



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno digital y gestión administrativa en una municipalidad
provincial de la región Amazonas

AUTOR:

Nuñez Chamba, Loot Anibal (ORCID: 0000-0001-9234-7703)

ASESOR:

Mg. Pisfil Benites, Nilton Ivan (ORCID:0000-0002-2275-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Lorena, mi esposa.

Juan y Astrid, mis hijos.

Jaime y Elena, mis padres

Anabela, mi hermanita

Carmen y Pedro, mis suegros

Agradecimiento

A mi hermana Anabela, por el constante apoyo y confianza en mi persona.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de la dimensión externa.....	20
Tabla 2	Nivel de la dimensión promoción	21
Tabla 3	Nivel de la dimensión interna.....	21
Tabla 4	Nivel de la dimensión relacional	22
Tabla 5	Nivel de la dimensión planificación	22
Tabla 6	Nivel de la dimensión organización	23
Tabla 7	Nivel de la dimensión dirección.....	23
Tabla 8	Nivel de la dimensión control	24
Tabla 9	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra GD	25
Tabla 10	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para muestra GA.....	26
Tabla 11	Correlación planificación GD	27
Tabla 12	Correlación organización - GD.....	28
Tabla 13	Correlación dirección - GD	29
Tabla 14	Correlación control - GD	30
Tabla 15	Correlación GD-GA.....	31

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Diseño de estudio	14
----------	-------------------------	----

Resumen

En el presente trabajo de investigación el objetivo general es determinar la relación entre GD y GA en una municipalidad provincial de la región Amazonas. para la presente investigación se utiliza un diseño básico no experimental de nivel correlacional con enfoque cuantitativo, la población y muestra son de 85 colaboradores los mismos que son los trabajadores de la municipalidad provincial. Como técnica para la recolección de datos se utiliza la encuesta y como instrumento el cuestionario que consta de dos variables con 4 dimensiones cada uno, para la valoración de las respuestas se utiliza la escala de Likert.

Como resultado de la investigación se determina mediante el estadístico de Rho de Spearman que existe una correlación positiva moderada de 0.490 entre las variables de GD y GA, con valor de significancia de 0.000, siendo este menor a 0.005, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , concluyendo de esta manera que existe una correlación entre GD y GA en una municipalidad provincial de la región Amazonas.

Palabras claves: SEGDI, correlación y gobierno electrónico.

Abstract

In the present research work, the general objective is to determine the relationship between DG and GA in a provincial municipality of the Amazonas region. For the present investigation, a basic non-experimental design of correlational level with a quantitative approach is used, the population and sample are 85 collaborators, the same ones who are the workers of the provincial municipality. The survey is used as a technique for data collection and the questionnaire as an instrument, which consists of two variables with 4 dimensions each, for the evaluation of the responses, the Likert scale is used.

As a result of the investigation, it is determined by means of the Spearman's Rho statistic that there is a moderate positive correlation of 0.490 between the GD and GA variables, with a significance value of 0.000, this being less than 0.005, for which the H0 is rejected. and H1 is accepted, thus concluding that there is a correlation between DG and GA in a provincial municipality of the Amazonas region.

Keywords: SEGDI, correlation and electronic government.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el mundo viene afrontando de forma satisfactoria una revolución tecnológica de manera nunca visto, hoy en día es impensable una vida sin el uso de la tecnología. Ahora una sociedad más emparentada a la tecnología y, este fenómeno no es ajena a las grandes industrias, empresas, gobiernos, instituciones públicas y privadas, etc., sin embargo, quienes más ventajas obtuvieron de este fenómeno son las empresas privadas quienes buscan obtener mayores réditos con su uso en el desarrollo de tecnologías innovadoras. Las empresas buscan obtener el mayor provecho de las Tecnologías de la Información y Comunicación [TIC] con el fin de ofrecer bienes y servicios. El Estado también está pretendiendo hacer uso de las herramientas tecnológicas mediante el uso de Gobierno Digital [GD], con esto pretende generar un acercamiento hacia la ciudadanía. La Organización para la Cooperación y el desarrollo Económico [OCDE] (2016), considera al GD como la acción de digitalizar los procesos institucionales para la generación de información a través del gobierno. También asegura que a través del uso del GD se puede generar más confianza ante la sociedad brindando servicios a través del uso de plataformas digitales, con el fin de brindar un mejor servicio.

En los años anteriores el GD fue conocido como Gobierno Electrónico [GE], su finalidad fue el uso del internet como pilar en la mejora de la GA en el sector estatal, en esos años se destacó por el uso de los servicios en línea que fueron adoptados por los gobiernos de turno, como lo refiere la Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL & Enríquez] (2022).

En Perú la implementación del GD fue dándose de manera gradual, mediante un proceso lento debido a la escasa infraestructura de banda ancha, sobre todo en áreas rurales. Su aplicación se da con la finalidad de elevar la transacción digital a través del uso de herramientas tecnológicas, y sin dejar de lado el aspecto legal como es el sustento de la Ley N° 27658, la misma que refrenda la modernización del estado. El objeto de la presente ley es priorizar el acceso a los servicios virtuales mediante el uso de las TIC. Con la pandemia del Covid-19 que empezó en marzo del 2020 el estado peruano y las instituciones

públicas se dieron cuenta que nuestra infraestructura tecnológica no estaba a la altura de las circunstancias para la implementación de servicios digitales en las instituciones públicas; por lo que se realizó denodados esfuerzos para adaptarnos a los nuevos cambios que exigía la llegada de la pandemia para seguir brindando servicios a la ciudadanía (Contreras, 2018).

Guzmán (2013) considera que la gestión administrativa [GA] trae consigo una serie de actividades de carácter administrativo y funcional cuyo fin es la toma de decisiones en el campo de la administración con respaldo jurídico sin dejar de lado derechos de las personas.

Los gobiernos locales son instituciones que sus principales actividades se enmarcan en la GA y, ante ello existe la imperiosa necesidad de que los usuarios o ciudadanos se acerquen a ellas con el fin de solicitar o presentar documentación de manera física, este hecho forzó a la institución a adoptar y aplicar el GD, así como también la modalidad de trabajo remoto y virtual con el único fin de no dejar de brindar servicios a la población, estas medidas se tomaron como reglas de seguridad sanitaria adoptados por los gobiernos (Moreno, 2020).

A más de dos años de restricciones por el brote de la pandemia la implementación del DG se dio de manera acelerada; empero, el poco conocimiento en el uso de las TIC, aplicativos, soporte y mantenimiento de parte de los trabajadores hizo que en algunas instituciones se deje de usar el GD. Debemos tener presente que la entidad pública desarrolla sus actividades fomentando el desarrollo integral de la provincia en base a una buena gestión administrativa, mostrando eficiencia y eficacia, honestidad al momento de rendir las cuentas lo que conlleva a mantener el GD como parte de la gestión municipal.

Una mejora en los servicios y un desarrollo transversal es lo que brinda el GD a los gobiernos locales con lo que evidencia que las TIC contribuyen a la modernización de la GA. Ante este sustento se formula como principal problema el siguiente enunciado: ¿cuál es la relación entre GD y GA en una municipalidad provincial de la región Amazonas?, es así que se plantea los siguientes problemas específicos: en el primero se cuestiona ¿cuál es la relación entre planificación y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas?, como segunda

incógnita ¿cuál es la relación entre organización y GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas?, como tercera incógnita ¿cuál es la relación entre planificación y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas?, y en la cuarta y último problema específico se cuestiona ¿cuál es la relación entre control y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas?

La justificación práctica que se desarrolla en el presente proyecto de investigación es que buscará que se desarrolle y se implemente el GD en la gestión administrativa municipal, en la parte metodológica se sustentará en los diferentes estudios sobre las variables y su aplicación práctica en otras entidades con similares actividades y funciones que desempeña, en cuanto a la justificación teórica permitirá brindar un conocimiento científico amparado en los conocimientos de expertos investigadores y analistas en el campo tecnológico y administrativo y, de esta manera evidenciar la importancia de su uso cuando se da de manera oportuna, fluida y eficaz ,finalmente la justificación social buscará un acercamiento entre la institución y la sociedad permitiendo mostrar un gestión más transparente, eficiente, justa y sobre todo contar con una comunidad más participativa en el desarrollo integral de sus pobladores (Cosquillo, 2020).

El objetivo general es analizar la relación de GD y GA en una municipalidad provincial de la región Amazonas. Así mismo, como objetivos específicos se plantea los siguientes: primero: Determinar la relación entre planificación y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas; segundo: Establecer la relación entre organización y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas; tercero: Especificar la relación entre planificación y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas; y cuarto: Establecer la relación entre control y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas.

Finalmente, la hipótesis del trabajo es: existe relación significativa entre GD y GA en una municipalidad provincial de la región Amazonas, y la hipótesis nula del trabajo es: No existe relación entre el GD y GA en una municipalidad provincial de la región Amazonas.

II. MARCO TEÓRICO

En el marco de las investigaciones y tomando en cuenta las variables referentes al proyecto de investigación, analizamos algunos trabajos de nivel internacional.

Lizardo (2018) cuyo objeto es encontrar el grado de relación entre GE y la percepción sobre la corrupción, busca establecer entre ambas variables el nivel de relación. La investigación es de carácter correlacional. La metodología aplicada fue la encuesta la misma que fue aplicada en 18 países de América Latina, lo que permitió recolectar notas de los países en estudio aspectos. Para la investigación se aplicó estadísticas inferenciales como el coeficiente de correlación de Pearson como también los modelos de regresión simple. Los resultados obtenidos mostraron que el GE es el responsable en 38.8% en la variación sobre la percepción de corrupción, en países latinoamericanos y por lo tanto existe tienen un 0.623 de coeficiente de correlación. Se pudo también determinar que las variables percepción de institucionalidad, democracia y confianza política, que se presentan en el estudio presentan una correlación con la percepción de corrupción igual a 0.831, 0.846, 0.424 cada uno. Como conclusión se tiene que los niveles de correlación son muy altos entre ambas variables son muy altos en relación que la percepción de corrupción disminuye cuando el uso del GE es constante.

Barragán & Naranjo (2019) tiene como objetivo determinar los procesos de participación ciudadana y transparencia como factores del GE, presentando un metodología no experimental, cuantitativa, transaccional, el cual presenta un carácter descriptivo correlacional, en el que realizó un proceso de Bootstrapping, en la que permitió evidenciar estadísticamente las hipótesis planteadas las cuales fueron validadas con un alto nivel de confianza de 99.9% ($p < 0.001$), finalmente concluye indicando que existe una correlación positiva alta entre la variable del GE y la variables de percepción de facilidad de uso, percepción de utilidad, aptitud de uso, intención de uso, participación ciudadana y transparencia.

Ruiz (2020) tiene como objeto encontrar algún tipo de relación entre el grado de conocimiento y práctica sobre GE en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil. En esta investigación se aplicó la encuesta como una técnica de

recolección de datos, presenta una metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, se contó con una participación de 356 colaboradores, de ellos se obtuvo el valor de 0.88 para la prueba de confiabilidad para variable 1 y 0.80 para la variable 2. En conclusión, se comprobó que existe un alto grado de correlación. Por lo tanto, al presentar un coeficiente de correlación de 0,891 decimos que es una correlación positiva alta entre ambas variables.

Fabiani (2018) tiene como objetivo determinar el grado de influencia que tiene el GE en el desarrollo institucional de las universidades públicas de la zona 5 de Ecuador, la metodología aplicada es de tipo correlacional, no experimental, de alcance cuantitativo, la población en estudio fue de 28,431 y como muestra de 383. Obtenidos los resultados se demostró la existencia de mejorar el grado de eficiencia del GE. Se aplicó cuestionarios que tuvieron un nivel estadístico de confianza de 92.7% y con un nivel de significancia empírico del contraste del p-valor = 0.000 <0,05. Se concluye indicando que GE incrementa el desarrollo institucional con una fiabilidad del 95.7% y un valor de significancia de 0,000 < 0,05

Referente a las investigaciones de carácter nacional tenemos a:

Alfaro (2022) el estudio se realizó en la municipalidad distrital de Laredo, con una muestra de 60 colaboradores de la entidad, se usó cuestionarios, tuvo una fiabilidad de 0.880 y 0.874, el proceso de los datos se realizó en Excel y SPSS V.26. el motivo del estudio fue encontrar la relación entre GD y GA en la municipalidad distrital de Laredo, es estudio muestra que la variable de GD es regular con un 63.3% y la variable GA también es regular al arrojar un resultado del 60%, lo que determina que existe relación significativa entre ambas variables. El nivel de significancia es $p=0.000$ que es menor al 1%.

Ccahuanta (2022) el propósito es encontrar la relación entre GD y GA en tiempos de pandemia de la covid-19 en una municipalidad provincial en Tambopata. El estudio empleó un diseño no experimental, de nivel de investigación correlacional presentando una perspectiva cuantitativa, considerando una muestra de 63 trabajadores del sector público, a quienes se les brindó el instrumento del cuestionario a través de la técnica de encuesta. Del cruce

de las variables para determinar el grado de relación se pudo evidenciar que el GD presenta una correlación de 0.725 y un valor de significancia de 0.029, demostrando con ello la existencia de una relación positiva entre las variables GD y GA durante la pandemia covid-19.

Depaz (2021) cuyo enfoque es determinar la relación entre GD y GA entre los servidores de una municipalidad distrital de Independencia durante la pandemia de la covid-19. La investigación tiene una dimensión cuantitativa y un diseño no experimental, presenta un orientación descriptivo-correlacional y transeccional, dado que las variables no sufrieron manipulación alguna, es de tipo básico, se formularon 20 interrogantes por variable. La población es de 100 servidores municipales, cuya muestra fue de 79 trabajadores a quienes se les aplica el cuestionario la misma que se validó bajo el juicio de expertos para una mayor fiabilidad de los instrumentos. El método aplicado fue el alfa de Cronbach, de cuyo estudio se obtuvieron 0.859 y 0.807, para cada variable, lo que claramente nos indica que la correlación es confiable por estar dentro del rango 0.50 – 0.75 con una significancia de 0.000 en el nivel 0.01.

Moreno (2021) cuya finalidad es determinar la relación entre el GD y GA en la municipalidad provincial de Huallaga. El estudio presenta un diseño básico, de carácter no experimental con correlacional, bajo un enfoque cuantitativo. La muestra se aplicó a 50 colaboradores. Mediante la herramienta del cuestionario se utilizó la encuesta, los mismo que fueron procesados mediante el estadístico de R Spearman. El resultado arrojó que existe una correlación positiva de 0.870 entre las variables de GD y GA con un valor de significancia de 0.000.

Paco (2021) tiene como necesidad responder al problema existente sobre GD en la mejora de la gestión administrativa, ante ello se plantea determinar el nivel de relación entre las variables de GE y GA. Para ello aplicó una investigación de tipo descriptiva – correlacional, para lo cual describió, analizó y comparó las dimensiones de las variables. Como resultado del estudio se evidenció relación positiva de 0.773 según el estadístico de Rho Spearson, se validaron con expertos, quienes determinaron que el instrumento era correcto dado el nivel de confiabilidad en ambas variables.

El GD muestra una oportunidad de desarrollar la estrategia de integración y bienestar entre la ciudadanía y el estado mediante la confianza, la misma que conllevaría a una mayor integración mediante el uso de las TIC. También conlleva al desarrollo de valores de gestión que impliquen la adopción de tecnologías en la prestación de servicios

La Secretaría de GD anexada a la Presidencia del Consejo de Ministros es quien encabeza la Política Nacional de Transformación Digital y sus estrategias, de la misma manera son los responsables del cumplimiento de las políticas y planes nacionales, normas y lineamientos, proyectos y programas. (PCM, 2018).

Conforme a lo publicado por el diario oficial El Peruano mediante el DL 1412 del año 2018 refiere que el GD reside en brindar de manera correcta el uso metódico de las tecnologías digitales y el uso correcto de los datos, lo mismo que permitirá crear valor público óptimo para la gestión pública, siendo este concepto sustento suficiente para la implementación y creación de contenidos y servicios digitales con la participación de la sociedad

Hablar de tecnología digital es referirnos a las TIC, de esta manera lo expresa el DL 1412-2018-PCM, cabe precisar que las TIC abarca los siguientes aspectos: tecnologías, internet, equipos, dispositivos móviles, todos estos permiten desarrollar servicios y aplicaciones para un mejor acondicionamiento del gobierno digital.

El OCDE define al aspecto digital como las tecnologías rentables que brindan soporte a cada sector productivo, esto coincide en las llamadas nuevas economías, donde existen nuevos escenarios que son más intensos y se encuentran más interconectados dando su lugar a cada idea, datos y relaciones.

En ese sentido, Bellantoni (2018) expresa que GE y simplificación administrativa se encuentran relacionadas en beneficio del gobierno, los ciudadanos y empresas, permitiendo que el estado sea eficiente y eficaz. Bajo este enfoque asegura que el GE contribuye a suprimir trámites repetitivos.

Asimismo, explica dos procesos de la administración que se pueden simplificar. El primero de ellos es el front-office, el cual admite prestar servicios de manera integral y transparente hacia la ciudadanía y empresas, lo que genera una sensación de que la administración pública es eficiente. El otro, es el back-office, que implica la utilización de herramientas que permiten rediseñar procesos, eliminando trámites y aligerando cargas; lo que conlleva a una gestión ágil.

Por su parte, Náser y Concha (2017) el GD es la idea que reúne el uso de las TIC, la planificación, los diferentes tipos de gestión, administración en un nuevo modelo de gobernar. Esto conlleva a una nueva percepción sobre la gestión de gobierno. El GD emplea mecanismos tecnológicos para optimizar utilidades que brinda a la población y usuarios con lo que se posibilita la cooperación en la entidad enfatizando los medios que acrecientan la buena gestión y participación ciudadana.

Asimismo, describe el provecho que se obtiene con la implementación de GD: Optimización de calidad de servicios brindados por el sector público, al no tener limitación de horario para acceder a información u otros servicios, mejora la eficiencia y productividad el nivel de transparencia incrementa al poner de conocimiento público, información respecto a proyectos de inversión, finanzas, entre otros; y que permite un acercamiento entre la ciudadanía y el gobierno. Participación ciudadana, porque se ponen canales digitales a disposición de la población, a fin de que emitan opinión respecto a determinados temas, dentro del marco normativo, permitiendo enmarcar la aplicación correcta de la tecnología en los órganos públicos, así como también, la transferencia de información.

Por otro lado, las alteraciones digitales, viene siendo eventos que cambian al mundo de manera irreversible desde hace algunas décadas, en los dos últimos años con la llegada del Covid-19, se han acelerado los procesos digitales con el fin de adecuarse a los nuevos estilos de vida en cuanto a la bioseguridad.

El GD es la evolución del GE o e-Government, que fue el encargado del crecimiento de los estados en los últimos años, en el que ambos conceptos estaban orientados a utilizar de manera intensa los servicios digitales y las TIC, los nuevos conceptos de GD tienen un enfoque amplio.

En el Perú, a raíz de las decisiones tomadas por la OCDE es que se gestiona la Secretaría de GD – SEGDI, este suceso se dio en febrero del 2017 y en setiembre del mismo año se publica el DL N° 1412 con él se aprueba la Ley de Gobierno Digital, este crea los cimientos que orientan a la gestión pública en era digital al Estado y ser declarado un proceso necesario en las instituciones públicas.

Decreto de Urgencia N° 007-2020, marco de la confianza digital que orienta este nuevo acercamiento a los ciudadanos o administradores establecer mecanismos indispensables para garantizar la seguridad de la ciudadanía cuando interactúan los servicios digitales que prestan las entidades del sector público y privado dentro del territorio nacional. El GD es un instrumento esencial para la sucesión y actualización de la GA.

Los servicios digitales son aquellos que se encuentran equipados del internet facilitando su accesibilidad desde cualquier lugar y en cualquier momento utilizando servicios de TIC, se realiza de manera virtual a un tercer usuario ya que se hace solo mediante el uso de dispositivos digitales para lo cual debe haber una identidad digital

La identidad digital es la característica individual de cada persona en la red de la internet lo que significa que la identidad digital es independiente es diferente en cada persona

Desde el enfoque de Salvador (2002) existen dimensiones relacionadas al GD.

Dimensión externa: relacionada a la capacidad de brindar interacción con su entorno social mediante las TIC. Cabe indicar que en esta dimensión la página web es la representante máxima, también se utilizan instrumentos como: el e-mail, foros de debate, chats y servicios en línea.

Dimensión promocional: En esta dimensión se forja la sociedad del conocimiento ya que se concibe como una parte esencial ya que se basa en la infraestructura de equipos que faciliten la expansión y consolidación del gobierno electrónico. Por un lado, se impulsa la infraestructura física que permita acceder

de manera fácil al e-mail y también impulsa el uso de la información para que pueda ser transformada en conocimiento. (de Armas & de Armas, 2017).

Dimensión interna: En esta dimensión se prioriza la transformación interna de los procesos y la adaptación del aparato público. Las Tic parecen encontrar una oportunidad para iniciar procesos dinámicos transformadores. Si bien es cierto las TIC generan cambios en los procesos, el cambio principal se da en cómo se utilizan los mecanismos al servicio de un plan diseñado de manera coherente con objetivos estratégicos. El hecho de comprar equipos computacionales e instalarlos, o diseñar aplicativos orienta a la mejora organizativa, sino están enmarcados bajo una estrategia de transformación esta dimensión no tiene razón de ser.

Dimensión relacional. Esta dimensión, está referida a la articulación entre las distintas instituciones que plantea el GD de manera implícita, dado que este proceso genera facilidad en la transferencia de información utilizando sistemas de información unificados mediante la interoperabilidad. La dimensión relacional, podría considerarse persiguiendo el ideal de "extranets", donde un conjunto de servidores con autorización, accedan a algunas zonas internas de las diferentes instituciones, con el único fin de que las comunicaciones sean más eficientes.

Para Pacheco (2020) La GA consiste en una secuencia de acciones que buscan de manera consecutiva encaminar una organización buscando las formas correctas ejecutando funciones orientadas al cumplimiento de objetivos.

Gonzales et al., (2020) describe al GA como un aspecto primordial dentro de la administración y como un elemento que adhiere de manera sistémica el desarrollo de las empresas, así como de las entidades públicas en el ámbito empresarial, económico, social y tecnológico, sobre todo en las últimas décadas. En síntesis, podemos indicar que la GA es el conjunto de actos que conllevan para dirigir una organización, a través de la confección de una serie de actividades, tareas, esfuerzos que conllevan a prevenir problemas y de esa manera alcanzar con los objetivos trazados.

También refiere a la GA como pilar del desarrollo empresarial y económico de las organizaciones públicas y privadas siendo los ejecutivos los responsables que este se desarrolle de manera correcta, las mismas que conllevan a ser supervisadas en las actividades de la organización

La teoría clásica de Fayol refiere que la GA se orienta en la especificación de funciones. Por otro lado, la importancia de la GA reside en la labor de edificar una mejor sociedad económica, crear mejores estándares sociales y un gobierno más eficiente son el verdadero desafío de la administración innovadora. El control del desempeño se basa en una gestión eficaz. Principalmente en la distinción y el cumplimiento de objetivos económicos, sociales y políticos (Pacheco, 2017).

La GA describe cuatro dimensiones, las cuales se detallan a continuación.

Planeación: Considerada como la primera dimensión y que es necesaria para guiar de forma correcta en la elaboración de metas y objetivos. Los planes están vinculados a los objetivos de la institución (Ayensa, 2017). Espacio donde los funcionarios de mayor rango o gerentes especifican metas y objetivos para el logro de la visión visto en el horizonte de la organización, las razones de esta dimensión son para: proyectar la organización en el futuro, identificar y asignación de recursos, y por último establecer tareas programadas, para ello se debe detallar los objetivos de la planificación, oportunidades premisas, etc. La planificación también es el espacio donde se analizan, estudian se prevé y ordena los recursos disponibles y se evalúan si los resultados serán óptimos o negativos. Se entiende a esta dimensión como la primera función de la GA de una organización.

Pacheco, (2020) considera a esta función como la piedra angular de la GA, ya que esta permite proyectarse metas, desarrollo de etapas, análisis de recursos, definición de objetivos mediante la clasificación de actividades en tiempos específicos. Es por ello por lo que esta dimensión debe ser precisa, transparente en sus planteamientos de actividades.

Organización: dimensión que permite otorgamiento de recursos, organización, y distribución de funciones entre el personal de una empresa para el cumplimiento de metas. También se entiende que el administrador o gerente es

el encargado de llevar las coordinaciones de la forma de trabajo que permitirá el cumplimiento de la dimensión anterior

Pacheco (2020) esta dimensión permite estructuras de forma eficiente las capacidades humanas, tecnológicas, económicas y técnicas para ejecutar de manera óptima la dimensión anterior. También tiene la función de la distribución de directivas o documentos de gestión tanto a directivos y colaboradores con el fin del cumplimiento de objetivos.

Dirección: Se define como el ejercicio de las estrategias marcadas para el logro de objetivos. Se tiene que influir en los trabajadores para que ejecuten las acciones significativas. (Villarreal, 2017). Esta dimensión es la puesta en marcha de las tareas, objetivos, metas, actividades a través de ellos colaboradores, donde los funcionarios debe tener cualidades de liderazgo para una correcta conducción.

Pacheco (2020) define como la ejecución de estrategias planificadas con anterioridad con personas con capacidad de decisión que a la vez brinden liderazgo y motivación que incentiven al buen desempeño de los colaboradores.

Control: Es la acción de supervisar las actividades y los recursos que fueron planificados. Los funcionarios deben asegurarse de que las acciones enrumadas conlleven a cumplir con los objetivos plasmados. (Torres & Vaquero, 2020).

Pacheco (2020) la define como la realización de la comprobación y seguimiento de actividades antes planificadas con el objetivo de corregir y tomar decisiones que se adecuen de acuerdo con las circunstancias presentes. También cumple con la función de observar, medir y corregir aquellos procesos establecidos y desarrollados durante la administración.

Contreras (2018) refiere que la dimensión control es la responsable de validar y revisar los niveles de eficiencia y eficacia de los que colaboran en las actividades realizadas conforme a las funciones.

La GA envuelve las siguientes características las cuales se detallan a continuación.

Universalidad: El fenómeno de la administración ocurre donde quiera que exista una organización social, esto debido a la coordinación que debe existir en los medios de la organización.

Especificidad: Los estudios de gestión van siempre acompañados de ciencias de diferente naturaleza como: la economía, contabilidad, ingeniería, sin embargo, conservan sus particularidades a pesar de tener una estrecha relación entre otros campos.

Unidad temporal: Es una característica de dinamismo e interdependencia, donde las etapas y fases deben interactuar (Pérez, 2017).

Unidad jerárquica: se debe evitar contradicciones para conseguir una coordinación perfecta. Siendo la parte alta la máxima autoridad. (Pérez, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

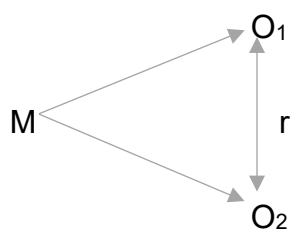
El presente análisis concierne a un estudio básico, porque se buscó establecer y describir un fenómeno real. Este tipo de estudio se argumentó en un marco teórico y tuvo como objetivo incrementar los conocimientos científicos (Muntane, 2017).

Fue una investigación de tipo correlacional cuya finalidad es instaurar la relación que existe entre dos o más variables (Hernández, 2018).

La presente investigación presentó un diseño no experimental con corte transversal por que la obtención de datos se realizó en un solo momento. También fue experimental porque los datos obtenidos no fueron alterados ni manipulados. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Cabe indicar, que el diseño de la investigación fue de carácter no experimental con corte transversal, dado que, fue medida y tomada una sola vez y no se manipularon las variables en ningún momento, solo se recolectó información de GD y GA en una municipalidad provincial.

Figura 1

Diseño de estudio



Nota, extraído del planteamiento

Dónde:

M : Muestra de la investigación

O₁ : GD

O₂ : GA

R : Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: Gobierno Digital

Definición conceptual

Por su parte, Náser y Concha (2017) el GD es la idea que reúne el uso de las Tics, la planificación, los diferentes tipos de gestión, administración en un nuevo modelo de gobernar. Esto conlleva a una nueva percepción sobre la gestión de gobierno. El GD usa las TIC para el mejoramiento de los servicios en beneficios de la población y usuarios facilitando los procedimientos de apoyo institucional y priorizando la construcción de canales que permitan elevar el nivel de transparencia y participación ciudadana.

Dimensión operacional

Esta se refiere al uso correcto de las TIC, junto a ello los datos abiertos las mismas que sirven para ofertar valor público, generando servicios por medio de canales digitales, invocando la activa participación de las personas, así como de la buena administración pública.

Indicadores

Dimensión 1: externa

- Ventanilla electrónica
- Página web actualizada

Dimensión 2: promoción

- Servicios en línea
- Difusión de contenidos

Dimensión 3: interna

- Adaptación a las TIC
- Personal capacitado

Dimensión 4: relacional

- Compatibilidad de plataformas
- Acuerdos institucionales

Variable 2: Gestión administrativa

Definición conceptual

Pacheco (2020) La GA consiste en una secuencia de acciones que buscan de manera consecutiva encaminar una organización buscando las formas correctas ejecutando funciones orientados al cumplimiento de objetivos

Definición operacional

Secuencia de actos para cumplir con los objetivos de una organización privada o institución pública a través de sus 4 dimensiones: planificación, organización dirección y control.

Indicadores

Dimensión 1: planificación

- PEI
- POI
- Metas institucionales
- Misión y visión institucional

Dimensión 2: organización

- Organigrama
- Comunicación institucional
- MOF y ROF

Dimensión 3: dirección

- Trabajo en equipo
- Liderazgo

Dimensión 4: control

- Desempeño laboral
- Supervisión

3.3. Población, muestra y muestreo

Tuvo como población para el estudio a los participantes de la municipalidad provincial de la Región Amazonas. Según Monja (2011) La población consiste en el número de individuos, cosas, animales, etc. Quienes vienen a ser parte de la

investigación. En esta oportunidad se tomará por razones de estudio al total de colaboradores de 85 personas.

Una muestra se refiere a una parte pequeña de una cosa mayor. (Monja, 2011). Para efectos de la encuesta se aplicó una muestra censal, en la que se tuvo en cuenta todos los factores que componen la demanda, ya que, al tratarse de una unidad de al menos 85 servidores públicos, no es necesario utilizar procedimientos estadísticos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue la técnica utilizada como parte de investigación, que es un método básico de investigación, basado en todas las demás técnicas de investigación, ya que nos permite recopilar información valiosa de las personas que prestan sus servicios en la entidad, la recopilación fue a través de un cuestionario (cerradas preguntas) que abordan temas generales (Hernández, 2014).

El instrumento utilizado fue el cuestionario, la misma que fue elaborado según los indicadores de cada una de las dimensiones las cuales estuvieron ligadas a las variables de estudio. Se aplicará un plan piloto del 10% (8 trabajadores) antes de aplicar el cuestionario a la población de estudio.

3.5. Procedimientos

Al desarrollar la recolección de los datos, se procedió a seguir los siguientes procedimientos:

- Se entregó una solicitud al alcalde de la Municipalidad, el cual fue remitido para su aprobación, luego se procedió con la investigación en las instalaciones de la entidad.
- Se elaboraron instrumentos que fueron aplicados según los indicadores, dimensiones y variables que están estudiados, las que se validaron por tres especialistas con grados académicos de maestros y doctores en gestión pública.

- Al contar con la autorización correspondiente se procedió al recojo de la información aplicando la técnica de las encuestas.
- Al contar con la información, éstas fueron procesadas con el software SPSS 25, para luego ser analizadas e interpretadas de acuerdo con los objetivos.
- Obtenida la información se procedió a analizar e interpretar las consecuencias como también se procedió a aceptar o rechazar la hipótesis.
- Posteriormente se pasó a redactar el informe respetando los procedimientos.

3.6. Métodos de análisis

En este apartado se procedió a analizar los datos recolectados, se contrastó la hipótesis en la que evidenciamos que había relación entre las variables, se utilizó las dimensiones e indicadores de las variables que sirvieron para el conteo de las respuestas obtenidas de los trabajadores municipales, quienes dieron sus respuestas sobre GD y GA. Para realizar el análisis de relación entre ambas variables se debió conocer la prueba estadística que se aplicaría, de la misma manera hizo para la prueba de normalidad, que permitió conocer los datos de las variables.

Como unidad de medida se aplicó la escala de Likert y se hizo a todas las dimensiones e indicadores que fueron parte de las variables. La muestra se realizó a una población de 85 trabajadores públicos de la entidad por lo que se procedió a seleccionar el estadístico de Rho Spearman por ser una muestra superior a 50.

3.7. Aspectos éticos

Fueron considerados por el investigador durante el desarrollo de la tesis: La investigación tuvo como colaboradores al personal trabajador de la municipalidad, quienes participaran de manera:

Confidencial: Para evitar que sus respuestas puedan ser cuestionadas es por ello, que se aplicó los criterios de confidencialidad y secreto de fuentes.

Voluntaria: Hicieron uso pleno de su libertad, dando fiel cumplimiento al principio del consentimiento informado.

La investigación garantizó que la información recabada por parte de los colaboradores no fuera utilizada con otros fines ajenos a la presente investigación. Asegurando de esta manera los principios de **libertad y responsabilidad**.

La investigación contempló las respuestas que se obtuvieron de los colaboradores, evitando cambiar el sentido de esta, para lo cual se documentó las encuestas dando cumplimiento al principio de **inalterabilidad**.

IV. RESULTADOS

En el presente apartado se plantean resultados basados en los objetivos establecidos, para lo cual se analizarán los datos desde la descripción e inferencia.

Análisis descriptivo

Variable: Gobierno digital

Dimensión externa:

Tabla 1

Nivel de la dimensión externa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	77	90,6
Nivel medio	8	9,4
Total	85	100,0

Nota, extraído de la aplicación del cuestionario

Interpretación:

De la tabla 2 se puede apreciar que 67 de los 85 encuestados refieren que esta dimensión presenta un nivel alto con una valoración del 78.8%, sin embargo, 18 encuestados refieren que esta dimensión tiene un nivel medio con una valoración del 21.2%. lo que demuestra que existe un espacio que se puede mejorar, cómo mantener la página web institucional actualizada con la información que la población necesita, cómo resoluciones de alcaldía, procesos de selección, comunicados a la ciudadanía, entre otros. Así como también que la ventanilla electrónica en este caso mesa de partes virtual a través de la misma página o correo institucional esté en constante actualización para evitar acumulación de documentos nuevos sin que sean derivados a las oficinas correspondientes.

Dimensión promoción:

Tabla 2*Nivel de la dimensión promoción*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	67	78,8
Nivel medio	18	21,2
Total	85	100,0

Nota, extraído de la aplicación del cuestionario**Interpretación**

De la tabla 3 se puede apreciar que 67 de los 85 encuestados indicaron que esta dimensión presenta un nivel alto con una valoración del 78.8%, sin embargo, 18 encuestados refieren que esta dimensión tiene un nivel medio con una valoración del 21.2%. Se asume que esta dimensión en general presenta un nivel alto, sin embargo, no deja de haber un margen por mejorar, estas mejoras pueden orientarse en que la difusión de contenidos sea en idioma Awajún-Wampis buscando un mejor entendimiento y acercamiento de la institución al ciudadano.

Dimensión interna:

Tabla 3*Nivel de la dimensión interna*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	67	78,8
Nivel medio	18	21,2
Total	85	100,0

Nota, extraído del cuestionario**Interpretación:**

De la tabla 4 se puede apreciar que 67 de los 85 encuestados refieren que esta dimensión presenta un nivel alto con una valoración del 78.8%, sin embargo, 18 encuestados refieren que esta dimensión tiene un nivel medio con una valoración del 21.2%. El aspecto de mejora en esta dimensión se presenta en la adaptabilidad que presenta cierto grupo de personas al uso de herramientas tecnológicas, ya sea por la condición de adulto mayor o por el tema cultural.

Dimensión relacional:

Tabla 4*Nivel de la dimensión relacional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	67	78,8
Nivel medio	18	21,2
Total	85	100,0

Nota, extraído del cuestionario

Interpretación:

De la tabla 5 se puede apreciar que 67 de los 85 encuestados refieren que esta dimensión presenta un nivel alto con una valoración del 78.8%, sin embargo, 18 encuestados refieren que esta dimensión tiene un nivel medio con una valoración del 21.2%. Se asume que esta dimensión en general presenta un nivel alto, sin embargo, el aspecto de mejora está en el cumplimiento de acuerdos institucionales como es el caso del portal de Transparencia cuya plataforma no está actualizada en su totalidad.

Variable: gestión administrativa

Dimensión planificación:

Tabla 5*Nivel de la dimensión planificación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	74	87,1
Nivel medio	11	12,9
Total	85	100,0

Nota, extraído del cuestionario

Interpretación

De la tabla 6 se puede apreciar que los 85 encuestados 74 consideran que tiene un nivel alto con el 87.06%, mientras que 11 encuestados consideran que tiene un nivel medio con un 12.94%, si bien es cierto la dimensión presenta un nivel alto en general, sin embargo, el aspecto a mejorar está en el cumplimiento de los planes o documentos de gestión que elabora la entidad.

Dimensión organización:

Tabla 6

Nivel de la dimensión organización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	59	69,4
Nivel medio	26	30,6
Total	85	100,0

Nota, extraído del cuestionario

Interpretación:

De tabla 7 se puede apreciar que 59 encuestados indican que presenta un nivel alto con un 69.41%, mientras 26 de los encuestados indican que esta dimensión presenta un nivel medio con un 30.59%, si bien es cierto que en general presenta un nivel alto, existe un margen de mejora específicamente en el aspecto de los procesos de selección de personal dado que muchas veces se contrata a personas sin ningún tipo de experiencia para desarrollar actividades o funciones que exigen cierto nivel de experiencia y capacitación. Así como la comunicación entre las áreas internas.

Dimensión dirección:

Tabla 7

Nivel de la dimensión dirección

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	55	64,7
Nivel medio	30	35,3
Total	85	100,0

Nota, extraído del cuestionario

Interpretación:

De la tabla 8 en cuanto a la dimensión de dirección se pudo apreciar que 55 de los encuestados refirieron que tiene un nivel alto, lo que representa un 64.71%, mientras que 30 encuestados indicaron que esta dimensión presenta un nivel medio con 35.29%. Habiendo amplio margen para mejorar esta dimensión, para lo cual se tiene que trabajar en la motivación e incentivo al personal

brindándole un reconocimiento por los objetivos cumplidos, así como brindar capacitaciones al personal orientados al cumplimiento de sus deberes de manera eficiente.

Dimensión control:

Tabla 8

Nivel de la dimensión control

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	53	62,4
Nivel medio	32	37,6
Total	85	100,0

Nota, extraído del cuestionario

Interpretación

De la tabla y figura 9 se puede apreciar que 53 de los 85 encuestados refieren que la presente dimensión presenta un nivel alto, con un 62.35%; mientras que 32 encuestados indican que la dimensión presenta un nivel medio con 37.65%. Como se puede observar en esta dimensión hay un gran margen para mejorar que tiene que ver con la supervisión y control de los procesos administrativos institucionales.

Análisis estadístico inferencial

En esta parte de la investigación se mostrarán los resultados hallados en base a los objetivos planteados al principio del estudio.

Normalidad

Tabla 9

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra GD

		Gobierno digital
N		85
Parámetros	Media	89,89
normales ^{a,b}	Desviación estándar	6,110
Máximas diferencias	Absoluta	,130
extremas	Positivo	,091
	Negativo	-,130
Estadístico de prueba		,130
Sig. asintótica (bilateral)		,001 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

Nota, extraído del cuestionario

Se plantean las siguientes hipótesis para la prueba de normalidad

H₀: La variable GD presenta una distribución normal

H₁: La variable GD no presenta una distribución normal

P valor (significancia)= 0.05 el criterio de decisión es:

Si p es menor a 0.05 hay evidencia para rechazar la H₀

Si p es mayor a 0.05 no hay evidencia para rechazar la H₀

Interpretación:

La tabla 10 muestra que el valor de p es de 0.001 el cual es menor a 0.05, por lo que según criterio de decisión se rechaza H₀, lo que demuestra que la variable GA no distribuye normal, por lo tanto; se utiliza una correlación no paramétrica de Rho Spearman.

Tabla 10
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para muestra GA

		Gestión_administrativa
N		85
Parámetros	Media	84,95
normales ^{a,b}	Desviación estándar	6,651
Máximas diferencias	Absoluta	,068
extremas	Positivo	,065
	Negativo	-,068
Estadístico de prueba		,068
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota, extraído del cuestionario

Se plantean las siguientes hipótesis para la prueba de normalidad

H₀: La variable GA presenta una distribución normal

H₁: La variable GA no presenta una distribución normal

P valor (significancia)= 0.05 el criterio de decisión es:

Si p es menor a 0.05 hay evidencia para rechazar la H₀

Si p es mayor a 0.05 no hay evidencia para rechazar la H₀

Interpretación:

De la tabla 11 se puede apreciar que la significancia en la variable GA es de 0.2 lo cual es mayor a 0.05, lo que quiere decir que no existe evidencia estadística para rechazar a la hipótesis nula, como conclusión se observa que la variable GA presenta un comportamiento normal con lo cual se puede observar que el análisis para esta variable deberá ser del tipo paramétrico, es decir con la correlación tipo Pearson

En conclusión, se puede observar que la variable GD tiene un comportamiento no normal y la variable GA tiene un comportamiento normal, en consecuencia, el análisis a seguir para esta investigación será no paramétrica, es decir con correlación Rho Spearman.

Correlación

Objetivo Específico 1

Determinar la relación entre planificación y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas.

Tabla 11
Correlación planificación GD

		Gobierno digital	Planificación
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,483**
		N	,000
Planificación		Coeficiente de correlación	,483**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		85	85

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

Nota, extraído del cuestionario

Se plantean las siguientes hipótesis para la prueba de correlación.

H₀: la variable GD no se correlaciona con la dimensión de planificación.

H₁: la variable GD se correlaciona con la dimensión de planificación

P valor (significancia)= 0.05

Si p es < a 0.05 hay evidencia para rechazar la H₀

Si p es > a 0.05 no hay evidencia para rechazar la H₀

Interpretación:

Como se puede apreciar en la tabla 12 la significancia es de 0.000, por lo que se rechaza la H₀, la variable GD tiene una correlación de 0.483 con la dimensión de planificación. Según la tabla 1 *Coeficiente de asociación de Rho Spearman*, presenta una correlación positiva moderada, lo cual indica que tiene una relación directa. Es decir que, si hay una mejora en la planificación también mejorará el variable de GD.

Objetivo Específico 2

Determinar la relación entre organización y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas.

Tabla 12
Correlación organización - GD

			Gobierno _digital	Organización
Rho de Spearman	Gobierno _digital	Coefficiente de correlación	1,000	,394**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Organiza ción	Coefficiente de correlación	,394**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

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

Nota, extraído del cuestionario

Se plantean las siguientes hipótesis para la prueba de correlación.

H₀: la variable GD no se correlaciona con la dimensión de organización.

H₁: la variable GD se correlaciona con la dimensión de organización

P valor (significancia)= 0.05

Si p es < a 0.05 hay evidencia para rechazar la H₀

Si p es > a 0.05 no hay evidencia para rechazar la H₀

Interpretación:

De la tabla 13 se puede apreciar que la significancia es de 0.000 por lo que se rechaza la H₀, también se puede ver que la variable GD tiene una correlación de 0.394 con la dimensión organización. Lo que indica claramente que existe correlación positiva, es decir, que si mejora la dimensión organización también mejora el GD

Objetivo Específico 3

Determinar la relación entre dirección y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas.

Tabla 13
Correlación dirección - GD

		Gobierno	
		_digital	Dirección
Rho de	Gobierno	1,000	,320**
Spearman	_digital	.	,003
		N	85
	Dirección	,320**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003
		N	85

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

Nota, extraído del cuestionario

Se plantean las siguientes hipótesis para la prueba de correlación.

H₀: la variable GD no se correlaciona con la dimensión de dirección.

H₁: la variable GD se correlaciona con la dimensión de dirección

P valor (significancia)= 0.05

Si p es < a 0.05 hay evidencia para rechazar la H₀

Si p es > a 0.05 no hay evidencia para rechazar la H₀

Interpretación:

De la tabla 14 se puede apreciar que la significancia es de 0.003, por lo que según valor de significancia se rechaza la H₀, también se puede ver que la variable GD tiene una correlación de 0.320 con la dimensión dirección. Lo cual nos indica que existe una correlación positiva, es decir, que si mejora la dimensión dirección también mejorará el GD

Objetivo Específico 4

Determinar la relación entre control y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas.

Tabla 14
Correlación control - GD

		Gobierno_digital		Control
Rho de Spearman	Gobierno_digital	Coeficiente de correlación	1,000	,363**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	85	85
	Control	Coeficiente de correlación	,363**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	85	85

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

Nota, extraído del cuestionario

Se plantean las siguientes hipótesis para la prueba de correlación.

H₀: la variable GD no se correlaciona con la dimensión de control.

H₁: la variable GD se correlaciona con la dimensión de control

P valor (significancia)= 0.05

Si p es < a 0.05 hay evidencia para rechazar la H₀

Si p es > a 0.05 hay evidencia para aceptar la H₀

Interpretación:

Según se puede apreciar en la tabla 15, existe una significancia de 0.001, por lo tanto, se rechaza H₀, la variable GD tiene una correlación de 0.363 con la dimensión control. Lo que nos indica claramente que existe una correlación positiva baja, es decir que si mejora la dimensión control también habrá mejora en la variable GD.

Objetivo general

Determinar la relación entre el GD y GA en una Municipalidad Provincial de la región Amazonas

Tabla 15
Correlación GD-GA

			Gobierno_ digital	Gestion_ad ministrativa
Rho de Spearman	Gobierno_ digital	Coefficiente de correlación	1,000	,490**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Gestion_a dministrati va	Coefficiente de correlación	,490**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

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

Nota, extraído del cuestionario

Se plantean las siguientes hipótesis para la prueba de correlación.

H₀: la variable GD no se correlaciona con la variable GA.

H₁: la variable GD se correlaciona con la variable GA.

P valor (significancia)= 0.05

Si p es < a 0.05 hay evidencia para rechazar la H₀

Si p es > a 0.05 no hay evidencia para rechazar la H₀

Interpretación:

Según se puede apreciar en la tabla 16, existe una significancia de 0.000, entre la variable GD y GA, por lo tanto, existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis H₀, la variable GD tiene una correlación de 0.490 con la variable GA. Lo que nos indica claramente que existe una correlación positiva moderada, es decir que si mejora la GA también habrá mejora en la variable GD.

V. DISCUSIÓN

Referente al objetivo principal el presente estudio de investigación busca determinar si existe relación entre la variable de GD y GA en una municipalidad provincial de la región Amazonas. Como resultado del análisis realizado entre estas variables se pudo determinar que existe una correlación de 0.490 entre ambas variables GD y GA, con ello se demuestra que existe una correlación positiva moderada, lo que nos permite estar en concordancia con Cosquillo (2020) quien define que el GD y las TIC son un medio excepcional para la transformación de la gestión municipal en la municipalidad provincia de Tarma, aceptando la hipótesis general alternativa H_1 donde se plantea que el GD afecta la gestión municipal.

De la misma forma nos permite estar de acuerdo con Moreno (2021) quien determinó que su investigación mostró una correlación entre las variables de GD y GA en la municipalidad provincial de la región San Martín. Moreno hace un análisis más detallado al analizar la variable de GD con cada una de sus dimensiones y en ella pudo determinar que las dimensiones tienen un porcentaje de aprobación por encima de los 50%, lo que demostraría que esta variable si está funcionando de manera correcta teniendo espacios en la puede mejorar su aplicación. También se puede ver el análisis de efectividad que hace desde el punto de vista del trabajador hacia el GD, en ella se aprecia que esta variable presenta un nivel regular de 63% en su efectividad, dejando entre ver que hay un gran porcentaje de mejora para hacer de esta variable un sistema más eficiente, diferente a los que sucede con nuestro análisis que presenta un nivel alto.

Por otro lado, Moreno (2021) realiza un análisis sobre la eficacia de la GA y las dimensiones de este en la que se puede apreciar que presenta un nivel regular, esto demostraría que la variable no está siendo eficiente en la gestión municipal. Por otro lado, presenta un análisis de la GA en los trabajadores de la institución, en ella se aprecia que el nivel con mayor porcentaje es el regular con un 56.7%, lo que claramente evidencia que en esta variable hay aspectos para mejorar que contribuyan a la mejora de la gestión municipal.

Cchuanta (2022) en su investigación también determina que existe correlación positiva alta y significativa entre las variables de GD y GA, el estudio se realizó en una municipalidad de la provincia de Tambopata, los resultados de dicho estudio arrojaron que entre la variable GD y GA había una correlación de 0.725 es decir que, había una correlación positiva alta. Cchuanta (2022) presenta un análisis que realiza sobre el conocimiento que tiene la población acerca del uso del GD en la gestión municipal, en ella se aprecia que la mitad de la población es indiferente al uso de esta variable. Lo que demuestra que no hay un trabajo articulado entre la gestión municipal y su población al no informar de los servicios que brinda la entidad mediante el GD. A continuación, muestra también el análisis de la GA en los trabajadores de la entidad en la que se aprecia que el 55% de los encuestados son indiferentes, un 42 dice estar de acuerdo mientras que el 1 está en desacuerdo con la GA, esto evidencia claramente que no hay un compromiso por parte de los trabajadores en el uso de GA de manera correcta.

En el análisis de esta variable no existe concordancia con relación al análisis presentado por Ccahuanta (2022), en ella se puede apreciar que 55% está de acuerdo con la tecnología digital, un 24% está de acuerdo con la identidad digital, un 39% es indiferente a los servicios digitales, 31% es indiferente a la seguridad digital, si bien es cierto las dimensiones no son las mismas, pero si se comparten los indicadores, donde en el presente estudio esta variable presenta un nivel alto de aceptación.

De igual manera hay concordancia con Alfaro (2021) quien en su investigación busca determinar la relación existente entre GD y GA en los trabajadores de una municipalidad distrital en Laredo, la conclusión de su investigación determinó que existe correlación significativa entre GD y la GA. Pero, no existe concordancia en el análisis de niveles de GD en los trabajadores de la municipalidad, donde se aprecia que un 63.3% consideran que el GD es regular, y un 36.7% lo considera malo. Mientras que en el presente estudio realizado en una municipalidad provincial de la región Amazonas presenta un nivel alto de aceptación. En cuanto al análisis de la GA en los trabajadores de la municipalidad se aprecia que un 60.0% considera que la GA es regular, y un

36.7% considera mala a la GA, caso contrario sucede en el presente estudio, donde la GA presenta un nivel alto de aceptación.

De la misma manera con Depaz (2021) existe concordancia en cuanto a la correlación entre GD y GA en su hipótesis general al mostrar un coeficiente de correlación de 0.629 entre ambas variables, con ello demuestra que existe una relación directa moderada y significativa. En cuanto al análisis de niveles de gobierno digital en los trabajadores de la municipalidad podemos encontrar que un 43.75% considera que el GD presenta un nivel bajo, un 37.50% presenta un nivel medio y un 18.75% presenta un nivel alto. Sobre el análisis de GD y sus dimensiones se aprecia que las dimensiones (presencia, interacción, transacción) presentan un nivel regular, mientras en el presente estudio se presenta un nivel alto en la variable y GD y sus dimensiones. En cuanto al análisis de la GA en los trabajadores de la municipalidad, presenta que un 40.0% considera a esta variable como ineficiente, un 37.5% regular y un 22.50% considera eficiente. En el análisis de la GA con sus dimensiones (liderazgo, planificación, evaluación) presenta un nivel regular, mientras que el presente estudio esta variable presenta un nivel alto.

En cuanto a los estudios internacionales tenemos a Fabiani (2018) con quien también existe concordancia con su investigación sobre gobierno electrónico y el desarrollo institucional en las universidades públicas del Ecuador puesto que él también concluye indicando que existe una necesidad de mejorar el uso del GE por ser un elemento que condiciona al desarrollo institucional de las universidades públicas del Ecuador y que existe una correlación alta positiva entre ambas variables.

Con Lizardo (2018) podemos coincidir en que la aplicación del GE en las instituciones públicas de los países latinoamericanos disminuye el nivel de percepción de la corrupción. Desde el punto de vista de la presente investigación podemos reforzar esta conclusión al indicar que en nuestro país las entidades públicas cuentan con el portal de transparencia donde publican información importante que luego puede ser tomada por la ciudadanía.

También existe concordancia con (Ruiz, 2020) quien en su investigación busca determinar la relación que existe entre el nivel del conocimiento y práctica

y el GD en una municipalidad de Guayaquil. Finalmente concluye que existe una correlación perfecta, también recomienda una capacitación constante en cuanto al uso de GE, algo que concuerda con nuestro estudio, tanto en la dimensión interna de la variable GD y en la dimensión dirección de la variable GA donde se enfoca la capacitación del personal en GD y en GA con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Existe concordancia con (Barragán & Naranjo, 2019) en relación a que el GD es una política pública cuyo fin es la modernización y descentralización de la gestión pública mediante el uso de las TIC para crear valor en el ámbito de las instituciones públicas constituyéndose en el soporte de los procesos públicos.

Las TIC son utilizados por los gobiernos nacionales, regionales y locales con la finalidad de desarrollar sus propios procesos de gestión pública de esta manera se busca el perfeccionamiento de los servicios brindados a los ciudadanos y la constante interacción de manera continua. Es así como se inicia el proceso de GD, lo que permite que las personas empiezan a realizar trámites a través del internet (Delgado-Lucas, 2020).

El GD es un elemento que se pone a disposición de las entidades públicas como un medio para mejorar la disposición de los servicios gubernamentales hacia los pobladores de un determinado espacio geográfico, lo que se busca es que haya una relación más activa en la toma de decisiones con la ayuda de las TIC (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2017).

El GD hoy por hoy se ha convertido en una herramienta imprescindible y fundamental en el proceso de integración entre gobierno y empresa privada. Esta integración trae consigo beneficios que contribuyen a la optimización de la gestión pública, también se considera que esta fusión promueve la libre competencia entre las empresas que ofertan sus bienes y servicios al estado a través de empresas locales que buscan innovar sus ofertas.

Algunas investigaciones consideran que el GD es un es un mecanismo abierto y dinámico que consta de seis dimensiones en las que se involucra el rol

de gobierno, el propósito, las tendencias sociales, naturaleza de las tecnologías, elementos de personas y la gestión de la información (Sharon, 2018)

Referente al objetivo específico 1: determinar la relación entre planificación y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas, podemos encontrar diferencia con Ccahuata (2022) que su análisis de la dimensión planificación un 52.38% de los encuestados es indiferente a esta dimensión, mientras que un 25.40% dice estar de acuerdo. En la presente investigación pasa lo contrario, un 87.06% indicó que esta dimensión presenta un nivel alto, mientras que un 12.94% dijo que presenta un nivel bajo. También encontramos diferencias con Alfaro (2022) en el análisis entre planeación y GD, 38 de los 60 encuestados consideran que esta dimensión presenta un nivel regular con un 63.3%, mientras que un 36.7% refiere que presenta un nivel malo.

Sin embargo, hay una concordancia con (Depaz, 2021) quien presenta una relación directa entre GD y la dimensión planificación de la variable GA. Su análisis de coeficiente de correlación fue de 0.665 mientras que el valor de significancia fue de 0.000.

Chavez-Aro (2020) refiere que la planificación es el primer paso dentro del proceso administrativo, elemento por el cual se encaminan los planes y programas de una institución. La planeación es el espacio donde se deciden las acciones a llevar a cabo en el futuro.

Respecto al objetivo específico 2: establecer la relación entre organización y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas; no existe concordancia con Ccahuata (2022) dado que en su análisis de la dimensión organización muestra que el 3.71% está totalmente en desacuerdo, un 14.29% está en desacuerdo, un 33.33% es indiferente a esta dimensión, un 31.75% dice estar de acuerdo y un 17.46 refiere estar totalmente de acuerdo con esta dimensión, de este análisis se puede concluir que más del 50% de los encuestados considera que esta dimensión no tiene la importancia debida en la institución. Mientras que el presente estudio existe un alto nivel de aprobación puesto que un 69.41% indica que presenta un nivel alto y, un 30.59% refiere que presenta un nivel bajo.

Con Alfaro (2022) existe concordancia puesto que en el análisis de coeficiente de correlación de Rho Spearman arroja un 0.753, lo que representa una alta correlación positiva entre ambas variables, también evidencia que el nivel de significancia es de 0.000, lo mismo que en la presente investigación. Esto demostraría que existe una relación significativa entre la dimensión gestión y la variable GD.

En el ámbito internacional (Fabiani, 2018), no presenta un análisis concreto sobre GD y la dimensión organización, presenta un análisis sobre el nivel de satisfacción frente a la socialización de los objetivos en el cual abarca indicadores que se ajustan a la dimensión que analizamos. En ello se muestra que un gran número de los encuestados muestra un alto nivel de satisfacción al mostrar que la institución tiene la capacidad para organizar y socializar los objetivos institucionales, lo que refleja de manera directa que existe una buena organización institucional en las universidades públicas del Ecuador.

Respecto al objetivo específico 3: especificar la relación entre dirección y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas. Con (Alfaro, 2021) existe concordancia, en su análisis de correlación entre GD y la dimensión dirección evidencia que un 63.3% considera que esta dimensión presenta un nivel regular, mientras que un 36.7% refiere que presenta un nivel malo. En el análisis de correlación de Rho Spearman muestra como resultado 0.677, y un nivel de significancia de 0.000, en consecuencia, se puede comprobar que existe una correlación significativa entre GD y la dimensión dirección en una municipalidad distrital en Laredo.

Con Cchuanta (2022) existe también concordancia en su análisis de la dimensión dirección, donde muestra que el 1.59% está en desacuerdo con esta dimensión, un 36.51% que es indiferente, un 60.32% está de acuerdo, mientras que un 1.59% dice estar totalmente de acuerdo. Si bien es cierto no muestra el grado de correlación y significancia se presume que existe una correlación entre la variable GD y la dimensión organización.

Referente al objetivo específico 4: establecer la relación entre control y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas. Con (Depaz, 2021)

existe concordancia en cuanto al análisis del coeficiente de correlación de Rho Spearman al mostrar como resultado 0.501, mientras que el nivel de significancia es de 0.000, con ello se demuestra que la relación entre GD y dimensión control es directa, moderada y significativa en una municipalidad de la región Lima.

Este análisis concuerda con lo encontrado a Alfaro (2021) dado que en su investigación y análisis entre GD y la dimensión control, pudo determinar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.785 y el nivel de significancia es 0.000, y con ello se comprueba que existe una relación significativa entre el GD y la dimensión control de la GA en los servidores de la municipalidad de Laredo. Además, se puede evidenciar que del total de los encuestados el 53.3% refiere que la dimensión control es regular, un 30.0% refiere que es mala y solo un 10% refiere que es buena.

En cuanto a (Cchuanta, 2022) se puede encontrar cierto nivel de concordancia, puesto que no muestra un análisis correlacional y nivel de significancia, pero si muestra un análisis en el que refiere que esta dimensión tiene un 11.11% de encuestados que está en desacuerdo, un 47.62% es indiferente, un 36.51% está de acuerdo mientras que un 4.73% dice estar totalmente de acuerdo, lo que nos lleva a asumir que presenta una relación entre GD y la dimensión de control.

También podemos encontrar concordancia con Depaz (2021) que en su análisis se aprecia que el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de 0.501 y el valor de significancia fue de 0.000. con esto demuestra que la hipótesis fue verdadera al mostrar que existe relación directa, moderada y alta entre el GD y la dimensión evaluación de la variable GA en una municipalidad distrital de la región Lima.

Cchuanta (2022) presenta una investigación orientada a determinar la relación entre GD y GA desde un enfoque más tecnológico mediante el uso de las TIC, valorando más las dimensiones del gobierno digital como son: seguridad digital, servicio digital, identidad digital, tecnología digital. En todas estas dimensiones se puede observar que existe un alto índice de aceptación a diferencia de las dimensiones de la variable GA. En esta investigación si bien es

cierto el enfoque está orientado desde una perspectiva distinta la conclusión es la misma, en el sentido de que existe relación entre las variables de GD y GA.

Depaz (2021) presenta una investigación donde el GD tiene dimensiones distintas a lo que se abarca en la presente investigación, lo mismo sucede con la GA donde las dimensiones están enfocadas de manera distinta como son: liderazgo, planificación y evaluación. Si bien es cierto los análisis empleados para encontrar el nivel de relación son diferentes, se puede determinar que el resultado es el mismo, dato que ambos estudios determinaron que existe una correlación entre las variables presentadas.

En cuanto a las investigaciones internacionales las metodologías aplicadas son distintas al igual que el análisis, todos determinan que el gobierno digital es un elemento importante al momento de mejorar la gestión administrativa, gestión pública, transparencia, reducción de la percepción de la corrupción, rendición de cuentas, siempre orientado a un mejor servicio a la ciudadanía.

VI. CONCLUSIONES

1. Se pudo determinar que existe correlación positiva moderada, puesto que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.490, con una significancia de 0.000, entre la variable GD y GA, por lo tanto, existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis H_0 ,

2. Se pudo concluir que el nivel de significancia es de 0.000, por lo que se rechaza la H_0 , la variable GD tiene una correlación de Rho de Spearman de 0.483 con la dimensión de planificación. Presenta una correlación positiva moderada, lo cual indica que tiene una relación directa. Es decir que, si hay una mejora en la planificación también mejorará el variable de GD.

3. Como conclusión se puede apreciar que el nivel de significancia es de 0.000 por lo que se rechaza la H_0 , la variable GD tiene presenta una correlación de 0.394 con la dimensión organización. Lo que indica que existe correlación positiva baja, es decir, que si mejora la dimensión organización también mejora el GD

4. Se determinó que la significancia es de 0.003, por lo que según valor de significancia se rechaza la H_0 , también se puede ver que la variable GD tiene una correlación de 0.320 con la dimensión dirección. Lo cual nos indica que existe una correlación positiva, es decir, que si mejora la dimensión dirección también mejorará el GD

5. Se concluyó que existe una significancia de 0.001, por lo tanto, se rechaza H_0 , el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.363 con la dimensión control. Lo que nos indica que hay una correlación positiva baja, es decir que si mejora la dimensión control también habrá mejora en la variable GD.

VII. RECOMENDACIONES

Recomendar al gerente de presupuesto la asignación de mayores recursos para la implementación del GD, ya que esto conlleva a brindar un servicio más eficiente a la ciudadanía. En cuanto a la GA orientar a los funcionarios y trabajadores civiles velar por el estricto cumplimiento de sus labores, pues orientará a una gestión más transparente y confiable ante la población.

A los funcionarios de la entidad, buscar una constante capacitación al personal que labora en la entidad en el uso del GE y GA a través de las herramientas tecnológicas, la misma que garantizará el cambio y mejora en la administración municipal y por ende en la modernización de la gestión pública.

A los trabajadores de la municipalidad de todas las áreas un mayor compromiso en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución y la gestión municipal, este compromiso debe verse reflejado con el cumplimiento de sus funciones las misma que se encuentran plasmados en el MOF de la entidad.

El jefe de la oficina de cómputo debe garantizar el perfecto funcionamiento de las aplicaciones institucionales como: servidor de página web, servidor de correos, servidor Siga_Mef, servidor Siaf, la transmisión de archivos, la red del servicio del internet, la red interna, entre otros. Las aplicaciones deben estar orientadas a tener una vista más amigable y sencilla de entender para el ciudadano de a pie, teniendo en cuenta que en esta provincia se hablan tres (03) idiomas (castellano, awajún y wampis)

REFERENCIAS

- Alfaro, M. (2022). El GD y la GA en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80805/Alfaro_BME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Armas Mendoza, S. C. (2016). *La gestión administrativa y su influencia en la mejora de procesos y en la eficiencia operativa de la planta de detergentes de la empresa ALICORP S.A.A.*
- Batet, P. (2020). *Gestión Administrativa: Para Principiantes*. Independently Published <https://books.google.com.pe/books?id=PtWUzQEACAAJ&dq=libros+de+gestion+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwikzOTw5fXyAhU5JrkGHQOtDTQQ6AF6BAgIEAI>
- Barragán, X., & Guevara, F. (2016). El GE en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 110-127.
- Bernal, C. (2013). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bunge, M. (1981). *Ciencia y materialismo*. España (Barcelona): Ariel, 1981.
- Barragan, X., & Guevara, F. (2016). El GE en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 110-127.
- Burke, W. (1994). *Organization Development: A process a Learning and Changing*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Burke, W., & Horstein, H. (1972). *The Social Tecnology of Organization Development*. Fairfax: Learning Resources Corporation.
- Cano, C. (2017). *GE como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016*. (Tesis de grado), Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Canto, M. (2010). *Participación ciudadana en las políticas públicas*, Biblioteca Básica de Administración Pública. México DF: Editorial Siglo XXI.

- Casas, U. (2016). El gobierno del estado de México y del distrito federal frente a la agenda digital 2012-2015. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Ccahuatam H. (2022). GD y la GA durante la pandemia covid-19 en la municipalidad provincial de Tambopata, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89329/Ccahuata_HMN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chavez-Aro (2020) La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador: <https://orcid.org/0000-0003-2477-4521>
- Chowdhury, A., & Shil, N. C. (2016). Innovation in Public Sector Management Control Systems in the Context of New Public Management: A Case of an Australian Public Sector Organization. *Journal of Entrepreneurship, Management & Innovation*, 12(4), 99–125. <https://doi.org/10.7341/20161245>
- Chucuya, H. (2017). Modelo de GE para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli-2016. (Tesis de grado), Perú: Universidad Nacional del Antiplano.
- Coque, D. (2016). La GA y su impacto en la rentabilidad de la empresa megamicro s.a. de la ciudad de ambato.. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (1993). *Organization Development and Change*. Minneapolis: West Publishing Company.
- Cummings, T., & Worley, C. (2007). *Desarrollo Organización y Cambio*. Mexico: Thompson Editores.
- Delgado, Y. (2018). Modelo de GA para mejorar la rentabilidad de la clínica Chiclayo s.a., Chiclayo 2017. Pimentel: (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán. Perú). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5865/Delgado%20Carranza%20Yessica%20Anal%C3%AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Delgado Lucas, H. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica De La Universidad De Las Ciencias Informáticas*, 13(10), 145-156. Recuperado a partir de <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/695>
- Depaz, J. (2021). El GD y la GA en los trabajadores de la Municipalidad de Independencia durante la Covid-19, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74214/Depaz_RJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Department of Economic and Social Affairs - ONU. (2014). United Nations e-goberment survey . New York: United Nations.
- Digital Government Ministerial Meeting Ends with Pledge to Support Post-Pandemic Economic, Social Recovery. (2020, November 20). States News Service.
- Digital Government Speech by Cabinet Office Minister Julia Lopez at the Digital Government Conference, 13 May 2021. (2021, May 14). States News Service.
- Digital Government. (2021, May 17). European Union News.
- Digital Government. (2021, May 17). M2 Presswire.
- Fabiani, B. (2017). Gobierno electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la zona 5, Ecuador 2012-2015. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8235>
- Fengler, S., Eberwein, T., Mazzoleni, G., & Porlezza, C. (2014). Journalists and media accountability: An international study of news people in the digital age. *Peter Lang*, 255-266
- Garrido, S., & Romero, M. (2019). Fundamentos de gestión de empresas. Editorial Universitaria Ramón Areces. <https://books.google.com.pe/books?id=yF-tDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwja3fP4qp3xAhXrpZUCHeOIBUk4ChDoATABegQIAhAC#v=onepage&q&f=false>

- Gónima, A. (1988). *Desarrollo Institucional*. Washington: HSP-OPS. Government to go digital by 2025. (2021, March 12). Viet Nam News.
- Hamel, G. (2012). *What Matters Now*. EE.UU: John Wiley & Sons, Inc.
- Heeks, R. (2001). *Understanding e-Governance for Development*. (I. f.Management,Ed.) Recuperado el 22 de 05 de 2022 de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/UNPAN015484.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Hurtado, J. (2015). *El proyecto de investigación- comprensión holística de la metodología y la investigación*. Venezuela: Editorial Quiron Sypal. https://articulo.mercadolibre.com.ve/MLV-461876551-el-proyecto-de-investigacion-hurtado-2015-metodologia-_JM?quantity=1
- Lagrosen, S., Seyed-Hashemi, R., & Leitner, M. (2004). *Quality Assurance in Education* Vol. 12. Recuperado el 27 de 06 de 2016, de <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09684880410536431>
- Lallmahomed, M. Z. I., Lallmahomed, N., & Lallmahomed, G. M. (2017). Factors influencing the adoption of e-Government services in Mauritius. *Telematics and Informatics*. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.01.003>
- Lawrence, P., & Jay, L. (1967). *Organizations and Environment: Managing Differentiation and Integration*. Homewood, Illinois: Irwin.
- Lin, Y.-W. (2011). *A qualitative enquiry into OpenStreetMap making*. New
- Lizardo, Reynoso (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/1/T39870.pdf>

- Moreno, D. (2021). GD y GA en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56792/Moreno_BDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Náser, A. & Concha, G. (2017). El GEEn la Gestión Pública. *Gestión Pública*, 73, 11-20. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf
- Nasir, M., Simsek, S., Cornelsen, E., Ragothaman, S., & Dag], A. (2021). Developing a decision support system to detect material weaknesses in internal control. *Decision support Systems*. doi: <https://doi.org/10.1016/j.dss.2021.113631>
- Nugkuag, G (2021). Administrativa y el GD en la Municipalidad distrital de Pachacútec - Ica, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72501/Nugkuag_CG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paco, W (2021). Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad distrital de Yauli del 2019. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3822/TESIS-2021-POSGRADO-EMPRESARIALES-PACO%20HUAMANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pacheco, C. (2017). Finanzas Corporativas: Valor llave para una organización sana y competente. IMCP. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=w_BGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+gesti%C3%B3n+administrativo+financiera&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjZmMzC4_zyAhUDK7kGHbHiB8o4ChDoAXoEC-AkQAg#v=onepage&q&f=false
- Perez, G. (2019). GA y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, Región San Martín. Tingo María: (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva. Perú). https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Review of Hypermedia and Multimedia, 17.
<https://doi.org/10.1080/13614568.2011.552647>
- Rizo, J. (2018). Abrir en caso de emergencia: Guía para el buen desempeño de una organización familiar. IMCP.
https://books.google.com.pe/books?id=Ket_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewja3fP4qp3xAhXrpZUCHeOIBUk4ChDoATACegQIBhAC#v=onepage&q&f=false
- Ruiz, H (2020). Nivel de conocimiento y práctica sobre el gobierno electrónico en los trabajadores de la municipalidad de Guayaquil, Ecuador-2019.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68881/Ruiz_AHA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Schantl, S., & Wagenhofer, A. (2021). Optimal internal control regulation: Standards, penalties, and leniency in enforcement. *Journal of accounting and Public Policy*. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jaccpubpol.2020.106803>
- Serna, Y., & Arévalo, O. (2018). La GA y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Agropecuaria Lucero-Lamas año 2016. Tarapoto: (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. Perú).
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3300/ADMINISTRACION%20-%20Yolanda%20Serna%20L%C3%B3pez%20%26%20Orison%20Clemente%20Ar%C3%A9valo%20Mendoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Suarez, Y., & Vásquez, E. (2020). GA y su influencia en la satisfacción del cliente de calzados “valles” sac del distrito el Porvenir – Trujillo, 2020. Trujillo: (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego. Perú).
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7363/1/REP_YARIXA.SUAREZ_ESPERANZA.V%c3%81SQUEZ_INFLUENCIA.EN.LA.SATISFACCION.DEL.CLIENTE.pdf

- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, 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>
- Torres, M., & Vaquero, J. (2020). GA del proceso comercial. UF0350. TUTOR FORMACIÓN. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=7q_8DwAAQBAJ&pg=PA56&dq=libros+de+gesti%C3%B3n+administrativo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiH7rvb4_zyAhWeHbkGHVJACZA4ChDoAXoECAsQAq#v=onepage&q=libros%20de%20gesti%C3%B3n%20administrativo&f=false
- Zárate, G. (2019). GA y calidad de servicio en la municipalidad distrital de ancohuallo, chincheros – Apurímac, 2019. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas. Perú). https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/505/Gaby_Clarinda_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gobierno Digital	Náser y Concha (2017) el GD es la idea que reúne el uso de las Tics, la planificación, los diferentes tipos de gestión, administración en un nuevo modelo de gobernar. Esto conlleva a una nueva percepción sobre la gestión de gobierno. El GD usa los recursos de las TIC mejoran los servicios que brinda a la población y usuarios con lo que se posibilita la cooperación en la entidad enfatizando los medios que acrecientan la buena gestión y participación ciudadana.	Esta refiere al uso correcto de las TIC en junto a los datos abiertos para brindar un valor público, creando y diseñando servicios digitales, invocando la participación de los ciudadanos, así como de la correcta administración pública	Externa	Ventanilla electrónica	
			Promoción	Página web actualizada	
			Interna	Servicios en línea	
			Relacional	Difusión de contenidos	
Variable 2: Gestión administrativa	Pacheco (2020) La GA consiste en una secuencia de acciones que buscan de manera consecutiva encaminar una organización buscando las formas correctas ejecutando funciones orientados al cumplimiento de objetivos.	Conjunto de actividades para el cumplimiento de los objetivos de una organización privada o institución pública a través de sus 4 dimensiones: planificación, organización dirección y control.	PLANIFICACIÓN	Adaptar las TIC	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De Acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Personal capacitado	
				Compatibilidad de plataformas	
				Acuerdos interinstitucionales	
				Plan estratégico institucional	
				Plan operativo institucional	
				Metas institucionales	
				Misión y visión institucional	
ORGANIZACIÓN	Organigrama				
	Comunicación institucional"				
DIRECCIÓN	MOF y ROF				
	Trabajo en equipo				
	Liderazgo				
CONTROL	Desempeño laboral				
	Supervisión				

Nota: elaborado por el autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXOS: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Cuestionario sobre gobierno digital

Objetivo: La presente aplicación de cuestionario tiene como objetivo determinar la relación entre el GD y GA en una Municipalidad Provincial de Amazonas, en el año 2022.

Instrucciones: Para completar el presente instrumento de investigación que va a ayudar a medir el nivel de uso y manejo del GD en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Amazonas, lea cuidadosamente cada pregunta de acuerdo con la escala indicada en línea más bajo, marque la respuesta según corresponda.

ESCALA DE RESPUESTAS:

- 1= Totalmente en desacuerdo,
- 2= En desacuerdo
- 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4= De Acuerdo
- 5= Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión externa						
1	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso y manejo del internet y de las TICs.					
2	La implementación de plataformas informáticas y manejo de TIC ha mejorado la GA externa.					
3	Existe una ventanilla electrónica para la presentación de documentos de manera digital.					
4	La Municipalidad impulsa el uso y manejo de las TIC para los trámites administrativos por internet.					
5	La Municipalidad cuenta con una página de transparencia, respecto a los acuerdos y disposiciones efectuadas por la máxima autoridad.					
Dimensión promoción						
6	La Municipalidad desarrolla aplicativos tecnológicos en línea que ayudan o favorece a la simplificación administrativa					
7	El GE facilita el acceso a la información dentro de la Municipalidad.					
8	La Municipalidad ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Digital.					
9	La Municipalidad ha promovido capacitaciones y sensibilización en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados.					

10	La Municipalidad ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del GD dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público					
Dimensión interna						
11	Los tiempos de trámite y respuesta al ciudadano se han reducido gracias al uso de las TIC implementadas en la Municipalidad					
12	Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y las TIC en la Municipalidad					
13	El personal que labora en la entidad está en constante capacitación sobre el uso de TIC					
14	Se descentralizan los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC.					
15	La municipalidad genera un clima organizacional orientado a la capacitación del personal					
Dimensión relacional						
16	El uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la Municipalidad podrían ser utilizadas por otras entidades.					
17	La interoperabilidad es parte integral de la GA en la municipalidad provincial					
18	Fue necesario los cambios y adecuaciones legales dentro de la Municipalidad para la implementación del Gobierno Digital.					
19	Los servicios y trámites brindados por la Municipalidad pueden ser replicados por otras entidades similares.					
20	Los ciudadanos pueden hacer sus denuncias de funcionarios a través de la plataforma institucional.					

¡Gracias totales!



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Objetivo: La presente aplicación de cuestionario tiene como objetivo determinar la relación entre el GD y GA en una Municipalidad Provincial de Amazonas, en el año 2022.

Instrucciones: Para completar el presente instrumento de investigación que va a ayudar a medir el nivel GA en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Amazonas, lea cuidadosamente cada pregunta de acuerdo con la escala indicada en línea más bajo, marque la respuesta según corresponda.

ESCALA DE RESPUESTAS:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4= De Acuerdo
- 5= Totalmente de acuerdo

N °	ÍTEMS	1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN						
1	La misión y visión de la municipalidad están alineados a los objetivos institucionales					
2	Los planes institucionales se ajustan a la realidad geográfica y cultural de la provincia					
3	En el POI se encuentran plasmados los planes a corto plazo y las acciones a emprender					
4	El Plan Estratégico Institucional recoge las necesidades principales de la provincia					
5	Las metas de la institución se encuentran orientados a cumplir la misión y visión institucional					
ORGANIZACIÓN						
6	En la institución, usted considera que el organigrama es el más adecuado					
7	Usted percibe que el personal que labora en la institución se ajusta a las características establecidas en el ROF y MOF					
8	Existe una buena organización en la municipalidad provincial					
9	El proceso de selección de personal tiene una buena organización					
10	Usted considera que existe una correcta comunicación entre las áreas y el personal que laboran en ellas					
DIRECCIÓN						
11	Cuando se cumplen con los objetivos planteados el personal recibe reconocimiento por parte de los funcionarios					
12	Los recursos tecnológicos se proveen de manera adecuada					
13	La asignación de presupuestos a las distintas áreas se realiza de forma adecuada					

14	La institución vela por la constante capacitación de sus trabajadores para un correcto desempeño de la gestión administrativa					
15	La institución se caracteriza por el liderazgo que muestran los funcionarios en el cumplimiento de los objetivos institucionales					
CONTROL						
16	Existe un adecuado sistema de control, evaluación y supervisión de la documentación en la institución					
17	Existe un adecuado sistema de control de los bienes patrimoniales					
18	Existe un adecuado sistema para el control del personal					
19	La municipalidad verifica constantemente el grado de satisfacción de los usuarios					

¡Gracias totales!



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gobierno digital y gestión administrativa en una municipalidad de la región Amazonas.*

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	externa	Ventanilla electrónica	<i>El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso y manejo del internet y de las TIC.</i>	X		X		X		X			
			<i>Existe una ventanilla electrónica para la presentación de documentos de manera digital.</i>	X		X		X		X			
	Página web actualizada		<i>La implementación de plataformas informáticas y manejo de TIC ha mejorado la gestión administrativa externa.</i>	X		X		X		X			
			<i>La Municipalidad impulsa el uso y manejo de las TIC para los trámites administrativos por internet.</i>	X		X		X		X			
			<i>La Municipalidad cuenta con una página de transparencia, respecto a los acuerdos y disposiciones efectuadas por la máxima autoridad.</i>	X		X		X		X			
	promoción	Servicios en línea		<i>La Municipalidad desarrolla aplicativos tecnológicos en línea que ayudan o favorece a la simplificación administrativa</i>	X		X		X		X		
		Difusión de contenidos		<i>El gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la Municipalidad.</i>	X		X		X		X		
				<i>La Municipalidad ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Digital.</i>	X		X		X		X		
			<i>La Municipalidad ha promovido capacitaciones y sensibilización en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizarse trámites y servicios utilizados.</i>	X		X		X		X			
		<i>La Municipalidad ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno digital dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público</i>	X		X		X		X				

Gestión administrativa	Interna	Adaptar a los tics	Los tiempos de trámite y respuesta al ciudadano se han reducido gracias al uso de las TIC implementadas en la Municipalidad	X		X		X		X	
			Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y las TIC en la Municipalidad	X		X		X		X	
			Se descentralizan los procesos al implementar las plataformas informáticas y las TIC.	X		X		X		X	
		Personal capacitado	El personal que labora en la entidad está en constante capacitación sobre el uso de las TIC	X		X		X		X	
			La municipalidad genera un clima organizacional orientado a la capacitación del personal	X		X		X		X	
	Relacional	Compatibilidad de plataformas	El uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la Municipalidad podrían ser utilizadas por otras entidades.	X		X		X		X	
			La interoperabilidad es parte integral de la gestión administrativa en la municipalidad provincial	X		X		X		X	
			Los servicios y trámites brindados por la Municipalidad pueden ser replicados por otras entidades similares	X		X		X		X	
		Acuerdos interinstitucionales	Los servicios y trámites brindados por la Municipalidad pueden ser replicados por otras entidades similares	X		X		X		X	
			Los ciudadanos pueden hacer sus denuncias de funcionarios a través de la plataforma institucional.	X		X		X		X	
	Planificación	Plan estratégico institucional	El Plan Estratégico Institucional recoge las necesidades principales de la provincia	X		X		X		X	
			Plan operativo institucional	En el POI se encuentran plasmados los planes a corto plazo y las acciones a emprender	X		X		X		X
		Metas institucionales	Los planes institucionales se ajustan a la realidad geográfica y cultural de la provincia	X		X		X		X	
Misión y visión institucional			La misión y visión de la municipalidad están alineados a los objetivos institucionales	X		X		X		X	
		Las metas de la institución se encuentran orientados a cumplir la misión y visión institucional	X		X		X		X		
Organización		Organigrama	En la institución, usted considera que el organigrama es el más adecuado	X		X		X		X	
			Existe una buena organización en la municipalidad provincial	X		X		X		X	
		Comunicación institucional	Usted considera que existe una correcta comunicación entre las áreas y el personal que laboran en ellas	X		X		X		X	
	ROF y MOF		Usted percibe que el personal que labora en la institución se ajusta a las características establecidas en el ROF y MOF	X		X		X		X	
El proceso de selección de personal tiene una buena organización		X		X		X		X			

	Dirección	Dirección	Los recursos tecnológicos se proveen de manera adecuada	X	X	X	X	
			La asignación de presupuestos a las distintas áreas se realiza de forma adecuada	X	X	X	X	
			La institución vela por la constante capacitación de sus trabajadores para un correcto desempeño de la gestión administrativa	X	X	X	X	
		Liderazgo	Cuando se cumplen con los objetivos planteados el personal recibe reconocimiento por parte de los funcionarios	X	X	X	X	
			La institución se caracteriza por el liderazgo que muestran los funcionarios en el cumplimiento de los objetivos institucionales	X	X	X	X	
			Desempeño laboral	La municipalidad verifica constantemente el grado de satisfacción de los usuarios	X	X	X	X
	Control	Control	Existe un adecuado sistema de control, evaluación y supervisión de la documentación en la institución	X	X	X	X	
			Existe un adecuado sistema de control de los bienes patrimoniales	X	X	X	X	
			Existe un adecuado sistema para el control del personal	X	X	X	X	

Grado y Nombre del Experto: Magister Auria Vela Montenegro

Firma del experto :


EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gobierno digital y gestión administrativa en una municipalidad de la región Amazonas.

2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la relación entre gobierno digital y gestión administrativa en la municipalidad provincial de la región Amazonas

3. **TESISTA:**

Br.: Loo Aníbal Nuñez Chamba

4. **DECISIÓN:**

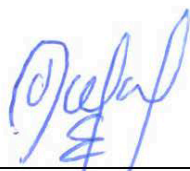
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 23 de junio de 2021



Firma/DNI: 40796109
EXPERTO



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 de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VELA MONTENEGRO**
Nombres **AURIA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **40796109**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**
Fecha de Expedición **29/10/15**
Resolución/Acta **0598-2015-UCV**
Diploma **UCV19960**
Fecha Matriculación **Sin información (****)**
Fecha Egreso **Sin información (****)**

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000856698

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: 09/08/2022 23:30:19-0500

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.

(****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno digital y gestión administrativa en una municipalidad de la región Amazonas.

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	externa	Ventanilla electrónica	<i>El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso y manejo del internet y de las TIC.</i>	X		X		X		X		
			<i>Existe una ventanilla electrónica para la presentación de documentos de manera digital.</i>	X		X		X		X		
		Página web actualizada	<i>La implementación de plataformas informáticas y manejo de TIC ha mejorado la gestión administrativa externa.</i>	X		X		X		X		
			<i>La Municipalidad impulsa el uso y manejo de las TIC para los trámites administrativos por internet.</i>	X		X		X		X		
		<i>La Municipalidad cuenta con una página de transparencia, respecto a lo acordado y disposiciones efectuadas por la máxima autoridad.</i>	X		X		X		X			
	promoción	Servicios en línea	<i>La Municipalidad desarrolla aplicativos tecnológicos en línea que ayudan o favorece a la simplificación administrativa</i>	X		X		X		X		
			<i>El gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la Municipalidad.</i>	X		X		X		X		
		Difusión de contenidos	<i>La Municipalidad ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Digital.</i>	X		X		X		X		
			<i>La Municipalidad ha promovido capacitaciones y sensibilización en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizarse trámites y servicios utilizados.</i>	X		X		X		X		
		<i>La Municipalidad ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno digital dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público</i>	X		X		X		X			

Gestión administrativa	Interna	Adaptar a los tics	Los tiempos de trámite y respuesta al ciudadano se han reducido gracias al uso de las TIC implementadas en la Municipalidad	X		X		X		X			
			Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y las TIC en la Municipalidad	X		X		X		X			
			Se descentralizan los procesos al implementar las plataformas informáticas y las TIC.	X		X		X		X			
		Personal capacitado	El personal que labora en la entidad está en constante capacitación sobre el uso de las TIC	X		X		X		X			
			La municipalidad genera un clima organizacional orientado a la capacitación del personal	X		X		X		X			
	Relacional	Compatibilidad de plataformas	El uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la Municipalidad podrían ser utilizadas por otras entidades.	X		X		X		X			
			La interoperabilidad es parte integral de la gestión administrativa en la municipalidad provincial	X		X		X		X			
			Los servicios y trámites brindados por la Municipalidad pueden ser replicados por otras entidades similares	X		X		X		X			
		Acuerdos interinstitucionales	Los servicios y trámites brindados por la Municipalidad pueden ser replicados por otras entidades similares	X		X		X		X			
			Los ciudadanos pueden hacer sus denuncias de funcionarios a través de la plataforma institucional.	X		X		X		X			
	Planificación	Plan estratégico institucional	El Plan Estratégico Institucional recoge las necesidades principales de la provincia	X		X		X		X			
			Plan operativo institucional	En el POI se encuentran plasmados los planes a corto plazo y las acciones a emprender	X		X		X		X		
			Metas institucionales	Los planes institucionales se ajustan a la realidad geográfica y cultural de la provincia	X		X		X		X		
			Misión y visión institucional	La misión y visión de la municipalidad están alineados a los objetivos institucionales	X		X		X		X		
Las metas de la institución se encuentran orientados a cumplir la misión y visión institucional				X		X		X		X			
Organización		Organigrama	En la institución, usted considera que el organigrama es el más adecuado	X		X		X		X			
			Existe una buena organización en la municipalidad provincial	X		X		X		X			
		Comunicación institucional	Usted considera que existe una correcta comunicación entre las áreas y el personal que laboran en ellas	X		X		X		X			
		ROF y MOF	Usted percibe que el personal que labora en la institución se ajusta a las características establecidas en el ROF y MOF	X		X		X		X			
			El proceso de selección de personal tiene una buena organización	X		X		X		X			

Dirección	Dirección	Los recursos tecnológicos se proveen de manera adecuada	X		X		X		X	
		La asignación de presupuestos a las distintas áreas se realiza de forma adecuada	X		X		X		X	
		La institución vela por la constante capacitación de sus trabajadores para un correcto desempeño de la gestión administrativa	X		X		X		X	
	Liderazgo	Cuando se cumplen con los objetivos planteados el personal recibe reconocimiento por parte de los funcionarios	X		X		X		X	
		La institución se caracteriza por el liderazgo que muestran los funcionarios en el cumplimiento de los objetivos institucionales	X		X		X		X	
	Control	Desempeño laboral	La municipalidad verifica constantemente el grado de satisfacción de los usuarios	X		X		X		X
Control		Existe un adecuado sistema de control, evaluación y supervisión de la documentación en la institución	X		X		X		X	
		Existe un adecuado sistema de control de los bienes patrimoniales	X		X		X		X	
		Existe un adecuado sistema para el control del personal	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Magister Elvis Elder Becerra Vásquez

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y gestión administrativa en una municipalidad de la región Amazonas.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la relación entre gobierno digital y gestión administrativa en la municipalidad provincial de la región Amazonas

3. TESISISTA:

Br.: Loot Aníbal Nuñez Chamba

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, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 23 de junio de 2021



Firma/DNI: 41938703
EXPERTO



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 de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BECERRA VASQUEZ**
Nombres **ELVIS ELDER**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41938703**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **10/12/18**
Resolución/Acta **0406-2018-UCV**
Diploma **052-048688**
Fecha Matrícula **22/04/2017**
Fecha Egreso **12/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000856707

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: 09/08/2022 23:33:50-0500

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 en una municipalidad de la región Amazonas.*

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	externa	Ventanilla electrónica	<i>El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso y manejo del internet y de las TIC</i>	X		X		X		X		
			<i>Existe una ventanilla electrónica para la presentación de documentos de manera digital.</i>	X		X		X		X		
		Página web actualizada	<i>La implementación de plataformas informáticas y manejo de TIC ha mejorado la gestión administrativa externa.</i>	X		X		X		X		
			<i>La Municipalidad impulsa el uso y manejo de las TIC para los trámites administrativos por internet.</i>	X		X		X		X		
	promoción	Servicios en línea	<i>La Municipalidad cuenta con una página de transparencia, respecto a lo acuerdo y disposiciones efectuadas por la máxima autoridad.</i>	X		X		X		X		
			<i>La Municipalidad desarrolla aplicativos tecnológicos en línea que ayudan o favorece a la simplificación administrativa</i>	X		X		X		X		
		Difusión de contenidos	<i>El gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la Municipalidad.</i>	X		X		X		X		
			<i>La Municipalidad ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Digital.</i>	X		X		X		X		
			<i>La Municipalidad ha promovido capacitaciones y sensibilización en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizarse trámites y servicios utilizados.</i>	X		X		X		X		
			<i>La Municipalidad ha promovido de manera eficiente y correcta el uso de gobierno digital dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público</i>	X		X		X		X		

Gestión administrativa	Interna	Adaptar a los tics	Los tiempos de trámite y respuesta al ciudadano se han reducido gracias al uso de las TIC implementadas en la Municipalidad	X		X		X		X	
			Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y las TIC en la Municipalidad	X		X		X		X	
			Se descentralizan los procesos al implementar las plataformas informáticas y las TIC.	X		X		X		X	
		Personal capacitado	El personal que labora en la entidad está en constante capacitación sobre el uso de las TIC	X		X		X		X	
			La municipalidad genera un clima organizacional orientado a la capacitación del personal	X		X		X		X	
	Relacional	Compatibilidad de plataformas	El uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la Municipalidad podrían ser utilizadas por otras entidades.	X		X		X		X	
			La interoperabilidad es parte integral de la gestión administrativa en la municipalidad provincial	X		X		X		X	
			Los servicios y trámites brindados por la Municipalidad pueden ser replicados por otras entidades similares	X		X		X		X	
		Acuerdos interinstitucionales	Los servicios y trámites brindados por la Municipalidad pueden ser replicados por otras entidades similares	X		X		X		X	
			Los ciudadanos pueden hacer sus denuncias de funcionarios a través de la plataforma institucional.	X		X		X		X	
	Planificación	Plan estratégico institucional	El Plan Estratégico Institucional recoge las necesidades principales de la provincia	X		X		X		X	
			En el POI se encuentran plasmados los planes a corto plazo y las acciones a emprender	X		X		X		X	
			Metas institucionales	Los planes institucionales se ajustan a la realidad geográfica y cultural de la provincia	X		X		X		X
		Misión y visión institucional	La misión y visión de la municipalidad están alineados a los objetivos institucionales	X		X		X		X	
			Las metas de la institución se encuentran orientados a cumplir la misión y visión institucional	X		X		X		X	
Organización	Organigrama	En la institución, usted considera que el organigrama es el más adecuado	X		X		X		X		
		Existe una buena organización en la municipalidad provincial	X		X		X		X		
	Comunicación institucional	Usted considera que existe una correcta comunicación entre las áreas y el personal que laboran en ellas	X		X		X		X		
		ROF y MOF	Usted percibe que el personal que labora en la institución se ajusta a las características establecidas en el ROF y MOF	X		X		X		X	
		El proceso de selección de personal tiene una buena organización	X		X		X		X		

Dirección	Dirección	Los recursos tecnológicos se proveen de manera adecuada	X		X		X		X	
		La asignación de presupuestos a las distintas áreas se realiza de forma adecuada	X		X		X		X	
		La institución vela por la constante capacitación de sus trabajadores para un correcto desempeño de la gestión administrativa	X		X		X		X	
	Liderazgo	Cuando se cumplen con los objetivos planteados el personal recibe reconocimiento por parte de los funcionarios	X		X		X		X	
		La institución se caracteriza por el liderazgo que muestran los funcionarios en el cumplimiento de los objetivos institucionales	X		X		X		X	
	Control	Desempeño laboral	La municipalidad verifica constantemente el grado de satisfacción de los usuarios	X		X		X		X
Control		Existe un adecuado sistema de control, evaluación y supervisión de la documentación en la institución	X		X		X		X	
		Existe un adecuado sistema de control de los bienes patrimoniales	X		X		X		X	
		Existe un adecuado sistema para el control del personal	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *Magister Javier Gustavo Zavala Segovia*

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y gestión administrativa en una municipalidad de la región Amazonas.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la relación entre gobierno digital y gestión administrativa en la municipalidad provincial de la región Amazonas

3. TESISISTA:

Br.: Loot Aníbal Nuñez Chamba

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, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 23 de junio de 2021

Firma/DNI: 21552773
EXPERTO



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 de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ZAVALA SEGOVIA**
Nombres **JAVIER GUSTAVO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **21552773**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSITAT POMPEU FABRA**
Pais de Procedencia **ESPAÑA**

INFORMACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Título profesional y/o Grado Académico **TÍTULO DE MÁSTER EN GOBIERNO Y GERENCIA EN SALUD**
Resolución N° **RESOLUCIÓN DE RECONOCIMIENTO N° 2227-2017-SUNEDU-02-15-02**
Fecha de Resolución **31/05/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000856712

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: 09/08/2022 23:38:12-0500

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.

Fiabilidad Alfa de Cronbach

Variable: Gobierno Digital

*Estadísticas de fiabilidad –
Variable: Gobierno digital*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	20

Nota, extraído del cuestionario

Variable: Gestión Administrativa

*Estadísticas de fiabilidad –
Variable: Gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	19

Nota, extraído del cuestionario

Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO	
Problema Principal:	Objetivo Principal:	Hipótesis principal		UNIDAD DE ANÁLISIS	Tipo: Básico		
¿Cuál es la relación entre el GD y GA en una Municipalidad Provincial de la región Amazonas?	Determinar la relación entre el GD y GA en una Municipalidad Provincial de la región Amazonas.	Existe relación significativa entre el GD y GA en una Municipalidad Provincial de la región Amazonas.		Servidor público	Nivel o Alcance: Correlacional		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		POBLACIÓN	Diseño de investigación:	Instrumento:	
¿Cuál es la relación entre planificación y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas?	Determinar la relación entre planificación y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas.	Existe relación significativa entre planificación y el GD en una municipalidad provincial de Amazonas.		Colaboradores de la institución	Diseño de investigación no experimental de corte transversal.	cuestionario	
¿Cuál es la relación entre organización y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas?	Establecer la relación entre organización y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas.	Existe relación significativa entre organización y el GD en una municipalidad provincial de Amazonas.		85 servidores públicos			
¿Cuál es la relación entre dirección y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas?	Especificar la relación entre planificación y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas.	Existe relación significativa entre dirección y el GD en una municipalidad provincial de Amazonas.			V.1.: Gobierno digital		
¿Cuál es la relación entre control y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas?	Establecer la relación entre control y el GD en una municipalidad provincial de la región Amazonas.	Existe relación significativa entre control y el GD en una municipalidad provincial de Amazonas.			V.2.: Gestión administrativa		

Nota: elaborado por el autor

Evidencias





Gobierno digital y la gestión administrativa en una municipalidad de la región Amazonas

Cuestionario sobre gobierno digital

Objetivo: La presente aplicación de cuestionario tiene como objetivo determinar la relación entre el gobierno digital y gestión administrativa en una Municipalidad Provincial de Amazonas.

Instrucciones: Para completar el presente instrumento de investigación que va ayudar a medir el nivel de uso y manejo del gobierno digital en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Amazonas, lea cuidadosamente cada pregunta de acuerdo a la escala indicada en línea más bajo, marque la respuesta según corresponda.

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

***Obligatorio**

Instrumento de Gobierno Electrónico

ESCALA DE RESPUESTAS:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4= De Acuerdo
- 5= Totalmente de acuerdo

1. El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso y manejo del internet y de las TICs. *

1