (24 a 48)
	Coordinación entre áreas	9,10	Regular (49 a 72)
	Distribución de funciones	11,12	Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Dirección	Empleo de técnicas de liderazgo	13,14	Malo (24 a 48)
	Motivación y trabajo en equipo	15,16	Regular (49 a 72)
	Toma de decisiones	17,18	Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Control	Seguimiento de actividades	19,20	Malo (24 a 48)
	Medición y desempeño de estrategias	21,22	Regular (49 a 72)
	Acciones de corrección	23,24	Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: PLANIFICACIÓN							
1	En su área de trabajo se identifican las necesidades de mejora para la gestión documental.	X		X		X		
2	Se priorizan las necesidades más urgentes de trámite administrativo.	X		X		X		
3	Los objetivos se establecen en función a los resultados esperados.	X		X		X		
4	Se establecen metas, para medir los objetivos alcanzados.	X		X		X		
5	El tiempo asignado para realizar las tareas encomendadas es razonable y suficiente.	X		X		X		
6	Los recursos brindados son adecuados para la ejecución de sus funciones.	X		X		X		
	DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN							
7	En la organización de las actividades del área se recogen las opiniones de los demás.	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El establecimiento de actividades del año se programa con anticipación.	X		X		X		
9	La coordinación con las otras áreas es fluida.	X		X		X		
10	Las solicitudes de información a otras áreas son atendidas en el tiempo solicitado.	X		X		X		
11	Las funciones asignadas a Ud. son razonables según su criterio.	X		X		X		
12	La ejecución de sus funciones corresponde a las indicadas en su contrato u orden de servicio.	X		X		X		
	DIMENSION 3: DIRECCIÓN							
13	Considera que el desempeño de su líder es adecuado para el logro de resultados del área.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El líder de su área emplea habilidades blandas.	X		X		X		
15	Se refleja empatía entre compañeros al realizar actividades en equipo.	X		X		X		
16	El líder de su equipo los motiva y alienta a trabajar en equipo.	X		X		X		
17	Considera que las decisiones adoptadas en su área son las más acertadas para solucionar problemas.	X		X		X		
18	En su área la toma de decisiones se realiza en manera conjunta.	X		X		X		
	DIMENSION 4: CONTROL							
19	En su área se realiza un seguimiento a las actividades encomendadas.	Si	No	Si	No	Si	No	
20	En su área se consolida en una base de datos las actividades realizadas y por realizar.	X		X		X		
21	Se mide el progreso de actividades.	X		X		X		
22	Se utilizan indicadores porcentuales para medir los objetivos alcanzados.	X		X		X		
23	Se aplican estrategias de retroalimentación con acciones de control.	X		X		X		

24	Se aplican medidas correctivas para disminuir errores en el manejo documentario.	X	X	X	X	
----	--	---	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dr. Felipe Guizado Oscco

DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docente Metodólogo

09 de Junio del 2021

- 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 Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Roxana Gutiérrez Vilca

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría** con mención **Gestión Pública** de la Universidad, en la sede **Lima Norte**, promoción **2021**, aula **A3**, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Gobierno digital y gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Purizaca Romero Luis David

D.N.I: 46021526



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Gobierno digital

es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos enlazados en la administración comprendiendo el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas y herramientas utilizadas por las instituciones públicas para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para el administrado. (Decreto Legislativo No 1412, 2018)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Externa

Se asocia a la prestación de servicios y a la capacidad de relacionarse con los ciudadanos a través de los canales de información y comunicación que se originan con la implementación de las TICs. (Armas, 2011)

Dimensión 2: Interna

Considerada como la palanca de cambio a la implementación de las TIC para iniciar el proceso transformador, sin embargo, el cambio se tiene que enmarcar en una estrategia de transformación organizativa, diseñando proceso en base a las necesidades del ciudadano. (Armas, 2011)

Dimensión 3: Promocional

Hace referencia tanto a la cultura como a la infraestructura y equipos necesarios para facilitar la expansión de conocimientos, incentivando a que el ciudadano busque la información para transformarla en conocimiento. (Armas, 2011)

Dimensión 4: Relacional

Se centra en la interrelación, entre empresas públicas y/o privadas con el fin de crear una red de apoyo e intercambiar información para la mejora de los servicios y procesos de trabajo. (Armas, 2011)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gobierno digital

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Externa	Canales de comunicación Servicios a usuarios externos Integración de información	1,2	Malo (24 a 48)
		3,4 5,6	Regular (49 a 72) Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Interna	Implementación de la TIC Directivas procedimentales Servicios a usuarios de las unidades organizacionales	7,8	Malo (24 a 48)
		9,10 11,12	Regular (49 a 72) Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Relacional	Intercambio de recursos Adaptación a cambios Participación de los colaboradores del área	13,14	Malo (24 a 48)
		15,16	Regular (49 a 72)
		17,18	Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Promocional	Facilitación de accesos Expansión de servicios	19,20,21	Malo (24 a 48)
		23,23,24	Regular (49 a 72) Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: EXTERNA							
1	Su área emplea canales virtuales para atender trámites, reclamos, quejas y difundir información.	X		X		X		
2	Se utilizan canales virtuales para realizar reuniones de coordinación.	X		X		X		
3	La información remitida a usuarios externos se realiza en forma electrónica (notificaciones de documentos)	X		X		X		
4	La documentación remitida a entidades externas se brinda en forma virtual.	X		X		X		
5	Su área tiene convenios interinstitucionales para tener acceso a información (Reniec, registros públicos y otros).	X		X		X		
6	Cuentan con un sistema de información integrada para consulta de usuarios externos con usuario y clave.	X		X		X		
	DIMENSION 2: INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Emplea un sistema de información para procesar y actualizar la información que utiliza.	X		X		X		
8	Utiliza un canal virtual para derivar documentos internos a sus compañeros u otras áreas.	X		X		X		
9	Las directivas procedimentales del área en la que trabaja son actualizadas conforme a las necesidades.	X		X		X		
10	Las directivas procedimentales abarcan a todos los procesos que realiza el área.	X		X		X		
11	Emplea su firma digital para emitir documentos (oficios, informes, etc.)	X		X		X		
12	Tiene accesibilidad permanente para tener acceso remoto a los documentos de su área.	X		X		X		
	DIMENSION 3: RELACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La entidad facilita el uso de recursos tecnológicos para los sistemas empleados en su área	X		X		X		
14	Su área integra información con otras áreas.	X		X		X		
15	El sistema de información que emplea se adapta con facilidad a los datos que utiliza.	X		X		X		
16	El área de tecnología e información atiende los problemas del sistema de información que emplea.	X		X		X		
17	Se recogen propuestas de los colaboradores del área para mejorar el sistema.	X		X		X		
18	El acceso a la información reservada de su área está adecuadamente protegida con alguna clave o restricción de usuario.	X		X		X		
	DIMENSION 4: PROMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Se difunden las mejoras en los sistemas que se emplean.	X		X		X		
20	Se aplican mejoras en su sistema de información para expandir su uso.	X		X		X		



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Gestión administrativa

Es la búsqueda de la eficiencia organizacional, sus elementos lo conforman las actividades de planificar, organizar, dirigir y controlar, las que constituyen el proceso administrativo y que forman parte de cualquier área o nivel del trabajo del administrador. (Chiavenato, 2019)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Planificación

Es un enfoque a futuro en donde las metas, objetivos y propósitos estratégicos permiten el desarrollo de la empresa de manera eficiente y eficaz. Tiene el propósito de fijar el curso preciso de la acción a seguir estableciendo los principios, la secuencia y las denominaciones de tiempo. (Robbins et al, 2013)

Dimensión 2: Organización

Conjunto de responsabilidades, reglas y comportamientos que se debe respetar entre los miembros encargados dentro de la organización, este proceso incluye atraer a los trabajadores, definir las responsabilidades, integrar tareas en unidades de trabajo, con el fin de crear condiciones para que las personas y los procesos funcionen. (Cabero, 2012)

Dimensión 3: Dirección

Es la técnica y/o estrategia para conducir las actividades individuales, donde un responsable se encarga de velar que cada una de las actividades y objetivos propuestos por la organización se realicen de la mejor manera en los plazos propuestos. (Galindo, 2000)

Dimensión 4: Control

Es el proceso básico donde se incluye estándares para lograr los objetivos, en esta etapa se compara el desempeño contra los estándares y mediante resultados se realizan los cambios para que el desempeño vuelva a cumplir los estándares requeridos. (Admon, 2013)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: Gestión administrativa

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Planificación	Identificación de necesidades	1,2	Malo (24 a 48)
	Establecimiento de objetivos	3,4	Regular (49 a 72)
	Asignación de tiempo y recursos	5,6	Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Organización	Establecimiento de actividades	7,8	Malo (24 a 48)
	Coordinación entre áreas	9,10	Regular (49 a 72)
	Distribución de funciones	11,12	Bueno (73 a 96)
	Empleo de técnicas de liderazgo	13,14	Excelente (97 a 120)
Dirección	Motivación y trabajo en equipo	15,16	Malo (24 a 48)
	Toma de decisiones	17,18	Regular (49 a 72)
	Seguimiento de actividades	19,20	Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Control	Medición y desempeño de estrategias	21,22	Malo (24 a 48)
	Acciones de corrección	23,24	Regular (49 a 72)
			Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
DIMENSION 1: PLANIFICACIÓN									
1	En su área de trabajo se identifican las necesidades de mejora para la gestión documental.	X		X		X			
2	Se priorizan las necesidades más urgentes de trámite administrativo.	X		X		X			
3	Los objetivos se establecen en función a los resultados esperados.	X		X		X			
4	Se establecen metas, para medir los objetivos alcanzados.	X		X		X			
5	El tiempo asignado para realizar las tareas encomendadas es razonable y suficiente.	X		X		X			
6	Los recursos brindados son adecuados para la ejecución de sus funciones.	X		X		X			
DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN									
7	En la organización de las actividades del área se recogen las opiniones de los demás.	Si	No	Si	No	Si	No		
8	El establecimiento de actividades del año se programa con anticipación.	X		X		X			
9	La coordinación con las otras áreas es fluida.	X		X		X			
10	Las solicitudes de información a otras áreas son atendidas en el tiempo solicitado.	X		X		X			
11	Las funciones asignadas a Ud. son razonables según su criterio.	X		X		X			
12	La ejecución de sus funciones corresponde a las indicadas en su contrato u orden de servicio.	X		X		X			
DIMENSION 3: DIRECCIÓN									
13	Considera que el desempeño de su líder es adecuado para el logro de resultados del área.	Si	No	Si	No	Si	No		
14	El líder de su área emplea habilidades blandas.	X		X		X			
15	Se refleja empatía entre compañeros al realizar actividades en equipo.	X		X		X			
16	El líder de su equipo los motiva y alienta a trabajar en equipo.	X		X		X			
17	Considera que las decisiones adoptadas en su área son las más acertadas para solucionar problemas.	X		X		X			
18	En su área la toma de decisiones se realiza en manera conjunta.	X		X		X			
DIMENSION 4: CONTROL									
19	En su área se realiza un seguimiento a las actividades encomendadas.	Si	No	Si	No	Si	No		
20	En su área se consolida en una base de datos las actividades realizadas y por realizar.	X		X		X			
21	Se mide el progreso de actividades.	X		X		X			
22	Se utilizan indicadores porcentuales para medir los objetivos alcanzados.	X		X		X			
23	Se aplican estrategias de retroalimentación con acciones de control.	X		X		X			

24	Se aplican medidas correctivas para disminuir errores en el manejo documentario.	X	X	X	
----	--	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. Roxana Gutiérrez Vilca **DNI:** 40994718

Especialidad del validador: Gestor Público

15 de junio del 2021

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 Experto Informante.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Sandra Abigail Silva Vásquez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría con mención Gestión Pública** de la Universidad, en la sede **Lima Norte**, promoción **2021**, aula **A3**, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Gobierno digital y gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Purizaca Romero Luis David
D.N.I: 46021526



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Gobierno digital

es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos enlazados en la administración comprendiendo el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas y herramientas utilizadas por las instituciones públicas para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para el administrado. (Decreto Legislativo No 1412, 2018)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Externa

Se asocia a la prestación de servicios y a la capacidad de relacionarse con los ciudadanos a través de los canales de información y comunicación que se originan con la implementación de las TICs. (Armas, 2011)

Dimensión 2: Interna

Considerada como la palanca de cambio a la implementación de las TIC para iniciar el proceso transformador, sin embargo, el cambio se tiene que enmarcar en una estrategia de transformación organizativa, diseñando proceso en base a las necesidades del ciudadano. (Armas, 2011)

Dimensión 3: Promocional

Hace referencia tanto a la cultura como a la infraestructura y equipos necesarios para facilitar la expansión de conocimientos, incentivando a que el ciudadano busque la información para transformarla en conocimiento. (Armas, 2011)

Dimensión 4: Relacional

Se centra en la interrelación, entre empresas públicas y/o privadas con el fin de crear una red de apoyo e intercambiar información para la mejora de los servicios y procesos de trabajo. (Armas, 2011)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gobierno digital

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Externa	Canales de comunicación Servicios a usuarios externos Integración de información	1,2 3,4 5,6	Malo (24 a 48) Regular (49 a 72) Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Interna	Implementación de la TIC Directivas procedimentales Servicios a usuarios de las unidades organizacionales	7,8 9,10 11,12	Malo (24 a 48) Regular (49 a 72) Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Relacional	Intercambio de recursos Adaptación a cambios Participación de los colaboradores del área	13,14 15,16 17,18	Malo (24 a 48) Regular (49 a 72) Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Promocional	Facilitación de accesos Expansión de servicios	19,20,21 23,23,24	Malo (24 a 48) Regular (49 a 72) Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: EXTERNA								
1	Su área emplea canales virtuales para atender trámites, reclamos, quejas y difundir información.	X		X		X		
2	Se utilizan canales virtuales para realizar reuniones de coordinación.	X		X		X		
3	La información remitida a usuarios externos se realiza en forma electrónica (notificaciones de documentos).	X		X		X		
4	La documentación remitida a entidades externas se brinda en forma virtual.	X		X		X		
5	Su área tiene convenios interinstitucionales para tener acceso a información (Reniec, registros públicos y otros).	X		X		X		
6	Cuentan con un sistema de información integrada para consulta de usuarios externos con usuario y clave.	X		X		X		
DIMENSION 2: INTERNA								
7	Emplea un sistema de información para procesar y actualizar la información que utiliza.	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Utiliza un canal virtual para derivar documentos internos a sus compañeros u otras áreas.	X		X		X		
9	Las directivas procedimentales del área en la que trabaja son actualizadas conforme a las necesidades.	X		X		X		
10	Las directivas procedimentales abarcan a todos los procesos que realiza el área.	X		X		X		
11	Emplea su firma digital para emitir documentos (oficios, informes, etc.)	X		X		X		
12	Tiene accesibilidad permanente para tener acceso remoto a los documentos de su área.	X		X		X		
DIMENSION 3: RELACIONAL								
13	La entidad facilita el uso de recursos tecnológicos para los sistemas empleados en su área.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Su área integra información con otras áreas.	X		X		X		
15	El sistema de información que emplea se adapta con facilidad a los datos que utiliza.	X		X		X		
16	El área de tecnología e información atiende los problemas del sistema de información que emplea.	X		X		X		
17	Se recogen propuestas de los colaboradores del área para mejorar el sistema.	X		X		X		
18	El acceso a la información reservada de su área está adecuadamente protegida con alguna clave o restricción de usuario.	X		X		X		
DIMENSION 4: PROMOCIONAL								
19	Se difunden las mejoras en los sistemas que se emplean.	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Se aplican mejoras en su sistema de información para expandir su uso.	X		X		X		

21	Se cuenta con administración de perfiles y manejo de claves para los canales virtuales.	X	X	X	
22	Se cuenta con los recursos para financiar las mejoras a los sistemas de información.	X	X	X	
23	Se realizan convenios para mejorar los servicios que brinda su área a los usuarios.	X	X	X	
24	Se recogen sugerencias por parte del administrado para la mejora tecnológica.	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Silva Vásquez Sandra Abigail DNI: 72680126

Especialidad del validador: Gestor Público

10 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

- 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

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Gestión administrativa

Es la búsqueda de la eficiencia organizacional, sus elementos lo conforman las actividades de planificar, organizar, dirigir y controlar, las que constituyen el proceso administrativo y que forman parte de cualquier área o nivel del trabajo del administrador. (Chiavenato, 2019)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Planificación

Es un enfoque a futuro en donde las metas, objetivos y propósitos estratégicos permiten el desarrollo de la empresa de manera eficiente y eficaz. Tiene el propósito de fijar el curso preciso de la acción a seguir estableciendo los principios, la secuencia y las denominaciones de tiempo. (Robbins et al, 2013)

Dimensión 2: Organización

Conjunto de responsabilidades, reglas y comportamientos que se debe respetar entre los miembros encargados dentro de la organización, este proceso incluye atraer a los trabajadores, definir las responsabilidades, integrar tareas en unidades de trabajo, con el fin de crear condiciones para que las personas y los procesos funcionen. (Cabero, 2012)

Dimensión 3: Dirección

Es la técnica y/o estrategia para conducir las actividades individuales, donde un responsable se encarga de velar que cada una de las actividades y objetivos propuestos por la organización se realicen de la mejor manera en los plazos propuestos. (Galindo, 2000)

Dimensión 4: Control

Es el proceso básico donde se incluye estándares para lograr los objetivos, en esta etapa se compara el desempeño contra los estándares y mediante resultados se realizan los cambios para que el desempeño vuelva a cumplir los estándares requeridos. (Admon, 2013)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: Gestión administrativa

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Planificación	Identificación de necesidades	1,2	Malo (24 a 48)
	Establecimiento de objetivos	3,4	Regular (49 a 72)
	Asignación de tiempo y recursos	5,6	Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Organización	Establecimiento de actividades	7,8	Malo (24 a 48)
	Coordinación entre áreas	9,10	Regular (49 a 72)
	Distribución de funciones	11,12	Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Dirección	Empleo de técnicas de liderazgo	13,14	Malo (24 a 48)
	Motivación y trabajo en equipo	15,16	Regular (49 a 72)
	Toma de decisiones	17,18	Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)
Control	Seguimiento de actividades	19,20	Malo (24 a 48)
	Medición y desempeño de estrategias	21,22	Regular (49 a 72)
	Acciones de corrección	23,24	Bueno (73 a 96) Excelente (97 a 120)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
	DIMENSION 1: PLANIFICACIÓN								
1	En su área de trabajo se identifican las necesidades de mejora para la gestión documental.	X		X		X			
2	Se priorizan las necesidades más urgentes de trámite administrativo.	X		X		X			
3	Los objetivos se establecen en función a los resultados esperados.	X		X		X			
4	Se establecen metas, para medir los objetivos alcanzados.	X		X		X			
5	El tiempo asignado para realizar las tareas encomendadas es razonable y suficiente.	X		X		X			
6	Los recursos brindados son adecuados para la ejecución de sus funciones.	X		X		X			
	DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No		
7	En la organización de las actividades del área se recogen las opiniones de los demás.	X		X		X			
8	El establecimiento de actividades del año se programa con anticipación.	X		X		X			
9	La coordinación con las otras áreas es fluida.	X		X		X			
10	Las solicitudes de información a otras áreas son atendidas en el tiempo solicitado.	X		X		X			
11	Las funciones asignadas a Ud. son razonables según su criterio.	X		X		X			
12	La ejecución de sus funciones corresponde a las indicadas en su contrato u orden de servicio.	X		X		X			
	DIMENSION 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No		
13	Considera que el desempeño de su líder es adecuado para el logro de resultados del área.	X		X		X			
14	El líder de su área emplea habilidades blandas.	X		X		X			
15	Se refleja empatía entre compañeros al realizar actividades en equipo.	X		X		X			
16	El líder de su equipo los motiva y alienta a trabajar en equipo.	X		X		X			
17	Considera que las decisiones adoptadas en su área son las más acertadas para solucionar problemas.	X		X		X			
18	En su área la toma de decisiones se realiza en manera conjunta.	X		X		X			
	DIMENSION 4: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No		
19	En su área se realiza un seguimiento a las actividades encomendadas.	X		X		X			
20	En su área se consolida en una base de datos las actividades realizadas y por realizar.	X		X		X			
21	Se mide el progreso de actividades.	X		X		X			
22	Se utilizan indicadores porcentuales para medir los objetivos alcanzados.	X		X		X			
23	Se aplican estrategias de retroalimentación con acciones de control.	X		X		X			

24	Se aplican medidas correctivas para disminuir errores en el manejo documentario.	X	X	X	
----	--	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Silva Vásquez Sandra Abigail

DNI: 72680126

Especialidad del validador: Gestor Público

10 de junio del 2021

- 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 Experto Informante.

Anexo 5: Carta de presentación para aplicación de instrumentos



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

Lima, 21 de mayo de 2021
Carta P. 0169-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Ing.
Carlos Alberto Lezameta Escribens
Director Ejecutivo
Programa Nacional de Telecomunicaciones

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PURIZACA ROMERO, LUIS DAVID; identificado con DNI N° 46021526 y con código de matrícula N° 7002513587; 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 y gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 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 PURIZACA ROMERO, LUIS DAVID 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

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Lima, 16 de junio del 2021.

Ing. Carlos Alberto Lezameta Escribens
Director Ejecutivo del Pronatel.

Sres. del Área de Administración del
Pronatel.

Presente. -

Asunto: Solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación con fines académicos.

Me es grato dirigirme a ustedes con la finalidad de saludarlos cordialmente y asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, requiero recopilar la información necesaria para poder desarrollar mi investigación titulada: "Gobierno digital y gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021" por lo cual solicito mediante este medio la autorización correspondiente para aplicar dos cuestionarios a los integrantes de las diferentes áreas de vuestra entidad, a efectos de medir la percepción de los servidores del Pronatel respecto al tema de estudio.

Link de cuestionarios:

Cuestionario 1: <https://forms.office.com/r/2fwF1DMAAI>

Cuestionario 2: <https://forms.office.com/r/7mcl.k8Bp7z>

Expresándoles mis sentimientos de respeto y consideración me despido de ustedes, no sin antes agradecerle por la atención que dispensen a la presente. Adjunto a la presente la carta de presentación de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo.

Atentamente.

Firma
Luis David Purizaca Romero
D.N.I. 46021526



Correo: luis17470@gmail.com
Cel. 931825572
Dirección: Av. Colombia 637 Pueblo Libre

Anexo 5: Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Tabla 16.

Confiabilidad cuestionario variable de gobierno electrónico

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	108	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	108	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	24

Fuente: SPSS 26

Según los resultados de análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach se tiene como resultado un coeficiente de 0,922 lo cual indica que el instrumento posee una alta confiabilidad.

Tabla 17.

Confiabilidad del cuestionario variable gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	108	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	108	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,784	24

Fuente: SPSS 26

Según los resultados de análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach se tiene como resultado un coeficiente de 0,784 lo cual indica que el instrumento posee confiabilidad.

Tabla 18.

Confiabilidad cuestionario general con ambas variables

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	108	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	108	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	48

Fuente: SPSS 26

Según los resultados de análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach se tiene como resultado un coeficiente de 0,932 lo cual indica que el instrumento general posee una alta confiabilidad.

Anexo 6: Base de datos

	GOBIERNO DIGITAL																							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
E1	3	5	4	4	3	4	3	3	4	1	4	1	5	1	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2
E2	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5
E3	2	2	5	5	1	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1
E4	5	5	5	3	1	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	3	4	4
E5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5
E6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E7	5	5	5	5	5	4	2	4	2	4	2	4	2	2	1	4	1	1	4	1	3	1	1	2
E8	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3
E9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	4	4	1	4	4
E10	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	2
E11	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E12	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3
E13	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4
E14	2	2	2	2	2	4	2	4	1	2	4	2	1	2	2	1	2	1	3	3	1	3	3	5
E15	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E16	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	2
E17	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4
E18	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3
E19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E20	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E21	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4
E22	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	5
E23	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	4	1	3	1	1	3	1	1	1
E24	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	1	4	2
E25	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4
E26	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3
E27	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4
E28	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E29	4	3	3	3	4	4	4	1	1	4	4	1	3	3	1	4	1	4	4	4	4	4	3	4
E30	3	3	3	3	2	4	3	3	3	1	4	4	4	1	2	1	3	1	4	1	2	4	2	4
E31	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	5
E32	5	4	3	2	5	1	1	1	4	1	3	4	1	1	1	1	1	4	3	1	3	3	4	4
E33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E34	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E35	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	2
E36	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4
E37	1	2	1	1	2	1	1	4	1	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
E38	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E39	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
E40	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4
E41	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5
E42	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5
E43	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	2

E44	2	4	4	4	2	3	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	
E45	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3
E46	3	5	4	4	3	4	3	3	4	1	4	1	5	1	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2
E47	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5
E48	2	2	5	5	1	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1
E49	5	5	5	3	1	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	3	4	4
E50	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5
E51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E52	5	5	5	5	5	4	2	4	2	4	2	4	2	2	1	4	1	1	4	1	3	1	1	2
E53	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3
E54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	4	4	1	4	4
E55	3	5	4	4	3	4	3	3	4	1	4	1	5	1	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2
E56	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5
E57	2	2	5	5	1	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1
E58	5	5	5	3	1	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	3	4	4
E59	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5
E60	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E61	5	5	5	5	5	4	2	4	2	4	2	4	2	2	1	4	1	1	4	1	3	1	1	2
E62	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3
E63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	4	4	1	4	4
E64	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	2
E65	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E66	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3
E67	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4
E68	2	2	2	2	2	4	2	4	1	2	4	2	1	2	2	1	2	1	3	3	1	3	3	5
E69	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E70	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	2
E71	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4
E72	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3
E73	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E74	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E75	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4
E76	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	5
E77	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	4	1	3	1	1	3	1	1	1
E78	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	1	4	2
E79	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4
E80	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3
E81	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4
E82	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E83	4	3	3	3	4	4	4	1	1	4	4	1	3	3	1	4	1	4	4	4	4	4	3	4
E84	3	3	3	3	2	4	3	3	3	1	4	4	4	1	2	1	3	1	4	1	2	4	2	4
E85	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	5
E86	5	4	3	2	5	1	1	1	4	1	3	4	1	1	1	1	1	4	3	1	3	3	4	4
E87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E88	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E89	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	2
E90	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4

E91	1	2	1	1	2	1	1	4	1	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
E92	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
E93	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
E94	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2
E95	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5
E96	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
E97	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	2
E98	2	4	4	4	2	3	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4
E99	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4
E100	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2
E101	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	2	3	3	3	3	5
E102	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4
E103	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4
E104	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
E105	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	4	1	4	1	4	1	4	1
E106	1	3	1	3	1	1	1	2	4	2	3	2	4	2	3	4	2	4	1	1	3	4	4
E107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5
E108	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	2	5	2	3	3	4	2	1	3	1	1	3

GESTION ADMINISTRATIVA

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
E1	4	3	4	1	1	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	1	1	4	5
E2	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	2
E3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	4
E4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3
E5	3	1	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5
E6	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
E7	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
E8	3	5	4	4	3	4	5	4	1	4	4	5	5	3	3	1	1	1	1	1	1	5	5	5
E9	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	1	1	1	1	1	3	4	5
E10	4	4	4	5	5	4	4	1	5	1	4	3	4	5	3	1	1	1	4	5	3	3	4	3
E11	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
E12	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4
E13	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	1	1	1	4	3	4	3	3	3	5
E14	2	4	3	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4
E15	5	4	2	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	4
E16	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	3	4	3	3	4	4
E17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E18	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	1	5	5	4	3	4	4	4
E19	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4
E20	4	3	3	3	5	4	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
E21	1	1	1	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5
E22	4	3	3	3	1	3	1	2	1	3	1	4	4	1	3	4	3	5	1	4	5	4	4	2
E23	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	1	2	1	4	1	1	3	4	4	2	4	4
E24	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4
E25	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5

E26	2	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4
E27	5	4	2	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4
E28	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E29	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
E30	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	4	3	3	4	5
E31	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	2
E32	5	5	5	5	5	3	4	4	4	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1	4	2	4	4
E33	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
E34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4
E35	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E36	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4
E37	3	3	3	3	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	5
E38	2	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4
E39	5	4	2	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4
E40	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4
E41	5	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4
E42	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
E43	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3
E44	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4
E45	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E46	4	3	4	1	1	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	1	1	4	5
E47	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	2
E48	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	4
E49	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3
E50	3	1	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5
E51	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
E52	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
E53	3	5	4	4	3	4	5	4	1	4	4	5	5	3	3	1	1	1	1	1	1	5	5	5
E54	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	1	1	1	1	1	3	4	5
E55	4	3	4	1	1	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	1	1	4	5
E56	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	2
E57	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	4
E58	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3
E59	3	1	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5
E60	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
E61	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
E62	3	5	4	4	3	4	5	4	1	4	4	5	5	3	3	1	1	1	1	1	1	5	5	5
E63	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	1	1	1	1	1	3	4	5
E64	4	4	4	5	5	4	4	1	5	1	4	3	4	5	3	1	1	1	4	5	3	3	4	3
E65	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
E66	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4
E67	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	1	1	1	4	3	4	3	3	3	5
E68	2	4	3	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	4	4	4	2	4	3	4
E69	5	4	2	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	4
E70	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	3	4	3	3	4	4
E71	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E72	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	1	5	5	4	3	4	4	4

E73	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	
E74	4	3	3	3	5	4	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
E75	1	1	1	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	
E76	4	3	3	3	1	3	1	2	1	3	1	4	4	1	3	4	3	5	1	4	5	4	4	2	
E77	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	1	2	1	4	1	1	3	4	4	2	4	4	
E78	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
E79	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	
E80	2	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	
E81	5	4	2	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	
E82	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E83	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
E84	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	4	3	3	4	5	
E85	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	2	
E86	5	5	5	5	5	3	4	4	4	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1	4	2	4	4	
E87	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
E88	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	
E89	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
E90	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
E91	3	3	3	3	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	5
E92	2	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	
E93	5	4	2	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	
E94	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	
E95	5	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	
E96	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
E97	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	
E98	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4	
E99	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E100	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	1	1	1	4	4	3	4	
E101	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
E102	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
E103	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
E104	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
E105	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	
E106	2	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	
E107	5	4	2	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	
E108	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	1	3	1	1	1	2	4	3	1	4	

Anexo 7: Resultados SPSS

TESIS LUIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 68 de 68 variables

	ANIFICACION	ORGANIZACION	DIRECCION	CONTROL	EXTERNA	INTERNA	RELACIONAL	PROMOCIONAL	EXTERNA	INTERNA	RELACIONAL	PROMOCIONAL	var
1	2	3	3	3	2	23,00	16,00	15,00	16,00	3	2	2	2
2	3	3	3	3	3	20,00	23,00	21,00	21,00	3	3	3	3
3	3	3	1	2	17,00	16,00	14,00	6,00	2	2	2	1	1
4	4	3	3	4	23,00	27,00	29,00	21,00	3	4	4	3	3
5	3	3	4	4	30,00	23,00	23,00	28,00	4	3	3	4	4
6	3	3	3	3	23,00	23,00	23,00	23,00	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	29,00	18,00	11,00	12,00	4	2	1	1	1
8	3	3	2	2	26,00	23,00	23,00	22,00	4	3	3	3	3
9	3	3	2	2	19,00	18,00	10,00	18,00	3	2	1	2	2
10	4	2	2	3	20,00	21,00	22,00	24,00	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	25,00	29,00	29,00	29,00	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	26,00	23,00	23,00	22,00	4	3	3	3	3
13	3	3	1	3	18,00	21,00	17,00	20,00	2	3	2	3	3
14	3	1	2	3	14,00	15,00	9,00	18,00	2	2	1	2	2
15	3	4	4	3	28,00	27,00	28,00	29,00	4	4	4	4	4
16	4	3	1	3	20,00	20,00	22,00	23,00	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	19,00	24,00	22,00	21,00	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	26,00	23,00	23,00	22,00	4	3	3	3	3
19	3	4	1	3	23,00	20,00	23,00	23,00	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	21,00	23,00	23,00	23,00	3	3	3	3	3
21	2	3	3	3	18,00	21,00	17,00	20,00	2	3	2	3	3
22	2	1	3	3	23,00	23,00	9,00	14,00	3	3	1	2	2
23	3	3	1	3	22,00	14,00	16,00	8,00	3	2	2	1	1
24	3	3	3	3	20,00	20,00	22,00	20,00	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	19,00	24,00	22,00	21,00	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	26,00	23,00	23,00	22,00	4	3	3	3	3
27	3	4	4	3	28,00	29,00	26,00	28,00	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

