



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno digital y gestión administrativa de una
municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Seclen Tintinapón, Patricia (ORCID: 0000-0001-6540-5947)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: 0000-0002-2599-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria:

Dedicada a mi querida madre, por brindarme su amor incondicional, su motivación y guía constante para seguir adelante en este nuevo reto profesional, así mismo a mi padre quien me brinda su amplia experiencia profesional guiándome siempre por el camino de engrandecer mis conocimientos para servir con humildad y profesionalismo.

Patricia Seclén

Agradecimiento:

En primer lugar agradezco a Dios por permitirme seguir afianzando mis conocimientos dándome salud y las fuerzas necesarias para seguir adelante. Así mismo agradezco a la Municipalidad Distrital por el acceso y apoyo prestado para la realización de mi investigación en especial a Sr. Wilian Gamonal secretario general y Lic. César Aguinaga jefe de recursos humanos, así mismo a mi profesor Erick Carlo Figueroa Coronado por su apoyo en la realización de mi tesis.

La autora

Índice de Contenido

Carátula	ii
Dedicatoria:.....	ii
Agradecimiento:.....	iii
Índice de Contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de Normalidad.....	19
Tabla 2 Correlación entre las variables Gobierno digital y Gestión administrativa.....	20
Tabla 3 Correlación entre la dimensión de Tecnología digital y la variables Gestión administrativa	20
Tabla 4 Correlación entre la dimensión Innovación digital y la variable Gestión administrativa.....	21
Tabla 5 Correlación entre la dimensión Valor público y Gestión administrativa.....	22

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de investigación.....	15
---------------------------------------	----

Resumen

La presente investigación titulada “Gobierno digital y gestión administrativa de una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz” tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el gobierno digital y la gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz. La investigación fue básica de tipo correlacional de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 26 trabajadores de la Municipalidad Distrital, de la cual se obtuvo como muestra 24 siendo el muestreo de tipo probabilístico. La técnica utilizada para la recopilación de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario cuya escala de medición fue de Likert, el cual fue validado a juicio de expertos y sometido al análisis respectivo de confiabilidad de alfa Cronbach.

Palabras clave: Gobierno digital, Gestión administrativa, Tecnología de información y comunicación, y Valor público

Abstract

The present investigation entitled "Digital government and administrative management of a district municipality of the Province of Santa Cruz" had the general objective of determining the relationship between digital government and the administrative management of a District Municipality of the Province of Santa Cruz. The research was basic correlational type with a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 26 workers from the District Municipality, of which 24 were obtained as a sample, the sampling being probabilistic. The technique used to collect the information was the survey and the instrument used for data collection was the questionnaire whose measurement scale was Likert, which was validated according to expert judgment and submitted to the respective reliability analysis of Alpha Cronbach.

Keywords: Digital government, Administrative management, Information and communication technology, and Public value.

I. INTRODUCCIÓN

En el presente siglo XXI, el avance de las tecnologías hoy llamadas TIC, junto con el adelanto del internet, marcan la forma de gestionar los recursos de los gobiernos y establecen la interacción con los ciudadanos desde el ámbito político, económico y social, derivándose así la concepción de gobierno electrónico a manera de ejemplo en la función pública para conseguir el progreso y crecimiento económico de los estados, dependiendo de su amplia brecha digital, en relación con la afiliación de los progresos tecnológicos en los procedimientos de innovación y creación de valor (Moreira & Hidalgo, 2020).

Debe considerarse además que las TIC, no solo basta conocerlas, sino que se debe hallar su uso y aplicación, para las cuales se establecen estrategias que permiten dar a conocer el desarrollo de la función pública y transformarla en un servicio eficiente que genere confianza, rapidez, y claridad, con el fin de lograr el valor público.

A nivel internacional, son constantes las noticias sobre actos de corrupción y de enriquecimiento ilícito, temas que generan desazón, desilusión, preocupación, impotencia y sobre todo desconcierto. Ante esta grave situación resulta necesario contar con un Estado moderno ligado a un sistema global que facilite y mejore las actividades de la función pública, así como la accesibilidad de la información de la población, debiendo ser un tema prioritario en la agenda de cada gobierno con miras a una transformación digital y por ende a la modernización del Estado.

Según la OECD (2018), señala que una estrategia de gobierno digital es un mecanismo esencial para institucionalizar objetivos de política, alinear prioridades y agregar acciones coordinadas. Establece requisitos clave para permitir una implementación de políticas eficiente y efectiva, monitorear el desarrollo y los resultados de políticas, y establece mecanismos de rendición de cuentas respaldados por el marco de gobernanza.

Al respecto, un ejemplo de avance tecnológico es el país de Chile, que cuenta con un mercado maduro en telecomunicaciones, terminando a la fecha con su portabilidad numérica y al mismo tiempo licitando el

proyecto de “Fibra Óptica Austral” para dotar de fibra a la extensión entre puerto Montt y Punta Arenas, siendo una de las áreas más amplias al sur del territorio Chileno, este avance es parte del proceso del desarrollo digital chileno (Raimundo, 2020).

Nuestro país no es ajeno a la innovación tecnológica, pero existen hasta la fecha deficiencias en la implementación de estas herramientas, diversos autores señalan que en nuestro país no se fomenta de manera eficiente la simplificación de los trámites administrativos, siendo indispensable modernizar la gestión del Estado para crear mayores niveles de acción en favor de los ciudadanos y con los ciudadanos (Rodríguez, 2021).

Tanto es así que las políticas de modernización del estado dadas con D.S.004-2013/PCM fija como base transversal la política de modernización el gobierno electrónico que hace hincapié a la utilización de las TIC en la función gubernamental, mejorando el trabajo y la información que se oferta a la población de esta manera se orienta hacia una gestión con eficiencia y eficacia incrementando su transparencia y generando valor público (Guzmán, 2020).

En cuanto al ámbito regional, la Municipalidad Distrital de estudio pertenece a la Región Cajamarca. Actualmente, esta Región es pionera y líder en la implementación de un gobierno electrónico a nivel nacional, alcanzado el 100% de las metas de compromisos digitales fijado por la Secretaría de gobierno digital de la PCM. El objetivo de la actual gestión del gobierno regional de Cajamarca es convertirse en una región tecnológica, es así que el área de informática señala que una de las líneas de acción es modernizar el sistema burocrático, reduciendo tiempo, efectivo, y generando la transparencia en la gestión pública (Andina agencia de noticias, 2020).

En la Municipalidad Distrital de estudio, el uso de las herramientas de información electrónica está en proceso, lo cual evita contar aún con una gestión moderna y eficiente resultando necesario e indispensable contar con ello en beneficio de la comunidad. Por lo tanto, en esta investigación se planteó el problema general mediante la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa de una

Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022?

En cuanto a la justificación teórica y apoyándose en el marco teórico fue la base para entender nuestras variables de estudio de manera que nos ayudaron a comprender las diferentes teorías sobre la investigación a fin de verificar el progreso real de las políticas de modernización del Estado, comprobando el grado de eficacia y eficiencia; para la justificación práctica se obtuvieron los resultados de las diversas tablas y figuras estadísticas que condujeron al hallazgo del grado de manejo del gobierno digital y como la utilización de los procedimientos de la gestión administrativa pueden ir modernizándose, estos resultados ayudaron al ente público y a la ciudadanía a comprender y valorar la importancia de dotarse de tecnología para un adecuado acceso y cumplimiento eficaz de los servicios que se ofrece; en cuanto a la justificación metodológica se evidencio el desempeño de las técnicas para un apropiado estudio de investigación empleando técnicas e instrumentos tal es así que en la presente investigación se hizo uso de un cuestionario, el mismo que permitió la recolección de información siendo aprobado por profesionales calificados y experimentados en el tema.

El objetivo general del presente estudio fue: determinar la relación existente entre el gobierno digital y la gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022. Así mismo, como objetivos específicos se tuvieron: OE1. Identificar la relación que existe entre la dimensión de tecnología digital y la gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022, OE2. Identificar la relación que existe entre la dimensión de innovación digital y la gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022 y OE3. Establecer la relación que existe entre la dimensión de valor público, y la gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022.

La hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022. Como hipótesis nula: No existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a las investigaciones de carácter internacional, se tomaron en consideración los siguientes antecedentes:

Mendez et al. (2021), señalan como objetivo proponer la evaluación si los componentes socio demográficos contribuyen en las decisiones de los pobladores de emplear las prestaciones de gobierno electrónico. Se utilizó un método cuantitativo, apoyándose en comprobaciones estadísticas y un modelo de regresión logística, apoyado en los micros datos del estudio TIC domicilios. El presente análisis indica que existe una influencia de factores como: edad, ingresos familiares, condición de actividad, clase económica, nivel educativo, modelo de instrumento de entrada, y el empleo de las prestaciones de servicio en gobierno electrónico. La recolección de datos se realizó mediante un formulario electrónico mediante el método entrevista personal asistida por una computadora.

Arias & Maçada (2018), señalan como objetivo de su investigación sintetizar trabajos relacionados en el campo de la calidad del servicio de e-Gobierno. El método se basa en un enfoque cualitativo en dos pasos: 1) Identificación de artículos relacionados con la calidad del servicio de e-Gobierno y 2) Análisis de contenido de estos artículos. Los hallazgos muestran una visión integradora de 48 artículos, clasificados en 28 investigaciones, que proponen modelos competitivos para evaluar la calidad del servicio de Gobierno Electrónico como variable dependiente final compuesta por diferentes variables independientes.

Pérez & Carreño (2019), su investigación tuvo como objetivo analizar el impacto de las TIC en el crecimiento del gobierno electrónico, explica cómo los instrumentos de este ayudan en la gestión de las alcaldías, identificando sus ventajas, a sí mismo conocer los impedimentos para el desarrollo del gobierno electrónico de manera óptima. Su tipo de investigación, es cuantitativa, de tipo analítico. Su muestra fue de 29 alcaldías, de las cuales se revisaron y estudiaron sus páginas web, analizando su difusión.

Mendoza (2019), en su estudio sobre gestión administrativa, tuvo como objetivo analizar los procesos y procedimientos de las facultades

académicas con la finalidad de hallar deficiencias incluyendo además al personal administrativo en cuanto a trámites se refiere, permitiendo conocer el grado de percepción. Su estudio fue transversal de enfoque cuantitativo y cualitativo, dando realce a un estudio descriptivo, permitiendo la recolección, análisis de la información e interdependencia de los datos obtenidos. Se aplicó una escala de Likert de célebres autores expertos. De los resultados encontrados, se logró el inicio de un debate y análisis de los procesos y procedimientos, determinando las deficiencias en la gestión administrativa.

Delgado (2020), señala que, las tecnologías de información actualmente son utilizadas por las gobernaciones nacionales, regionales, provinciales y distritales, para desarrollar los procedimientos propios de la administración pública, generando la oportuna y adecuada comunicación; mejorando la condición de los servicios al ciudadano e interactuando en forma continua. De esta manera es que su aplicación en los servicios del gobierno, dan lugar a la definición “gobierno digital” que permite a los ciudadanos “gobernados” efectuar trámites mediante el internet, desde su casa u oficina, por consiguiente hace posible el servicio público, de manera puntual, y asequible, desenlazando las trabas de la burocracia en el tiempo. El presente estudio tuvo como objetivo: determinar la relación entre el grado de crecimiento del gobierno digital con la percepción de la modernización por parte de la ciudadanía. Su metodología fue sistémico estructural funcional. Las variables del presente estudio se tipifican como descriptivas basadas en la propuesta y explicativa porque propone un análisis de gobierno electrónico el diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal.

Murgueito & Restrepo (2020), su proyecto, tuvo como alternativa la parte táctica de gobierno digital de acuerdo al decreto 1078 del año 2015. El objetivo de estudio fue diagnosticar la implementación de la política de gobierno digital, siendo su enfoque de investigación cualitativo favoreciendo la comparación de resultados y la interpretación desde el mismo contexto, el tipo de investigación es descriptiva, utilizando como modelo metodológico la recolección e interpretación de datos y como herramienta la aplicación de Zotero. Se tuvo un resultado favorable acerca del uso y aprovechamiento de las herramientas de información dispuesto a optimizar los recursos.

De acuerdo a las investigaciones de carácter nacional se tomaron en cuenta los siguientes antecedentes:

Buitron(2020), determina la relación entre gobierno digital y la gestión administrativa, su investigación es básica, no experimental, transversal, cuantitativa, correlacional. Su muestra fue de 152 colaboradores a quienes se aplicó dos cuestionarios. De los hallazgos logrados se concluyó que el gobierno digital tiene relación significativa con la gestión administrativa, teniendo un valor de $p = 0,001 < 0,05$, siendo su Rho de Spearman determina un 0,693 estableciendo que entre las dos variables de estudio existe una relación directa y moderada.

Romero (2020), determina el nivel de gestión administrativa de varias instituciones, fundamentada en la hipótesis de que existe una desigualdad entre tres dimensiones: administración de recursos humanos, administración de materiales y administración financiera. Se estudió el método no experimental, descriptivo, de enfoque cuantitativo, su tipo de investigación fue comparativo. Así mismo, la muestra es de tipo censal, siendo la totalidad de las cantidades de investigación tomadas como muestra, cada institución fue formada de 30 docentes; se aplicaron 31 ítems mediante un cuestionario. Los instrumentos fueron validados por expertos y la confiabilidad se hizo por estadística de Alpha de Cronbach, determinando que existe diferencia en el empleo de la gestión administrativa entre las instituciones, con un error de 0.010, confirmando que el uso de la gestión administrativa difiere entre las entidades.

Ccahuata (2021), determinó la relación existente entre gobierno digital y gestión administrativa en una comuna. Se empleó el diseño no experimental, de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo, se tomó una muestra de 63 colaboradores de la Institución, a quienes se aplicó un cuestionario. Mediante el coeficiente de Rho Spearman se obtuvo un valor de 0,725 y un grado de significancia de 0,026, inferior a 0,050, dando lugar a una relación positiva, alta y significativa de las dos variables.

Purizaca (2021), determina el nexo existente entre gobierno digital y la gestión administrativa de un programa del sector público. Utilizó la metodología hipotética deductiva, su tipo de investigación es básica, de nivel

correlacional con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal. La población fue de 150 colaboradores. La muestra fue de 108 colaboradores siendo su muestreo de tipo probabilístico. Se utilizó como instrumento un cuestionario en escala de Likert, validados por juicio a expertos y sujetos a los análisis pertinentes de confiabilidad a través del índice de Alpha de Cronbach. El resultado demostró una existencia correlacional positiva alta entre las variables, de acuerdo al coeficiente Rho Spearman de 0,788; con grado de significancia de $0.000 < 0.05$. Se concluye de acuerdo a la hipótesis planteada existe relación entre gobierno digital y la gestión administrativa.

Gonzales (2021), su objetivo fue determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa de una entidad pública siendo de estructura positiva, correlacional, descriptiva, con método cuantitativo, de tipo básico y cuyo método de análisis fue deductivo, hipotético, con diseño de corte transversal, no experimental. Se tomaron 85 colaboradores como muestra. Su técnica fue la encuesta y como herramienta el cuestionario en escala de Likert. Los instrumentos fueron a juicio de expertos dando su validez y de Alpha de Cronbach para indicar la confiabilidad, siendo para la variable gestión administrativa un 0,864 de coeficiente y para la variable gobierno digital un coeficiente de 0,915, ambas variables demostraron una alta confiabilidad. Por lo tanto, la relación entre gobierno digital y la gestión administrativa, así mismo el coeficiente de Rho Spearman determina un valor de 0,710 demuestra la existencia de un alto nivel de relación entre las variables.

En cuanto a las teorías y conceptualizaciones tenemos:

Según Cardenas & Michael (2018), la teoría de la globalización pone hincapié el desarrollo de las denominadas TIC que enmarcan la manera de realizar negocios y en las condiciones de vida de los ciudadanos. La interacción en el ámbito global se da utilizando tecnología novedosa y el desarrollo se logra conectando a la población trayendo como consecuencia cambios estructurales en los sectores económicos, sociales y culturales alrededor del mundo.

De acuerdo a Kmetz (2018), manifiesta que la teoría de procesamiento de la información puede desarrollarse en organizaciones tanto públicas como privadas y como parte de sus de sus funciones en cuanto al procesamiento de la información están el adquirir, recuperar, almacenar, transformar y transmitir ésta. Así mismo manifiesta que la adhesión a la tecnología es el proceso mediante el cual una organización ejecuta para servir a objetivos o clientes, que seguirán sirviendo en la medida que las tecnologías cambien y evolucionen en el tiempo.

Escofet (2020), señala que la aplicación de las herramientas digitales así como el crecimiento de las redes sociales han generado recientes ambientes de interacción y aproximación de los actores sociales y políticos se conectan. Esto genera espacios y probabilidades diversas de participación digital de modo más accesible, inmediato, de manera continua, igualitaria y personalizada. Así mismo favorecen, el acceder independientemente y manera asequible al medio público, faculta la comunicación interactiva convirtiéndose en un instrumento de demanda directa ya que forma parte del ideal democrático.

Khin & Ho (2019), señala que la digitalización de empresas comerciales en todas las industrias habilitadas por las nuevas tecnologías digitales como big data, inteligencia artificial, y computación en la nube es un fenómeno emergente. Las empresas deben tener éxito al adoptar la transformación a través de la tecnología digital permitiendo importantes mejoras, en la experiencia y compromiso con el cliente, optimizando operaciones y creando nuevos modelos comerciales.

Verstegen et al. (2019), señala que el uso colectivo de la tecnología digital necesita ser organizado e implica más que intercambios relacionados con tareas o interacciones individuales con la tecnología digital por parte de actores independientes. Un ejemplo de colectivo es un equipo de diseño, en el que los actores trabajan para completar una tarea en conjunto siendo está fuertemente heterogénea en cuanto a actores, tareas y herramientas. Por lo tanto se puede esperar interdependencia entre tareas a nivel individual y las interacciones en este contexto organizacional.

Según Cedrola (2017), se entiende por innovación tecnología a la utilización de nuevas tecnologías con el fin de generar un cambio en la manera de producir, laborar, y desarrollar un negocio o en una organización, siendo de mucha utilidad sobretodo en la forma de trabajar. La innovación digital genera en el ámbito mundial impactos tanto en los administrados como en los usuarios.

Según Alvarado (2018), la invención, el estudio, el innovar y la aplicación de conocimientos científicos y tecnológicos crean una raíz resistente de progreso así como el cumplimiento económico exitoso de empresas, países y regiones. La capacidad tecnológica para impulsar la innovación es el camino rumbo a las mejoras competitivas sostenibles que conseguirán nuevos servicios y productos con mayor valor agregado en el mercado, que generan empleos calificados y estables con mejores salarios, y por ende mejores beneficios sociales.

Panagiotopoulos et al. (2019), señala que la teoría del valor público ofrece formas innovadoras de planificar, diseñar e implementar iniciativas de gobierno digital. La teoría ha ganado la atención de los investigadores debido a su poderosa propuesta que cambia el enfoque de la gestión del sector público de la eficiencia interna a los procesos de creación de valor que ocurren fuera de la organización. Si bien la creación de valor público se ha convertido en la expectativa que deben cumplir las iniciativas de gobierno digital, existe una falta de claridad teórica sobre qué significa el valor público y cómo las tecnologías digitales pueden contribuir a su creación

Bozeman (2019), señala que las opiniones ciudadanas sobre los valores públicos están en el centro de las teorías sobre el papel y la naturaleza de la gobernabilidad. La gestión gerencial y los formuladores de políticas son de vital importancia y el conocimiento de sus puntos de vista y preferencias es crucial para marchar tanto en la teoría como en la práctica, pero los puntos de vista de los ciudadanos parecen al menos igualmente importantes.

López (2016), señala que el valor público consiste en el valor que da el ciudadano a los servicios ofrecidos por los gobiernos reconociendo si son de calidad y responden netamente a sus necesidades o prioridades. Las

instituciones públicas crean valor según la forma en como realizan sus servicio pudiendo ser mediante la participación, el consenso, la cooperación, y el dialogo.

Meynhardt (2021), señala que la creación de valor público significa modificar la manera en que los individuos piensan y sienten acerca de la comunidad y la sociedad. Nunca se acaba de producir y entregar, debe ser percibido para llegar a existir, depende de la percepción, interpretación y creación de significado de los individuos. Así, el valor público se crea cuando se influye en priorizar las exigencias de la población y, por lo tanto, se fomenta la creación de la sociedad con sus órdenes sociales.

También podemos señalar a Morales (2005), quien indica que el valor público no es tarea fácil y requiere contar con diversas teorías de donde se extraerán los fundamentos de utilidad para comprender y darle sentido al valor público, así tenemos la teoría de la democracia cuya atención se centra en la satisfacción de los políticos con los resultados de la organización. Tal es así que el directivo deberá definir que su organización estará en condiciones de conseguir los objetivos planteados estimando costos como también estimará el valor de su organización midiendo la satisfacción de sus clientes o gobernados.

Según Twizeyimana & Andersson (2019), señalan que lograr el valor público en el gobierno electrónico debe interpretarse como la capacidad de los sistemas de los gobiernos electrónicos en otorgar mayor eficiencia del estado en la atención de las prestaciones a sus ciudadanos y valores sociales como la inclusión, la democracia, la transparencia, y la participación proporcionando al ciudadano un mayor control de las acciones y decisiones del gobierno.

Según Decreto Legislativo N° 1412 (2018), Gobierno digital es la utilización estratégica de las tecnologías y datos digitales en la gestión pública con el fin de crear valor público. Sostenido por un grupo de actores como son la entidad pública, pobladores y otros de interés, que ayudan a implementar las ideas y labores trazadas, innovando la prestación digital y contenidos, garantizando la completa consideración de los derechos de los habitantes de manera genérica en el entorno digital. Así mismo, contiene un

conjunto de mecanismos aplicados por los entes públicos en la gobernabilidad, administración e implementación de los instrumentos digitales en los diversos procesos de valor para los ciudadanos.

Según Toro et al. (2020), El gobierno digital es considerado de vital interés, ya que ofrece enormes soluciones en términos de rendimiento, inserción, fiabilidad y transparencia, ya que es la combinación de diferentes tecnologías camino hacia un objetivo. No obstante, debido a las grandes cantidades de información que demanda su implementación, es necesario considerar aspectos como la administración empresarial, la fiabilidad y confiabilidad de la información y las cadenas de bloques que proteja la estructura digital.

Según Erkut (2020), la gobernanza digital como proceso consiste en el diseño y uso del gobierno digital, de cuestiones comerciales y democracia digital; este proceso va más allá de solo brindar servicios gubernamentales mediante tecnologías de información. Intentar cambiar la naturaleza de establecer y operar un negocio, así como el derecho a la representación democrática de la ciudadanía.

Así mismo según González & Rivera (2021), señalan que el objetivo gobierno digital consta en impulsar la eficacia de la administración pública con cimientos de una democracia participativa, que se basa en la inclusión del criterio de los ciudadanos, que se logrará con la intervención de las TIC, logrando así el acceso a los portales de participación y comunicación con el ciudadano, como también la transparencia de los procesos de cambio que estarán a la mano del ciudadano.

Según Sáenz (2022), la aplicación de las TIC se trata de un fenómeno reciente de amplia aplicación y uso innovador de estas en la gestión y administración pública de gran potencial para promover no solo la claridad y entrega de cuentas, sino también la asistencia y cooperación ciudadana así como la colaboración de varios actores en el desarrollo de políticas y asuntos públicos y el involucramiento en los procedimientos de toma de decisiones por tal motivo el estudio, la naturaleza y alcance del gobierno digital se desarrolla desde su vinculación directa con el gobierno abierto y en el centro de la apuesta por la calidad y promoción de la

gobernanza democracia, la óptima gestión y administración pública, así como la participación consciente y creativa de la ciudadanía.

Según Cadena et al. (2018), señalan que para la adecuación de las nuevas tecnologías no solo es necesario la implementación de cada administración pública, sino de una renovación y acondicionamiento social que incluye la ilustración y comunicación en dominio de la sociedad para su cumplimiento siendo de fácil su acceso y eficiente para la ciudadanía.

Así mismo, Camacho & Muñoz (2021), señalan que las TIC en la gestión pública han sido estimadas como un elemento esencial para su modernización, el gobierno abierto, la claridad y la disminución de la corrupción. Algunos analistas han confirmado que existe una conexión entre el gobierno electrónico y la percepción con la corrupción, pero modesta.

Sebastian et al. (2017), señalan que para aplicar una estrategia digital, los líderes de una organización pueden enfocar a los empleados a objetivos claros. Con una dirección clara, una organización puede comenzar a desarrollar capacidades integradas y difíciles de replicar para cumplir con esa estrategia.

Según Verdesoto et al. (2018), indican que la gestión administrativa es el procedimiento de esquematizar y sostener un ambiente donde el trabajo en conjunto de un grupo de individuos se ejecuta eficientemente ante objetivos específicos, una de las dimensiones esenciales en la práctica de las funciones es de tener una evaluación administrativa hacia el resultado de un plan de mejoras que asista en la elección de decisiones oportunas con la finalidad de cumplir los objetivos trazados existiendo un debido control de las diversas actividades programadas.

Así mismo, Mendoza et al. (2018), señalan que la gestión administrativa en los entes públicos están constituidos por las instituciones de la materia ejecutiva del sector público y por los organismos y entidades de naturaleza pública que tienen a su cargo la ejecución de los movimientos y funciones administrativas y la atención de servicios.

Según Bueno et al. (2018), manifiestan que el procedimiento en la administración es un método que posibilita al administrador, gerente, ejecutivo, funcionario, o persona, conducir eficientemente una institución, ya

que consta en instruirse de la administración como una técnica integrada por diversas etapas, y fases. Así pues, en la fase mecánica está compuesta por las etapas de la planeación y organización, la fase dinámica compuesta por las etapas de integración, dirección y control.

Según Bryson & Bert (2020), nos habla de la planificación estratégica como un planteamiento deliberado para la formulación de tácticas que generalmente incluyen elementos como el análisis del mandato, definición de misión y valuaciones, observaciones al ámbito interno y externo, identificación de cuestiones estratégicas, la formulación de estrategias para abordar dificultades enlazando una visión para el futuro.

Rehman et al. (2019), señalan que los controles administrativos son un mecanismo de gestión definido que las organizaciones utilizadas para dar dirección a los comportamientos de sus gerentes para el logro de sus objetivos, y constan de tres elementos: la estructura y el diseño de la organización, la estructura de gobierno y las políticas y procedimientos.

Akhmetshin et al. (2018), señalan Un enfoque integrado de la automatización del sistema de gestión y control permite soportar todos los aspectos de las actividades y subsistemas de gestión en un único espacio de información. Los datos centralizan en una sola base de datos, cercana al modo de operación en tiempo real, y el soporte para unidades estructurales de la empresa distribuidas geográficamente son características deseables de un sistema incorporado de gestión y dominio de la información.

Halima & Adam (2018), señalan que la motivación de los empleados es una doctrina cardinal para la prestación de servicios eficaz y eficiente en cualquier organización humana. Estas afirmaciones han sido apoyadas en teoría por Maslow, Adams, Vroom, y Aldefer. Los teóricos neoclásicos se preocupan por las personas, los trabajadores de la organización, los sentimientos de los trabajadores, su interés, opiniones y creatividad así como la preocupación por el trabajo para aumentar la productividad de la organización y los empleados.

III. METODOLOGÍA

La metodología es el estudio que se sustenta en la elaboración de un modelo de investigación que posibilita la creación de un ciclo de vida de esta, presentando el camino a seguir consiguiendo los objetivos de investigación propuestos. Así pues, Yannis & Nikolaos (2018), señalan que el elegir una metodología correcta y adecuada de investigación es una determinación esencial para elaborar un análisis científico eficaz basado principalmente en vincular los objetivos de la investigación con las características de las metodologías de investigación disponibles.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue básica porque estuvo dirigida a revelar nuevos conocimientos de las variables propuestas, no es de aplicación rápida, ya que se tomó en cuenta la fundamentación teórica para comprender la conducta de las variables de estudio. La Real Academia Española define a esta investigación como aquella cuyo fin es acrecentar el terreno científico, sin procurar, en inicio, la utilización práctica.

Su enfoque fue cuantitativo porque se desarrolló la técnica estadística de recolección de datos matemáticos para una valoración cuantificable de las hipótesis planteadas. Hernández & Mendoza (2018), se empleó el presente enfoque, ya que es el adecuado cuando se estudian técnicas de medición, u ocurrencias de fenómenos y se confirman las hipótesis expuestas.

Así mismo, el estudio fue de tipo correlacional, puesto que se midió y verifíco la relación existente de las variables, gobierno digital y gestión administrativa mediante un examen estadístico que dieron respuesta a los objetivos planteados.

3.1.2. Diseño de investigación

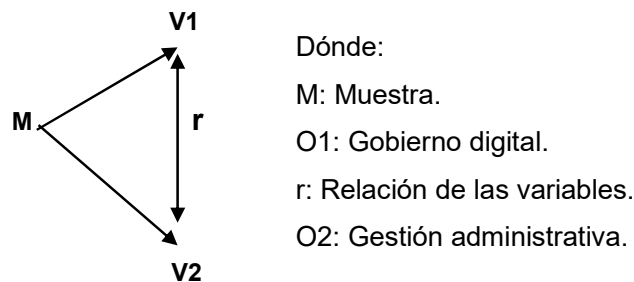
En el proyecto de estudio se precisó el esquema del problema, así como la definición inicial de la investigación y la formulación de la hipótesis, estableciéndose una visión práctica y concreta en contestar a la pregunta de investigación, así como cumplir con los fines u

objetivos propuestos.

Es así que el presente estudio fue no experimental, ya que no se manipularon las variables de estudio teniendo por finalidad recopilar información para los fines de la presente investigación. Hernández & Mendoza (2018), en la investigación no experimental se efectúan las observaciones o mediciones de fenómenos o variables como se dan en su contexto habitual, que serán analizadas. De esta manera, el investigador elaborará una situación que será expuesto a varios casos o individuos, que posteriormente se evaluarán.

Así mismo, fue de corte transversal, puesto que se recolectaron datos en un solo tiempo y momento. Dicho lo anterior se presentó el siguiente diseño de investigación:

Figura 1 Diseño de investigación



3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Gobierno digital

Definición conceptual

Según el Decreto Legislativo N° 1412 (2018), el gobierno digital utiliza como estrategia las tecnologías digitales con el fin de crear valor público. Con el apoyo de una serie de actores como son organismos públicos, ciudadanos, y demás de interés que ayuden a la elección de las mejores decisiones y al diseño de contenidos digitales, servicios y tareas innovadoras, garantizando la completa consideración a los derechos de los ciudadanos en el entorno digital.

Definición operacional

Es la aplicación de las TIC, en las actividades de la función pública, teniendo como fin que el ciudadano interactúe con los servicios brindados por la entidad, logrando su eficiencia, modernidad, transparencia, confianza, en favor de la ciudadanía.

Indicadores

Los indicadores de la presente variable se basaron en las siguientes dimensiones: tecnológica digital, innovación digital y de valor público.

Escala de medición

La escala de calificación utilizada en la investigación fue la escala ordinal de Likert.

3.2.2. Variable 2: Gestión administrativa

Definición conceptual

Según Gonzales et al. (2020), es un conjunto de funciones que se ejecutan para orientar la organización hacia una dirección, mediante el manejo de un conjunto de labores, esfuerzos, y recursos. Así mismo es la disposición para coordinar y dirigir todas las funciones que se desarrollan en la empresa, permitiendo de esta manera prever dificultades y lograr los objetivos programados.

Definición operacional

Es el desarrollo de las diversas actividades de una organización, que mediante el trabajo conjunto logran alcanzar los objetivos y metas planificadas.

Indicadores

Permitirán calcular y nos darán una solución a las dimensiones de las variables de estudio siendo sus dimensiones: dimensión en planes de acción, sistema organizado, dirección y de prevención y control

Escala de medición

La escala de medición utilizada fue escala ordinal de Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

3.3.1. Población

La población considerada en el presente estudio conto con 26 funcionarios de las áreas administrativas de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz

Criterios de inclusión: empleados públicos de las áreas administrativas de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz.

Criterios de exclusión: empleados públicos administrativos que no pudieron ser ubicados en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz.

3.3.2. Muestra

De la población establecida se tomaron de muestra a 24 colaboradores de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz.

3.3.3. Muestreo

Se evaluó mediante una fórmula estadística, con aplicación del método de muestreo probabilístico, es decir, todos los individuos de la muestra tienen la posibilidad de ser elegidos y formar parte de ella.

3.3.4. Unidad de análisis

Fue constituida por todos los trabajadores de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recopilación de datos se efectuó aplicando los instrumentos planteados, utilizando para ello la técnica de encuesta y cuyo instrumento de recolección fue el cuestionario. Para la variable Gobierno digital en sus tres dimensiones se contó con un total de 14 ítems y para la variable gestión administrativa en sus cuatro dimensiones con 16 ítems, las dos variables tuvieron una escala de medición ordinal de Likert con la valoración: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, y siempre.

Cabe indicar que según Pimentel (2019), La escala ordinal de Likert es un concepto psicométrico comúnmente utilizado en la investigación de encuestas que utiliza cuestionarios guía que necesitan respuestas en

escalas del sujeto o encuestados de interés. Esta escala es considerada una escala de calificación.

En cuanto a la validación de los instrumentos de recolección de datos de la presente investigación, se hizo a juicio de tres expertos en los temas relacionados porque observaron, evaluaron y confirmaron el grado en el que estos instrumentos verdaderamente miden las variables. Todo enmarcado en la línea de investigación del presente estudio.

Para la confiabilidad, se procedió a una prueba piloto de 20 colaboradores para comprobar la viabilidad de los instrumentos, aplicando la técnica de alfa Cronbach, ya que advierte la sola aplicación del instrumento.

3.5. Procedimientos

Se obtuvo la información iniciando las diligencias en la entidad de estudio, consiguiendo el permiso de la autoridad edil, con el fin de realizar un desarrollo claro y transparente en la aplicación del cuestionario. Siendo los datos recolectados utilizados únicamente en la presente investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Se obtuvo por la aplicación del cuestionario validado por expertos en los temas presentados que fueron procesados mediante el software estadístico SPSS versión 26, cuyos resultados se organizarán en tablas y gráficos.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio se realizó obedeciendo el código de ética en investigación de la UCV, con la intervención de los participantes de manera libre y voluntaria, asimismo los datos recolectados fueron aplicados únicamente para los fines de la presente investigación. De igual manera se respetaron los derechos de autor aplicando con rigor la normativa APA.

IV. RESULTADOS

Los resultados presentados a continuación se han elaborado teniendo en cuenta los objetivos de la investigación:

Tabla 1 Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Tecnología digital	,097	24	,200*	,943	24	,188
Innovación digital	,146	24	,200*	,955	24	,346
Valor publico	,088	24	,200*	,978	24	,856
Gobierno digital	,094	24	,200*	,983	24	,937
Planes de acción	,157	24	,130	,926	24	,080
Sistema organizado	,188	24	,027	,915	24	,045
Dirección	,185	24	,033	,891	24	,014
Prevención y control	,135	24	,200*	,915	24	,046
Gestión administrativa	,137	24	,200*	,946	24	,222

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 1 muestra la prueba de normalidad de las variables en estudio y las dimensiones, siendo el número de participantes menor a 50 se tomó en cuenta la prueba de normalidad según Shapiro-Wilk obteniendo un valor de significancia mayor a 0,05, lo que nos indica que se tiene que aplicar una prueba paramétrica para contrastar las hipótesis de investigación, por lo tanto, se aplicó la correlación de Pearson.

Tabla 2 Correlación entre las variables Gobierno digital y Gestión administrativa

		Gobierno digital	Gestión administrativa
Gobierno digital	Correlación de Pearson	1	,624**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	24	24
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,624**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	24	24

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

La tabla 2 muestra la relación entre las variables Gobierno digital y Gestión administrativa, los hallazgos según la correlación de Pearson determinan un valor de 0,624 esto nos indica que existe una correlación positiva y alta, esto implica que a un mayor conocimiento de gobierno digital es decir el aprovechamiento al máximo de las tecnología de información y comunicación se obtendrá una mejor gestión administrativa. Así mismo con respecto a la significancia se tiene un valor de 0,001, siendo esto menor del valor recomendado que es de $< 0,05$ es decir se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto se concluye que existe relación entre las variables Gobierno digital y Gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz

Tabla 3 Correlación entre la dimensión de Tecnología digital y la variables Gestión administrativa

		Tecnología digital	Gestión administrativa
Tecnología digital	Correlación de Pearson	1	,729**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	24	24
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,729**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	24	24

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

Respecto a la relación entre la dimensión Tecnología digital y la variable Gestión administrativa el hallazgo revela según la correlación de Pearson un valor de 0,729 indicando una correlación positiva y alta, así mismo con respecto a la significancia se tiene un valor de 0,000, siendo esto menor del valor recomendado que es de $< 0,05$ es decir se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto se concluye que existe relación entre la dimensión Tecnología digital y Gestión administrativa. Por otra parte esto implica que la tecnología digital es vital en la institución ya que aumenta la productividad y la eficiencia en las actividades de los colaboradores ahorrando tiempo así como la mejor toma de decisiones de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz

Tabla 4 Correlación entre la dimensión Innovación digital y la variable Gestión administrativa

		Innovación digital	Gestión administrativa
Innovación digital	Correlación de Pearson	1	,375
	Sig. (bilateral)		,071
	N	24	24
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,375	1
	Sig. (bilateral)	,071	
	N	24	24

Respecto a la relación entre la dimensión Innovación digital y la variable Gestión administrativa el hallazgo revela según la correlación de Pearson un valor de 0,375 indicando una correlación baja, así mismo con respecto a la significancia se tiene un valor de 0,071 es decir no acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto se concluye que existe una relación baja entre la dimensión Innovación digital y Gestión administrativa. Esto implica además que la innovación digital al no encontrarse como prioridad en la gestión administrativa trae consigo la poca productividad de la institución.

Tabla 5 Correlación entre la dimensión Valor público y Gestión administrativa

		Valor publico	Gestión administrativa
Valor publico	Correlación de Pearson	1	,447 [*]
	Sig. (bilateral)		,029
	N	24	24
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,447 [*]	1
	Sig. (bilateral)	,029	
	N	24	24

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Respecto a la relación entre la dimensión Valor público y la variable Gestión administrativa el hallazgo revela según la correlación de Pearson un valor de 0,447 indicando una correlación baja, así mismo con respecto a la significancia se tiene un valor de 0,029 es decir no acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto se concluye que existe una relación baja entre la dimensión Valor público y Gestión administrativa. Esto implica además que el valor público no se percibe ya que depende de la gestión administrativa hacer sentir con calidad, participación, y empoderamiento el servicio que brinda.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo discusión de resultados se realiza una comparación de los resultados de otros autores cuya investigación fue ejecutada en contexto y variables similares, la comparación junto con el análisis cuidadoso de teorías, describen un enfoque más extenso de los autores de la presente investigación.

Es así que para el objetivo general que establece si existe relación significativa entre la variable Gobierno digital y gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz se encontró una correlación de Pearson de 0,624 esto nos indica que existe una correlación positiva y alta. Así mismo, el grado de significancia obtenido es de 0,001. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Buitrón (2020), quien halla una relación significativa entre gobierno digital y gestión administrativa. Por otro lado podemos afirmar que una gestión centralizada en el gobierno digital traerá un dominio positivo y por ende mejorará la gestión administrativa.

Ccahuata (2021), Purizaca (2021) y Gonzales (2021), también obtuvieron resultados similares de la presente investigación con respecto a Gobierno digital y Gestión administrativa indicando que existe una relación positiva, alta y significativa entre las variables pudiendo agregar que a un mayor conocimiento y aprovechamiento de las herramientas tecnológicas en la era digital hacen mucho más eficiente la gestión administrativa.

Ante estos estudios podemos agregar el estudio efectuado por Méndez et al. (2021), quienes sostienen el término “transformación digital” que actualmente se ha convertido en el objetivo de gobiernos y empresas. Los resultados de su análisis señalan que existe una influencia significativa de diversos factores como son los servicios de administración electrónica.

Así mismo Pérez & Carreño (2019), manifiestan una discrepancia en la aplicación de las TIC señalando que existe una inferencia en la implementación de un gobierno electrónico encontrándose en su estudio una intencionalidad premeditada es decir no les interesa facilitar la interacción con los usuarios para que estos den a conocer su problemática o se sepa que hacen los gestores públicos.

Así mismo la investigación de Delgado (2020), manifiesta una incidencia en la percepción de la modernización y el nivel de desarrollo de gobierno digital en la ciudadanía ya que a mayor grado de institucionalidad y uso de las TIC mayor será la percepción de modernización del estado en la ciudadanía.

De igual manera se acepta la investigación de Murguerito & Restrepo (2020), quienes al diagnosticar la implementación de la política de gobierno digital obtuvieron un resultado favorable acerca del uso y aprovechamiento de las herramientas de información. Así mismo se discrepa con el estudio realizado por Mendoza (2019), ya que al analizar los procesos y procedimientos se hallaron gestiones administrativas deficientes, así como también los procedimientos, y procesos organizacionales, la agilidad y prontitud en los trámites concluyéndose que es de suma importancia la elaboración de un modelo de gestión más eficiente. Por ende es de vital importancia la implementación de herramientas tecnológicas que alivien las dificultades de cada organización.

Toro et al. (2020) y González & Rivera (2021), obtuvieron resultados similares ya que determinaron que un gobierno digital impulsa la eficiencia y eficacia de las organizaciones y que la intervención y aplicación de las TIC transforma la visión de gestión administrativa volviéndola a los ojos del ciudadano una manera confiable de agilizar sus trámites dando lugar a la representación democrática de la ciudadanía y a la creación de valor público por parte de las instituciones. Es así que Erkut (2020) también obtuvo un resultado similar en cuanto al uso del gobierno digital ya que no solo se trata de brindar servicios públicos mediante tecnologías es intentar cambiar la naturaleza de operar una institución con representación democrática de la ciudadanía.

Con respecto al objetivo específico número uno que establece si existe relación entre la dimensión de tecnología digital y gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022 el hallazgo revela según la correlación de Pearson un valor de 0,729 indicando una correlación positiva y alta, así mismo con respecto a la significancia se tiene un valor de 0,000. Estos resultados guardan relación

con los encontrados por Khin & Ho (2019), sus hallazgos muestran que la orientación y la capacidad digital tienen un efecto positivo en la innovación digital ya que explican cómo las empresas aprovechan las tecnologías digitales para crear soluciones innovadoras.

De igual manera Verstegen et al. (2019), demuestran en su estudio que el uso configuracional proporciona la forma de comprender cómo múltiples actores individuales organizan el uso de la tecnología digital para alcanzar objetivos a nivel colectivo.

Se discrepa con Cadena et al. (2018), ya que su estudio demostró que para implementar un gobierno electrónico se necesita de una estructura tecnológica que por sí sola no logra el éxito en el cambio, ya que se requieren de recursos humanos competitivos con dominio de conceptos de gobierno electrónico, con alto grado de alfabetización tecnológica y que durante su implementación los directivos y los distintos niveles de administración cuenten con la motivación por el cambio y logren utilizar los beneficios del gobierno electrónico.

Tal es así que Sebastián et al. (2017), demuestra en su estudio que las empresas deben elegir estrategias digitales comprometidos con sus clientes dando prioridad para construir dos activos esenciales de tecnología una columna vertebral operativa y una plataforma de servicios digitales.

Por otro lado Verdesoto et al. (2018), su estudio demostró que si se mantiene un trabajo en conjunto en la organización se ejecutaran eficientemente los objetivos planteados. Las funciones administrativas deben ser evaluadas y encaminadas hacia un plan de mejoras.

Con respecto al objetivo específico número dos que establece si existe relación entre la dimensión de innovación digital y gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022 el hallazgo revela según la correlación de Pearson un valor de 0,375 indicando una correlación baja, así mismo con respecto a la significancia se tiene un valor de 0,071.

El presente hallazgo se contradice con el estudio efectuado por Cedrola (2017), pues señala que la innovación tecnológica se inserta en la coyuntura económica actual en un marco de economía globalizada. Siendo

un escenario mundial caracterizado por la globalización de los mercados adquiere especial singularidad tecnológica. De igual manera coinciden con esta teoría Cárdenas y Michael (2018), quienes señalan que la teoría de la globalización, pone mucho énfasis en el desarrollo de las TIC las cuales han causado gran impacto en la forma de hacer negocio y estilo de vida de la población, ya que se da dentro de un contexto global utilizando tecnologías novedosas deja como consecuencia cambios estructurales en los sectores económicos, sociales y culturales.

Se discrepa con Alvarado (2018), quien concluye la necesidad de crear ambientes adecuados para la innovación inclusiva hacia el uso eficiente de las tecnologías por lo cual es necesario acelerar los procesos de aprendizaje, construcción y acumulación de capacidades tecnológicas aplicando estrategias urbanas que permitan la inclusión social, desde el uso de las TIC así como su desarrollo económico, social, y ambiental para mejorar la calidad de vida e igualdad de la ciudadanía.

Así mismo Akhmetshin et al. (2018), señala en su análisis que para el soporte integrado de los procesos innovadores, se propone el sistema de control interno empresarial, basado en la estructura matricial poliadministrativa y el modelo de funcionamiento marco de la empresa utilizando tecnologías de la información. Así mismo revela las ventajas y desventajas de varios enfoques para la organización del control sobre la actividad de innovación en la empresa.

Con respecto al objetivo específico número tres que establece si existe relación entre la dimensión de valor público, y la gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022 el hallazgo revela según la correlación de Pearson un valor de 0,447 indicando una correlación muy baja, así mismo con respecto a la significancia se tiene un valor de 0,029.

De los hallazgos encontrados se discrepa con el estudio de Panagiotopoulos et al. (2019), quienes señalan que la teoría del valor público es una poderosa propuesta que cambia el enfoque de la gestión del sector público de la eficiencia interna a los procesos de creación de valor que ocurren fuera de la organización. Si bien la creación de valor público se

ha convertido en la expectativa que deben cumplir las iniciativas de gobierno digital, existe una falta de claridad teórica sobre qué significa el valor público y cómo las tecnologías digitales pueden contribuir a su creación.

Así mismo concuerda con el Decreto legislativo 1412 (2018), que señala Gobierno digital es la utilización estratégica de las tecnologías y datos digitales en la gestión pública con el fin de crear valor público. Sostenido por un grupo de actores como son la entidad pública, pobladores y otros de interés, que ayudan a implementar las ideas y labores trazadas, innovando la prestación digital y contenidos, garantizando la completa consideración de los derechos de los habitantes de manera genérica en el entorno digital. Similarmente Twizeyimana & Andersson (2019), que manifiestan que lograr el valor público en el gobierno electrónico debe interpretarse como la capacidad de los sistemas de los gobiernos electrónicos en otorgar mayor eficiencia del estado en la atención de las prestaciones a sus ciudadanos y valores sociales como la inclusión, la democracia, la transparencia, y la participación proporcionando al ciudadano un mayor control de las acciones y decisiones del gobierno.

Por otra parte Meyhardt (2021), señala que el valor público debe ser percibido para llegar a existir depende de la percepción, interpretación y creación de significado de los individuos o grupos. El valor público describe el valor creado desde un punto de vista social, mientras que las necesidades humanas abordan el nivel psicológico fundamental en el que se arraiga toda evaluación. En este sentido, el valor público establece, cambia o estabiliza una nueva calidad de relación entre los individuos y su entorno social.

Así pues el valor público no es tarea fácil pues Morales (2005), señala que se requiere contar con diversas teorías de donde se extraerán los fundamentos de utilidad para comprender y darle sentido al valor público, siendo una de ellas la teoría de la democracia cuya atención se centra en la satisfacción de los políticos con los resultados de la organización. Tal es así que el directivo deberá definir que su organización estará en condiciones de conseguir los objetivos planteados estimando costos como también estimará

el valor de su organización midiendo la satisfacción de sus clientes o gobernados. Es así que coincide con el estudio de Bueno et al. (2018), quien señala que un gerente, ejecutivo, funcionario, administrador, o persona mediante un procedimiento administrativo conducirá eficientemente una institución, ya que se instruirá como una técnica integrada por varias etapas y fases siendo la fase mecánica compuesta por las etapas de planeación y organización, la fase dinámica compuesta por las etapas de integración, dirección y control.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general se concluye que existe relación positiva y alta, entre las variables Gobierno digital y gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz, esto implica que a un mayor conocimiento de gobierno digital es decir el aprovechamiento al máximo de las tecnologías de información y comunicación se obtendrá una mejor gestión administrativa. Así mismo se obtuvo una significancia que acepta la hipótesis de investigación.
2. Respecto al primer objetivo específico se concluye que existe relación entre la dimensión Tecnología digital y Gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz, implica que la tecnología digital es vital en la institución ya que aumenta la productividad y la eficiencia en las actividades de los colaboradores ahorrando tiempo así como la mejor toma de decisiones. Así mismo se obtuvo una significancia que acepta la hipótesis de investigación.
3. Respecto al segundo objetivo específico se concluye que existe relación baja y una significancia que no acepta la hipótesis de investigación entre la dimensión Innovación digital y la variable Gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz. Por lo tanto esto implica que la innovación digital al no encontrarse como prioridad en la gestión administrativa trae consigo la poca productividad de la institución
4. Respecto al tercer objetivo específico se concluye que existe relación baja y una significancia que no acepta la hipótesis de investigación entre la dimensión Valor público y la variable Gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz. Esto implica además que el valor público no se percibe ya que depende de la gestión administrativa hacer sentir con calidad, participación, y empoderamiento el servicio que brinda.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz adecuarse a los lineamientos de las herramientas tecnológicas hacia una transformación digital para obtener resultados más factibles en la gestión de administrativa.
2. Se recomienda al área de sistemas e informática de la Municipalidad Distrital seguir implementando y buscar la mejora continua de los diversos equipos informáticos descartando los obsoletos que ayudarán a una mejor calidad de gestión de los administrados, así como la implementación de cursos de capacitación en sistemas innovadores que ayuden a los colaboradores a desarrollar con más fluidez sus labores.
3. La Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz junto con las áreas de imagen institucional y el área de Sistemas e informática se recomienda mejorar la identidad digital que se muestra a la población por medio de redes sociales, así mismo debe mantenerse un trato fluido, cordial de transparencia que inspire confianza en los ciudadanos que permitirá una gestión clara ante ellos.
4. Se recomienda a la Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz innovar en la aplicación de las tecnologías de información ya que estas permitirán una gestión más accesible, eficiente, para gestión administrativa al servicio de la ciudadanía y con la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Akhmetshin, E. M., Vasilev, V. L., Mironov, D. S., Yumashev, A. V., Puryaev, A. S., & Lvov, V. V. (2018). Innovation process and control function in management. *European Research Studies Journal*, 21(1), 663–674.
- Alvarado López, R. A. (2018). Smart and Sustainable City: Towards an inclusive innovation model. In *PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad* (Vol. 7, Issue 13, pp. 1–17). <https://doi.org/10.32870/pk.a7n13.299>
- Andina agencia de noticias. (2020). *Cajamarca es pionera en implementar el gobierno electrónico en beneficio de la población*. Andina Agencia de Noticias. <https://andina.pe/agencia/noticia-cajamarca-es-pionera-implementar-gobierno-electronico-beneficio-de-poblacion-801457.aspx>
- Arias, M. I., & Maçada, A. C. G. (2018). Digital government for E-government service quality: A literature review. *ACM International Conference Proceeding Series*, 7–17. <https://doi.org/10.1145/3209415.3209422>
- Bozeman, B. (2019). Public values: citizens' perspective. *Public Management Review*, 21(6), 817–838. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1529878>
- Bryson, J., & Bert, G. (2020). Strategic Management in Public Administration. *Oxford Research Encyclopedia of Politics*, 27. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.139>
- Bueno Blanco, R., Ramos Sámano, M., & Berrelleza Gaxiola, C. F. (2018). Elemento Básicos de Administración. In *Editorial Once Rios*. <http://www.mendeley.com/research/3d6e2aca-ee8d-36e8-87c5-ef29b9615508/>
- Buitron Colan, M. (2020). *Gobierno Digital y Gestión Administrativa en la*

- percepción de los Trabajadores de la UGEL 04 durante la Covid-19, 2021.*
- Cadena Hurtado, L. A., Filían Hurtado, F. H., Maldonado Campi, A. T., & Torres Vargas, R. J. (2018). Tecnología y gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Políticas y Valores.*, 42, 5–24.
- Camacho Castelán, I., & Muñoz Ibañez, C. A. (2021). Revista inclusiones M.R. *La Brecha Digital Como Catalizador de La Relación Entre El E-Gobierno y La Corrupción En America Latina.*, 8, 1–32.
- Cardenas Gomez, G. estela, & Michael Nava, R. M. (2018). Descripción de las teorías del desarrollo económico y desigualdad. *Revista Tiempo Económico*, 8, 54–56.
- Carlos Saenz, A. E. (2022). Gobierno digital Pieza clave para Gracias por su interés en esta publicación de la CEPAL. *CEPAL Serie Estudios y Perspectivas Mexico*, 196, 1–91.
- Ccahuata Humpire, M. N. (2021). Gobierno digital y la gestión administrativa durante la pandemia covid-19 en la municipalidad provincial de tambopata, 2021. In *Universidad César Vallejo*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Cedrola Spremolla, G. (2017). El trabajo en la era digital: reflexiones sobre el impacto de la digitalización en el trabajo, la regulación laboral y las relaciones laborales. *Revista de Derecho*, 16(31), 103–123.
- Decretos Legislativos N° 1412. (2018). Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. *Diario El Peruano*, 4–8.
- Delgado Lucas, H. B. (2020). Científica de la Universidad de las Ciencias Informaticas. *Incidencia Del Gobierno Digital En La Reducción de La Percepción de Modernización*, 13, 145–156.

- Erkut, B. (2020). From digital government to digital governance: Are we there yet? *Sustainability (Switzerland)*, 12(3), 1–13. <https://doi.org/10.3390/su12030860>
- Escofet, A. (2020). Aprendizaje-servicio y tecnologías digitales : ¿ una relación posible ? *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23, 1–11.
- Gonzales Galarreta, V. I. (2021). *Gobierno Digital y Gestión Administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021*.
- Gonzales Rodriguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdesoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de Gestion Administrativa. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. [file:///E:/TESIS 2022/OUTSOUCING/Estrategia economica/GESTION ADMINISTRATIVA.pdf](file:///E:/TESIS%2022/OUTSOUCING/Estrategia%20economica/GESTION%20ADMINISTRATIVA.pdf)
- González sanmiguel, N. N., & Riveramrodríguez, R. (2021). *El gobierno digital en el nuevo paradigma de la Gestión Pública Digital government in the new paradigm of Public Management*. 3(2), 23–36.
- Guzman Napurí, C. (2020). *Gobierno digital para la modernización de la gestión pública*. Universidad Continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/gobierno-digital-para-la-modernizacion-de-la-gestion-publica>
- Halima, I., & Adam, L. F. (2018). neoclassical management paradigm : a synthesis for staff Review of Public. *Review of Public Administration and Management*, 6(February), 69–77. <https://doi.org/10.12816/0043962>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *McGRAW-HILL Interamericana Editores S.A. de C.V.* [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología%20de%20la%20investigación.pdf)

- Khin, S., & Ho, T. C. F. (2019). Digital technology, digital capability and organizational performance: A mediating role of digital innovation. *International Journal of Innovation Science*, 11(2), 177–195. <https://doi.org/10.1108/IJIS-08-2018-0083>
- Kmetz, J. L. (2018). The Information Processing Theory of Organization. In *The Information Processing Theory of Organization*. <https://doi.org/10.4324/9780429433054>
- López-Santos, J. (2016). Innovación y creación de valor público en gobiernos locales mexicanos / Innovation and creation of public value in Mexican local government. *RICSH Revista Iberoamericana de Las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 5(9), 101. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v5i9.65>
- Lutfi Surucu, & Ahmet Maslakci. (2020). validity and reliability in quantitative research. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694–2726.
- Mendez vargas, L. C., Macadar, M., Fernandez Wanke, P., & Moreira Antunes, J. J. (2021). Electronic government services in Brazil: An analysis based on measures of access and users' internet skills. *Revista de Administracao Publica*, 19, 792–810. <https://doi.org/10.1590/0034-7612171925>
- Mendoza Mercado, A. (2019). Gestión Administrativa en facultades académicas de la Universidad autónoma Gabriel René Moreno Bolivia. *Revista Digital Investigación & Negocios*, 75–82.
- Mendoza Zamora, W. M., García Ponce, T. Y., Delgado Chávez, M. I., & Barreiro Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 206. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>

- Meynhardt, T. (2021). Public Value is Knowable, Public Value Creation is Not. *Administration and Society*, 53(10), 1631–1642.
<https://doi.org/10.1177/00953997211053500>
- Morales, J. (2005). El capital social y el valor público como ejes de acción para el desarrollo social. *Espacios Públicos*, 8, 92–112.
<http://www.redalyc.org/pdf/676/67681507.pdf>
- Moreira Mera, M. M., & Hidalgo Avila, A. A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 5(07), 520–542.
<https://doi.org/10.23857/pc.v5i7.1533>
- Murgueito Velásquez, J. E., & Restrepo Gómez, J. L. (2020). *Diagnóstico para a implementación de la Política de Gobierno Digital en la Corporación Concejo de Medellín para el periodo 2020*. (Issue February).
- OECD, B. P. F. B. L. (2018). Digital Government Review of Brazil: Towards the digital transformation of the public sector. *OECD Digital Government Studies Digital*, 28.
- Panagiotopoulos, P., Klievink, B., & Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 1–20.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101421>
- Pérez, C. R., & Carreño Rios, M. (2019). Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías. *Gestión y Desarrollo Libre*, 8, 14.
- Pimentel, J. L. (2019). Some Biases in Likert Scaling Usage and its Correction. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research*, 45(1), 183–191. <http://gssrr.org/index.php?journal=JournalOfBasicAndApplied>
- Purizaca Romero, L. D. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021*.

- Raimundo, R. M. (2020). Sobre la digitalización del Estado de Chile: Políticas en curso. *Biblioteca Del Congreso Nacional de Chile /BCN*, 2–9.
<http://bcn.cl/2dtwd>
- Rehman, S., Mohamed, R., & Ayoup, H. (2019). The mediating role of organizational capabilities between organizational performance and its determinants. *Journal of Global Entrepreneurship Research*, 9(1), 23.
<https://doi.org/10.1186/s40497-019-0155-5>
- Rodríguez Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(11), 163–179. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*
- Romero Garcia, M. E. (2020). *Gestión Administrativa en la I.E.E. N° 1182 El Bosque y la I.E.P. San Miguel - 2019.*
- Sebastian, I. M., Moloney, K. G., Ross, J. W., Fonstad, N. O., Beath, C., & Mocker, M. (2017). How big old companies navigate digital transformation. *MIS Quarterly Executive*, 16(3), 197–213.
<https://doi.org/10.4324/9780429286797-6>
- ToroGarcía, A. F., Gutiérrez, Vargas, C. C., & CorreamOrtiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Verdesoto, S. O., Toapanta, T. A., & Acosta, M. G. (2018). Diagnóstico de la gestión administrativa de las juntas de agua potable y saneamiento del

cantón Ambato. *Revista Publicando*, 14, 264–286.

https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1145/pdf_834

Verstegen, L., Houkes, W., & Reymen, I. (2019). Configuring collective digital-technology usage in dynamic and complex design practices. *Research Policy*, 48(8), 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.10.020>

Yannis, P., & Nikolaos, B. (2018). Quantitative and Qualitative Research in Business Technology: Justifying a Suitable Research Methodology. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 7(1), 91–105.

[http://buscompress.com/journal-](http://buscompress.com/journal-home.html)

[home.html%0Ahttps://search.proquest.com/docview/1969776018?accountid=10286&rfr_id=info%3Axri%2Fsid%3Aprim](https://search.proquest.com/docview/1969776018?accountid=10286&rfr_id=info%3Axri%2Fsid%3Aprim)


ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Título: Gobierno digital y gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gobierno Digital	Según DL 1412 (2018), Gobierno digital es la utilización estratégica de las tecnologías y datos digitales en la gestión pública con el fin de crear valor público. Sostenido por un conjunto de actores como son el sector público, ciudadanos y otros de interés, quienes ayudan a implementar las iniciativas y labores de diseño, innovando servicios digitales y contenidos, garantizando el completo respeto de los derechos de los ciudadanos y personas de manera general en el ambiente digital. Así mismo, contiene un conjunto de reglas, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos aplicados por las entidades de la administración pública en la gobernanza, gestión e implementación de las tecnologías digitales de los diversos procesos de valor para los ciudadanos.	Es la aplicación de las tecnologías digitales denominadas las TIC, en las diversas actividades de gobierno, cuya finalidad es buscar que el ciudadano interactúe con los servicios brindados por la entidad, logrando su eficiencia, modernidad, transparencia, confianza, en favor de la ciudadanía.	Tecnología digital	Conocimiento de las TIC	Escala ordinal tipo Likert
				Puesta en marcha de las TIC	
				Organización para la atención al ciudadano.	
				Innovación en tecnologías de atención.	
				Transformación.	
			Procedimientos y directivas.		
			Innovación digital	Medios de comunicación efectivos para la participación ciudadana.	
				Articulación de la Información remota.	
				Gestión a distancia.	
			Valor público	Integración de la información.	
				Facilidad a los accesos digitales.	
				Transparencia en la gestión.	
Confiabilidad de los servicios digitales.					
Extensión de servicios.					
Gestión Administrativa	Gonzales et al (2020), la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se ejecutan para orientar la organización hacia una dirección, mediante el manejo de conjunto de labores, esfuerzos, y recursos. Asimismo, es la disposición para coordinar y dirigir las acciones y actividades que se ejecutan en la empresa, permitiendo de esta manera prever dificultades y lograr los objetivos programados.	Es el desarrollo de las diversas actividades de una organización, que mediante el trabajo conjunto logran alcanzar los objetivos y metas planificadas.	Planes de acción	Objetivos.	Escala ordinal tipo Likert
				Metas.	
				Estrategias.	
				Establecer las necesidades.	
				Atribución de tiempo y servicio.	
			Sistema Organizado	Estructura organizacional.	
				Herramientas de gestión.	
				Coordinación de áreas.	
			Dirección	Distribución de funciones.	
				Ejecución de instrumentos de liderazgo.	
				Motivación y trabajo en equipo.	
			Prevención y control	Toma de decisiones.	
				Seguimiento de actividades.	
				Evaluación de metas y objetivos planteados	
				Actividades de corrección y prevención.	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema General:	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología					
¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022?	Objetivo General	Hipótesis General	Gobierno Digital	Tecnología digital	Conocimientos de las TIC	1	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Descriptiva, No experimental Diseño de investigación: correlacional, de corte transversal 					
	Determinar la relación existente entre el gobierno digital y la gestión administrativa de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022.	Existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022.			Gobierno Digital	Tecnología digital		Puesta en marcha de las TIC	2			
								Organización para la atención al ciudadano	3			
								Innovación en tecnologías de atención	4			
								Transformación.	5			
								Procedimientos y directiva.	6			
				Objetivos específicos				Hipótesis Específicas	Gobierno Digital	Innovación digital	Medios de comunicación efectivos para la participación ciudadana.	7
	Articulación de la información remota.	8										
	Gestión a distancia.	9										
	Integración de la información.	10										
	OE1. Identificar la relación que existe entre la dimensión de tecnología digital y la gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022.	H1. Existe relación entre la dimensión de tecnología digital y gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022.			Gobierno Digital	Valor público					Facilidad a los accesos digitales.	11
											Transparencia de la gestión.	12
			Confiabilidad de los servicios digitales.	13								
			Extensión de servicios.	14								
			OE2. Identificar la relación que existe entre la dimensión de innovación digital y la gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022.	H2. Existe relación entre la dimensión de innovación digital y la gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022.			Gestión Administrativa	Planes de acción	Objetivos.	15		
									Metas.	16		
	Estrategias.	17										
	Establecer las necesidades.	18										
	Atribución de tiempo y servicio.	19										
	OE3. Establecer la relación que existe entre la dimensión de valor público, y la gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022.	H3. Existe relación entre la dimensión de valor público, y la gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz 2022.			Gestión Administrativa	Sistema organizado			Estructura organizacional.	20		
			Herramientas de gestión.	21								
			Coordinación entre áreas.	22								
			Distribución de funciones.	23								
			Dirección	Gestión Administrativa			Gestión Administrativa	Dirección	Ejecución de instrumentos de liderazgo.	24		
Motivación y trabajo en equipo.									25-26			
Toma de decisiones.	27											
Prevención y Control	Gestión Administrativa	Gestión Administrativa			Prevención y Control	Seguimiento de actividades.			28			
						Evaluación de metas y objetivos planteados.			29			
						Actividades de corrección y prevención.			30			
Población: Constituida por los 55 colaboradores de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz Muestra: De la población indicada se tomó como muestra 25 colaboradores de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Herramienta de medición: Escala ordinal tipo Likert: con nivel de respuesta: Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre												

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para la variable Gobierno digital

Estimado participante el presente cuestionario forma parte del estudio de investigación denominado: Gobierno digital y gestión administrativa de una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz.

INSTRUCCIONES:

Para resolver el presente cuestionario deberá leer con atención cada uno de los enunciados y marcar con (x) la casilla correspondiente según la escala de calificación del 1 al 5. La información será de absoluta reserva y solo para fines académicos.

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5

Dimensión: tecnología digital

1	El conocimiento sobre la aplicación de la TIC, es tema prioritario en el área que labora.					
2	La Entidad tiene como uno de sus objetivos primordiales la aplicación de las TIC.					
3	Su entidad se organiza de manera ordenada y coherente en la prestación del servicio de manera virtual.					
4	Utiliza un sistema y operador adecuado para procesar y actualizar la información.					
5	Aplica su firma digital para la emisión de documentos tales como oficios, informes, memorándum etc.					
6	Las directivas se emiten conforme a las necesidades del área para el cual trabaja.					

Dimensión: innovación digital

7	Emplea canales digitales para la atención de trámites, quejas, y reclamos así como la difusión de información.					
8	Realiza reuniones virtuales, haciendo uso de las diferentes plataformas digitales					
9	Deriva documentos de su área a otras áreas virtualmente.					

10	Tiene un adecuado sistema de información integrado para la consulta de los usuarios con el uso de usuario y contraseña.					
----	---	--	--	--	--	--

Dimensión: valor público

11	Se comunican las mejoras digitales.					
12	Se publican y difunden las mejoras realizadas por la entidad.					
13	Recomendaría los servicios digitales de su centro laboral.					
14	Cuenta con los recursos necesarios para el financiamiento de los sistemas de información.					

Cuestionario para la variable Gestión administrativa

Estimado participante el presente cuestionario forma parte del estudio de investigación denominado: Gobierno digital y gestión administrativa de una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz.

INSTRUCCIONES:

Para resolver el presente cuestionario deberá leer con atención cada uno de los enunciados y marcar con (x) la casilla correspondiente según la escala de calificación del 1 al 5. La información será de absoluta reserva y solo para fines académicos.

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Dimensión: planes de acción						
15	Los objetivos se fijan en función a los resultados esperados.					
16	Se fijan metas para medir los objetivos alcanzados.					
17	Se establecen las estrategias necesarias para sus labores y servicios.					
18	Se priorizan las necesidades de urgencia en lo que respecta a trámites administrativos.					
19	Para ejecutar las labores encomendadas es suficiente y razonable el tiempo asignado.					
Dimensión: sistema organizado						
20	Las tareas por áreas son asignadas a profesionales responsables de su cargo.					
21	Se establece un programa de actividades con anticipación.					
22	La comunicación con otras áreas es fluida y cordial.					
23	La asignación de funciones le parece razonable.					
Dimensión: dirección						
24	Considera que la ejecución del cargo de su líder es el adecuado para los resultados de su área.					
25	El personal de su área se encuentra motivado en el desarrollo de sus labores.					
26	Su líder los alienta a trabajar en equipo.					

27	Estima que las decisiones adoptadas por su área son las más adecuadas para la solución a los problemas.					
----	---	--	--	--	--	--

Dimensión: prevención y control

28	Su área ejecuta el seguimiento a las actividades encomendadas.					
29	Se evalúan mediante indicadores los objetivos trazados.					
30	Se establecen medidas correctivas para disminuir errores en el manejo de documentos.					

Anexo 4: Fichas de validación.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gobierno digital y gestión administrativa de una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz*

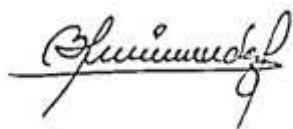
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno Digital	1. Tecnología digital	1. Conocimientos de las TIC	1. ¿El conocimiento sobre la aplicación de la TIC, es tema prioritario en el área que labora?	x		x		x		x		
		2. Puesta en marcha de las TIC	2. ¿Las TIC son utilizadas por los colaboradores de la institución?	x		x		x		x		
		3. Organización para la atención al ciudadano	3. ¿Su entidad de organiza de manera ordenada y coherente en la prestación del servicio de manera virtual?	x		x		x		x		
		4. Innovación en tecnologías de atención	4. ¿Utiliza un sistema y operador pertinente para procesar y actualizar la información?	x		x		x		x		
		5. Transformación	5. ¿Aplica su firma digital para la emisión de documentos tales como oficios, informes, memorándum etc.?	x		x		x		x		
		6. Procedimientos y directivas	6. ¿Las directivas se emiten conforme a las necesidades del área para el cual trabaja?	x		x		x		x		
	2. Innovación digital	7. Medios de comunicación efectivos para la participación ciudadana	7. ¿Emplea canales digitales para la atención de trámites, quejas, y reclamos así como la difusión de información?	x		x		x		x		
		8. Articulación de la información remota	8. ¿Realiza reuniones virtuales, haciendo uso de las diferentes plataformas digitales?	x		x		x		x		
		9. Gestión a distancia	9. ¿Deriva documentos de su área a otras áreas virtualmente?	x		x		x		x		
		10. Integración de la información	10. ¿Tiene un adecuado sistema de información integrado para la consulta de los usuarios con el uso de usuario y contraseña?	x		x		x		x		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno digital	3. Valor público	11. Facilidad a los accesos digitales	11. ¿Se comunica oportunamente las mejoras digitales?	x		x		x		x		
		12. Transparencia de la gestión	12. ¿Se publican y difunden las mejoras realizadas por la entidad?	x		x		x		x		
		13. Confiabilidad de los servicios digitales	13. ¿Recomendaría los servicios digitales de su centro laboral?	x		x		x		x		
		14. extensión de servicios	14. ¿La institución cuenta con los recursos necesarios para el financiamiento de los sistemas de información?	x		x		x		x		
Gestión Administrativa	1. Planes de acción	1. Objetivos	1. ¿Los objetivos se fijan en función a los resultados esperados?	x		x		x		x		
		2. Metas	2. ¿Se fijan metas para medir los objetivos alcanzados?	x		x		x		x		
		3. Estrategias	3. ¿Se establecen e implementan estrategias de gestión administrativa necesarias para sus labores y servicios?	x		x		x		x		
		4. Establecer las necesidades	4. ¿Se priorizan las necesidades de urgencia en lo que respecta a trámites administrativos?	x		x		x		x		
		5. Atribución de tiempo y servicio	5. ¿Para ejecutar las labores encomendadas es suficiente y razonable el tiempo asignado?	x		x		x		x		
	2. Sistema organizado	6. Estructura organizacional	6. ¿Las tareas por áreas son asignadas a profesionales responsables de su cargo?	x		x		x		x		
		7. Herramientas de gestión	7. ¿Se establece un programa de actividades con anticipación?	x		x		x		x		
		8. Coordinación entre áreas	8. ¿La comunicación con otras áreas es fluida y cordial?	x		x		x		x		
		9. Distribución de funciones	9. ¿La asignación de funciones le parece razonable?	x		x		x		x		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión administrativa	3. Dirección	10. Ejecución de instrumentos de liderazgo	10. <i>¿Considera que la ejecución del cargo de su líder es el adecuado para los resultados de su área?</i>	x		x		x		x			
		11. Motivación y trabajo en equipo	11. <i>¿El personal de su área se encuentra motivado en el desarrollo de sus labores?</i>	x		x		x		x			
			12. <i>¿Su líder los alienta a trabajar en equipo?</i>	x		x		x		x			
	12. Toma de decisiones	13. <i>¿Estima que las decisiones adoptadas por su área son las más adecuadas para la solución a los problemas?</i>	x		x		x		x				
	4. Prevención y Control	13. Seguimiento de tareas	14. <i>¿Su área ejecuta el seguimiento a las actividades encomendadas?</i>	x		x		x		x			
		14. Evaluación de metas y objetivos planteados	15. <i>¿Los objetivos y metas trazadas se evalúan mediante indicadores?</i>	x		x		x		x			
15. Actividades de corrección y prevención		16. <i>¿Se establecen medidas correctivas para disminuir errores en el manejo de documentos?</i>	x		x		x		x				

Grado y Nombre del Experto: Dra. Bertila Hernández Fernández

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y gestión administrativa de una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

a.- Cuestionario para medir el gobierno digital en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz.

b.- Cuestionario para medir la gestión administrativa en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz.

3. TESISTA:

Br.: Seclén Tintinapón Patricia.

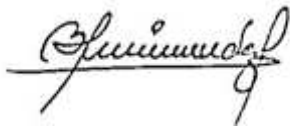

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

 <hr/> <p>Firma DNI 16526129 EXPERTO</p>	 <p>Huella</p>
--	--

Chiclayo, 01 de Julio de 2022

Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HERNANDEZ FERNANDEZ**
Nombres **BERTILA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16526129**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **09/04/18**
Resolución/Acta **0093-2018-UCV**
Diploma **052-031832**
Fecha Matrícula **05/08/2014**
Fecha Egreso **31/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000768734

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 07/06/2022 11:11:45-0500

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

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

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

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gobierno digital y gestión administrativa de una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno Digital	1. Tecnología digital	1. Conocimientos de las TIC	1. <i>¿El conocimiento sobre la aplicación de la TIC, es tema prioritario en el área que labora?</i>	x		x		x		x		
		2. Puesta en marcha de las TIC	2. <i>¿Las TIC son utilizadas por los colaboradores de la institución?</i>	x		x		x		x		
		3. Organización para la atención al ciudadano	3. <i>¿Su entidad se organiza de manera ordenada y coherente en la prestación del servicio de manera virtual?</i>	x		x		x		x		
		4. Innovación en tecnologías de atención	4. <i>¿Utiliza un sistema y operador pertinente para procesar y actualizar la información?</i>	x		x		x		x		
		5. Transformación	5. <i>¿Aplica su firma digital para la emisión de documentos tales como oficios, informes, memorándum etc.?</i>	x		x		x		x		
		6. Procedimientos y directivas	6. <i>¿Las directivas se emiten conforme a las necesidades del área para el cual trabaja?</i>	x		x		x		x		
	2. Innovación digital	7. Medios de comunicación efectivos para la participación ciudadana	7. <i>¿Emplea canales digitales para la atención de trámites, quejas, y reclamos así como la difusión de información?</i>	x		x		x		x		
		8. Articulación de la información remota	8. <i>¿Realiza reuniones virtuales, haciendo uso de las diferentes plataformas digitales?</i>	x		x		x		x		
		9. Gestión a distancia	9. <i>¿Deriva documentos de su área a otras áreas virtualmente?</i>	x		x		x		x		
		10. Integración de la información	10. <i>¿Tiene un adecuado sistema de información integrado para la consulta de los usuarios con el uso de usuario y contraseña?</i>	x		x		x		x		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno digital	3. Valor público	11. Facilidad a los accesos digitales	11. ¿Se comunica oportunamente las mejoras digitales?	x		x		x		x		
		12. Transparencia de la gestión	12. ¿Se publican y difunden las mejoras realizadas por la entidad?	x		x		x		x		
		13. Confiabilidad de los servicios digitales	13. ¿Recomendaría los servicios digitales de su centro laboral?	x		x		x		x		
		14. extensión de servicios	14. ¿La institución cuenta con los recursos necesarios para el financiamiento de los sistemas de información?	x		x		x		x		
Gestión Administrativa	1. Planes de acción	1. Objetivos	1. ¿Los objetivos se fijan en función a los resultados esperados?	x		x		x		x		
		2. Metas	2. ¿Se fijan metas para medir los objetivos alcanzados?	x		x		x		x		
		3. Estrategias	3. ¿Se establecen e implementan estrategias de gestión administrativa necesarias para sus labores y servicios?	x		x		x		x		
		4. Establecer las necesidades	4. ¿Se priorizan las necesidades de urgencia en lo que respecta a trámites administrativos?	x		x		x		x		
		5. Atribución de tiempo y servicio	5. ¿Para ejecutar las labores encomendadas es suficiente y razonable el tiempo asignado?	x		x		x		x		
	2. Sistema organizado	6. Estructura organizacional	6. ¿Las tareas por áreas son asignadas a profesionales responsables de su cargo?	x		x		x		x		
		7. Herramientas de gestión	7. ¿Se establece un programa de actividades con anticipación?	x		x		x		x		
		8. Coordinación entre áreas	8. ¿La comunicación con otras áreas es fluida y cordial?	x		x		x		x		
		9. Distribución de funciones	9. ¿La asignación de funciones le parece razonable?	x		x		x		x		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión administrativa	3. Dirección	10. Ejecución de instrumentos de liderazgo	10. ¿Considera que la ejecución del cargo de su líder es el adecuado para los resultados de su área?	x		x		x		x			
		11. Motivación y trabajo en equipo	11. ¿El personal de su área se encuentra motivado en el desarrollo de sus labores?	x		x		x		x			
			12. ¿Su líder los alienta a trabajar en equipo?	x		x		x		x			
	12. Toma de decisiones	13. ¿Estima que las decisiones adoptadas por su área son las más adecuadas para la solución a los problemas?	x		x		x		x				
	4. Prevención y Control	13. Seguimiento de tareas	14. ¿Su área ejecuta el seguimiento a las actividades encomendadas?	x		x		x		x			
		14. Evaluación de metas y objetivos planteados	15. ¿Los objetivos y metas trazadas se evalúan mediante indicadores?	x		x		x		x			
15. Actividades de corrección y prevención		16. ¿Se establecen medidas correctivas para disminuir errores en el manejo de documentos?	x		x		x		x				

Grado y Nombre del Experto: Dra. En Educación Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón

Firma del experto:



Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón
CONSULTORA ESPECIALISTA

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y gestión administrativa de una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

a.- Cuestionario para medir el gobierno digital en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz.

b.- Cuestionario para medir la gestión administrativa en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz.

3. TESISTA:

Br.: Seclén Tintinapón Patricia.



4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI


NO


 <p>_____ Firma/DNI: 40635167 EXPERTO</p>	
--	---

Chiclayo, 01 de Julio de 2022

Constancia SUNEDU del validador

4722, 751 suncolbank





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
COLLAZOS ALARCON, MERCEDES ALEJANDRINA DNI 16488577	LICENCIADO EDUCACION SECUNDARIA, ESPECIALIDAD: BIOLOGIA Y QUIMICA Fecha de diploma: 14/09/2000 Modalidad de estudio: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
COLLAZOS ALARCON, MERCEDES ALEJANDRINA DNI 16488577	BACHILLER EN ZOOTECNIA Fecha de diploma: - Modalidad de estudio: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
COLLAZOS ALARCON, MERCEDES ALEJANDRINA DNI 16488577	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 26/02/2008 Modalidad de estudio: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
COLLAZOS ALARCON, MERCEDES ALEJANDRINA DNI 16488577	LICENCIADA EN EDUCACION BIOLÓGICA Y QUÍMICA Fecha de diploma: 14/09/2000 Modalidad de estudio: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
COLLAZOS ALARCON, MERCEDES ALEJANDRINA DNI 16488577	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 01/06/2012 Modalidad de estudio: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
COLLAZOS ALARCON, MERCEDES ALEJANDRINA DNI 16488577	BACHILLER EN CIENCIAS ZOOTECNIA Fecha de diploma: 22-05-1987 Modalidad de estudio: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
COLLAZOS ALARCON, MERCEDES ALEJANDRINA DNI 16488577	INGENIERO ZOOTECNISTA Fecha de diploma: 16-05-1990 Modalidad de estudio: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
COLLAZOS ALARCON, MERCEDES ALEJANDRINA DNI 16488577	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 09-04-1997 Modalidad de estudio: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
COLLAZOS ALARCON, MERCEDES ALEJANDRINA DNI 16488577	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 20/01/16 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matricula: 15/03/2012 Fecha egreso: 18/07/2012	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

suncolbank 1/2

4722, 751 suncolbank

Graduado	Grado o Título	Institución
COLLAZOS ALARCON, MERCEDES ALEJANDRINA DNI 16488577	DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 09/04/18 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matricula: 05/06/2014 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
COLLAZOS ALARCON, MERCEDES ALEJANDRINA DNI 16488577	MAESTRA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 21/04/21 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matricula: 01/10/2016 Fecha egreso: 04/03/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

suncolbank 2/2

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gobierno digital y gestión administrativa de una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno Digital	1. Tecnología digital	1. Conocimientos de las TIC	1. <i>¿El conocimiento sobre la aplicación de la TIC, es tema prioritario en el área que labora?</i>	x		x		x		x		
		2. Puesta en marcha de las TIC	2. <i>¿Las TIC son utilizadas por los colaboradores de la institución?</i>	x		x		x		x		
		3. Organización para la atención al ciudadano	3. <i>¿Su entidad se organiza de manera ordenada y coherente en la prestación del servicio de manera virtual?</i>	x		x		x		x		
		4. Innovación en tecnologías de atención	4. <i>¿Utiliza un sistema y operador pertinente para procesar y actualizar la información?</i>	x		x		x		x		
		5. Transformación	5. <i>¿Aplica su firma digital para la emisión de documentos tales como oficios, informes, memorándum etc.?</i>	x		x		x		x		
		6. Procedimientos y directivas	6. <i>¿Las directivas se emiten conforme a las necesidades del área para el cual trabaja?</i>	x		x		x		x		
	2. Innovación digital	7. Medios de comunicación efectivos para la participación ciudadana	7. <i>¿Emplea canales digitales para la atención de trámites, quejas, y reclamos así como la difusión de información?</i>	x		x		x		x		
		8. Articulación de la información remota	8. <i>¿Realiza reuniones virtuales, haciendo uso de las diferentes plataformas digitales?</i>	x		x		x		x		
		9. Gestión a distancia	9. <i>¿Deriva documentos de su área a otras áreas virtualmente?</i>	x		x		x		x		
		10. Integración de la información	10. <i>¿Tiene un adecuado sistema de información integrado para la consulta de los usuarios con el uso de usuario y contraseña?</i>	x		x		x		x		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno digital	3. Valor público	11. Facilidad a los accesos digitales	11. ¿Se comunica oportunamente las mejoras digitales?	x		x		x		x		
		12. Transparencia de la gestión	12. ¿Se publican y difunden las mejoras realizadas por la entidad?	x		x		x		x		
		13. Confiabilidad de los servicios digitales	13. ¿Recomendaría los servicios digitales de su centro laboral?	x		x		x		x		
		14. extensión de servicios	14. ¿La institución cuenta con los recursos necesarios para el financiamiento de los sistemas de información?	x		x		x		x		
Gestión Administrativa	1. Planes de acción	1. Objetivos	1. ¿Los objetivos se fijan en función a los resultados esperados?	x		x		x		x		
		2. Metas	2. ¿Se fijan metas para medir los objetivos alcanzados?	x		x		x		x		
		3. Estrategias	3. ¿Se establecen e implementan estrategias de gestión administrativa necesarias para sus labores y servicios?	x		x		x		x		
		4. Establecer las necesidades	4. ¿Se priorizan las necesidades de urgencia en lo que respecta a trámites administrativos?	x		x		x		x		
		5. Atribución de tiempo y servicio	5. ¿Para ejecutar las labores encomendadas es suficiente y razonable el tiempo asignado?	x		x		x		x		
	2. Sistema organizado	6. Estructura organizacional	6. ¿Las tareas por áreas son asignadas a profesionales responsables de su cargo?	x		x		x		x		
		7. Herramientas de gestión	7. ¿Se establece un programa de actividades con anticipación?	x		x		x		x		
		8. Coordinación entre áreas	8. ¿La comunicación con otras áreas es fluida y cordial?	x		x		x		x		
		9. Distribución de funciones	9. ¿La asignación de funciones le parece razonable?	x		x		x		x		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión administrativa	3. Dirección	10. Ejecución de instrumentos de liderazgo	10. ¿Considera que la ejecución del cargo de su líder es el adecuado para los resultados de su área?	x		x		x		x			
		11. Motivación y trabajo en equipo	11. ¿El personal de su área se encuentra motivado en el desarrollo de sus labores?	x		x		x		x			
			12. ¿Su líder los alienta a trabajar en equipo?	x		x		x		x			
	12. Toma de decisiones	13. ¿Estima que las decisiones adoptadas por su área son las más adecuadas para la solución a los problemas?	x		x		x		x				
	4. Prevención y Control	13. Seguimiento de tareas	14. ¿Su área ejecuta el seguimiento a las actividades encomendadas?	x		x		x		x			
		14. Evaluación de metas y objetivos planteados	15. ¿Los objetivos y metas trazadas se evalúan mediante indicadores?	x		x		x		x			
15. Actividades de corrección y prevención		16. ¿Se establecen medidas correctivas para disminuir errores en el manejo de documentos?	x		x		x		x				

Grado y Nombre del Experto: Dra. Administración de la Educación Jackeline Margot Saldaña Millan.

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y gestión administrativa de una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

a.- Cuestionario para medir el gobierno digital en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz.

b.- Cuestionario para medir la gestión administrativa en una municipalidad distrital de la Provincia de Santa Cruz.

3. TESISISTA:

Br.: Seclén Tintinapón Patricia.



4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

 <hr/> <i>Firma/DNI: 40635167</i> EXPERTO	 HUELLA
--	--

Chiclayo, 01 de Julio de 2022

Constancia SUNEDU del validador



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SALDAÑA MILLAN, JACKELINE MARGOT DNI 40635167	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 28/12/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
SALDAÑA MILLAN, JACKELINE MARGOT DNI 40635167	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 09/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
SALDAÑA MILLAN, JACKELINE MARGOT DNI 40635167	LICENCIADA EN EDUCACION, ESPECIALIDAD CIENCIAS NATURALES Fecha de diploma: 23/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
SALDAÑA MILLAN, JACKELINE MARGOT DNI 40635167	DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2013 Fecha egreso: 31/12/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad mediante la prueba piloto

Lutfi & Ahmet (2020), Señalan que la confiabilidad es la capacidad de medir instrumentos para dar resultados similares cuando se aplican en diferentes momentos. La fiabilidad del instrumento en medida es considerada esencial para que los resultados del estudio sean saludables. Para probar la confiabilidad de las escalas utilizadas se utiliza la prueba de Alpha Cronbach cuyos valores están entre 0 y 1, si se aproxima a más 1 se dice que la probabilidad es alta.

Clasificación del coeficiente Alfa de Cronbach

Coeficientes	Interpretación de coeficiente de Alpha Cronbach
$\geq 0,9$	La consistencia interna de la escala es alta
$0,7 \leq \alpha < 0,9$	La escala tiene consistencia interna
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	La consistencia interna de la escala es aceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	La consistencia interna de la escala es débil,
$\alpha < 0,5$	La escala no tiene consistencia interna.

Para la fiabilidad de la prueba piloto de la presente investigación, se aplicaron los instrumentos de recolección de datos a 20 administrados de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Santa Cruz. Así mismo se aplicó la prueba de Alpha de Cronbach utilizando el software SPSS – 26 de donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Confiabilidad de la Variable 1: Gobierno digital

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	14

Para la fiabilidad del instrumento denominado cuestionario de la variable Gobierno digital, los datos señalan un Alfa de Cronbach de 0.863 el cual indica que los datos obtenidos tienen la fiabilidad óptima para ser aplicado a la muestra de investigación.

Confiabilidad de la Variable 2: Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	16

Para la fiabilidad del instrumento denominado cuestionario de la variable Gestión administrativa, los datos señalan un Alfa de Cronbach de 0.917 el cual indica que los datos obtenidos tienen la fiabilidad óptima para ser aplicados a la muestra de investigación.

Confiabilidad de la variable 1 y la variable 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	30

En cuanto a los cuestionarios de las variables Gobierno digital y Gestión administrativa, los datos señalan un Alfa de Cronbach de 0.918 el cual indica que los datos obtenidos tienen fiabilidad, por consiguiente el presente instrumento podrá ser analizado e interpretado.

ANEXO 6. Base de datos de la aplicación de los instrumentos

Base de datos de la prueba piloto para la variable Gobierno digital

T	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	5	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3
2	3	4	4	5	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4
3	5	5	3	5	1	5	1	5	3	5	3	3	5	1
4	5	3	3	5	1	5	3	4	3	5	3	2	5	1
5	1	1	3	5	1	5	3	4	2	5	5	5	5	4
6	3	3	4	4	2	5	3	3	2	2	3	4	4	3
7	5	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
8	5	2	2	3	1	4	1	2	1	1	3	2	2	2
9	5	5	4	5	2	4	3	4	3	3	3	5	5	4
10	3	3	2	5	4	3	2	4	2	1	2	3	3	2
11	3	1	3	4	1	3	1	3	1	1	3	4	3	3
12	4	3	2	1	1	4	1	2	1	1	2	3	1	3
13	5	4	4	3	5	4	1	4	1	1	1	1	3	2
14	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
15	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
16	5	5	3	5	1	5	1	5	3	5	3	3	5	1
17	3	3	4	4	2	5	3	3	2	2	3	4	4	3
18	5	2	2	3	1	4	1	2	1	1	3	2	2	2
19	3	3	2	5	4	3	2	4	2	1	2	3	3	2
20	5	4	4	3	5	4	1	4	1	1	1	1	3	2

Base de datos de la prueba piloto para la variable Gestión administrativa

T	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4
2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
5	3	3	2	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4
6	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
7	3	4	3	3	2	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
8	2	4	2	2	4	4	2	3	4	5	4	5	4	4	5	4
9	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
10	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
11	3	3	3	2	4	4	3	5	2	5	5	5	5	4	3	4
12	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	2	3	3	4
13	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5
16	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
18	2	4	2	2	4	4	2	3	4	5	4	5	4	4	5	4
19	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
20	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5

Base de datos de la prueba piloto para las variables Gobierno digital y Gestión administrativa

T	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	5	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	
2	3	4	4	5	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
3	5	5	3	5	1	5	1	5	3	5	3	3	5	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	3	3	5	1	5	3	4	3	5	3	2	5	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
5	1	1	3	5	1	5	3	4	2	5	5	5	5	4	3	3	2	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	
6	3	3	4	4	2	5	3	3	2	2	3	4	4	3	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	
7	5	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	3	2	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	5	2	2	3	1	4	1	2	1	1	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4
9	5	5	4	5	2	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
10	3	3	2	5	4	3	2	4	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
11	3	1	3	4	1	3	1	3	1	1	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	5	2	5	5	5	5	4	3	4	
12	4	3	2	1	1	4	1	2	1	1	2	3	1	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	2	3	3	4	
13	5	4	4	3	5	4	1	4	1	1	1	1	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	
14	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	
16	5	5	3	5	1	5	1	5	3	5	3	3	5	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	3	3	4	4	2	5	3	3	2	2	3	4	4	3	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	
18	5	2	2	3	1	4	1	2	1	1	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	3	4	5	4	5	4	4	5	4	
19	3	3	2	5	4	3	2	4	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
20	5	4	4	3	5	4	1	4	1	1	1	1	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	

Anexo 7: Alfa de Cronbach, para resultados

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

n: tamaño de la muestra o cantidad de elementos a encuestar.

Z: nivel de confianza (95%)

p: probabilidad a favor (cumple con los requisitos de nuestro estudio)

q: probabilidad en contra (no cumple con los requisitos de nuestro estudio)

N: tamaño de la población la cual ya conocemos su cantidad.

e: margen de error deseado (5%)