



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad
Provincial de Huaraz, 2022**

AUTOR:

Pais Léctor Martín, Santiago (orcid.org/0000-0002-3917-9306)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (orcid.org/0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijos Anddy y Abbygail por ser la razón de mi superación,

A mi esposa Yuliana por impulsarme y apoyarme siempre en todo proyecto,

A mi madre Noemí y desde el cielo a mi padre Teodoro que siempre me inculcaron el estudio,

A mis hermanos, especialmente a Gloria y Aníbal por estar siempre prestos a mi desarrollo profesional, y su bendición desde el cielo a Gladys

y a mis demás familiares por su invaluable apoyo en cada momento.

Martin

Agradecimiento

A Dios por brindarme la oportunidad de continuar mi carrera profesional y subir una escala más para culminar esta maestría.

A mi asesor Fiestas Flores, Roberto por su guía y paciencia en el desarrollo de la presente investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo por haberme albergado todo este tiempo en pleno aprendizaje y en especial a mi familia por su amor, paciencia, apoyo y comprensión.

El autor.

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Prueba de ajuste para las variables gobierno digital y gestión administrativa	18
Tabla 2	Relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa	19
Tabla 3	Nivel del gobierno digital en la Municipalidad provincial de Huaraz	19
Tabla 4	Nivel de la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Huaraz	21
Tabla 5	Relación entre la dimensión tecnología digital y la gestión administrativa	23
Tabla 6	Relación entre la dimensión identidad digital y la gestión administrativa	23
Tabla 7	Relación entre la dimensión servicio digital y la gestión administrativa	24
Tabla 8	Relación entre la dimensión seguridad digital y la gestión administrativa	24

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Nivel de gobierno digital según sus dimensiones	20
Figura 2 Nivel de gestión administrativa según sus dimensiones	22

RESUMEN

El estudio, tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022. El tipo de estudio, según su nivel de alcance es correlacional, cuyo diseño de estudio es no experimental, transversal, descriptivo correlacional.

La población estuvo conformada por 273 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz y la muestra lo conformaron 160 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y mediante la aplicación de los instrumentos: cuestionario para medir el gobierno digital y el cuestionario para medir la gestión administrativa, se recogieron los datos, los cuales fueron analizados y procesados mediante tablas de frecuencias, diagrama de barras, tablas de contingencia y la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Entre sus resultados, se determinó que, el gobierno digital es percibido con un nivel regular por el 82,5% de los trabajadores, a la vez la gestión administrativa también se percibe con un nivel regular por el 92,5% de los trabajadores. Concluyendo, que existe una relación directa de nivel muy alto ($Rho=0,872$) y significativa ($P\text{-valor } 0,000 < 0,05$) entre el gobierno digital y la gestión administrativa.

Palabras clave: Gestión digital, gestión administrativa, identidad y seguridad.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between digital government and administrative management in the Provincial Municipality of Huaraz, 2022. The type of study, according to its level of scope, is correlational, whose study design is non-experimental, cross-sectional. , correlational descriptive.

The population was made up of 273 of the workers of the Provincial Municipality of Huaraz and as a sample 160 workers. For the data collection, the survey technique was used and through the application of the instruments: questionnaire to measure the digital government and the questionnaire to measure the administrative management, the data were collected, which were analyzed through frequency tables, diagram of bars, contingency tables and the non-parametric Spermman's Rho test.

Among its results, it was determined that digital government is perceived at a regular level by 82.5% of workers, while administrative management is also perceived at a regular level by 92.5% of workers. Concluding that there is a direct relationship of a very high level ($Rho=0.872$) and significant ($P\text{-value } 0.000 < 0.05$) between digital government and administrative management.

Keywords: Digital management, administrative management, identity and security.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro de este ecosistema mundial se está implementando reformas de transformación digital en las instancias públicas y privadas para efectivizar la eficiencia en la oferta de servicios. Esta implementación está direccionada en el uso de la tecnología de información y comunicación aplicada en la esfera administrativa, donde se atiendan demandas y exigencias de los ciudadanos para satisfacer sus necesidades (Salazar, 2022). Es así que, la transformación digital es una arista fundamental en la gestión administrativa por su indudable valor que aporta para optimizar los procesos administrativos lo cual permite generar accesos inmediatos a los servicios que se brinda a la comunidad, transparencia en la gestión, reducir los niveles de corrupción e irregularidades en las instancias públicas. (Porrúa et al., 2021; Twizyimana y Anderson 2019).

En Cuba, el gobierno digital ha alcanzado un modelo de madurez óptimo enfocado en la presencia online, interacción, transacción y transformación. Este modelo ha sido evaluado en función a sus avances de su implementación basada en la sostenibilidad de los servicios y en el uso de los datos para mejorar la calidad de vida del ciudadano y alcanzar una efectiva gestión en la administración pública (Delgado y Sánchez, 2018). Por otro lado, en los países de China, Reino Unido y Ghana en la actualidad presentan brechas en la implementación del gobierno digital en la gestión administración pública que ha dificultado plasmar una eficiente prestación de servicios en la gestión local. Esto ha significado que el 60% de la iniciativa que tuvieron por implementar el gobierno digital los resultados no fueron favorables a las expectativas planteadas dado que se presentaron problemas de índole tecnológico, económico y político (Kachouie & Castilla, 2018; Yan & Ting, 2018; Adu, et al. 2018 y Salazar, 2022).

En Latinoamérica, la mayoría de los países se están enfrentando a muchos desafíos para brindar servicios digitales sostenibles pero también se evidencia limitantes como en la arquitectura digital; servicios digitales y la seguridad digital que obstaculizan un efectivo servicio al ciudadano (Eguino, et al. 2018; Bruzza, 2020; Joshi y Islam, 2018).

En Ecuador se implementó el gobierno digital en los establecimientos públicos para promover una adecuada atención de los servicios públicos. Donde el presupuesto referencial fue prorrateado en los servicios y procesos (49,2%), las TIC (33%) y el marco regulatorio (2,5%) (Del Pezo, 2017). Así también, en Uruguay la implementación del gobierno digital obtuvo un índice de valoración del 0,85 como puntuación; este resultado permite inferir un nivel elevado entre los rangos de cero a uno, donde el máximo valor obtenido significa un alto desempeño en el progreso del gobierno digital ocupando el lugar 26 dentro de la lista de los países internacionales. Seguido de Argentina con un índice de puntuación de 0,628 y Chile con 0,826 (Pasquali, 2020)

Es este sentido, la gestión administrativa está relacionada con la gestión de la información, de los sistemas, de las tecnologías convirtiéndose en un pilar relevante para el progreso económico y empresarial de la entidad (Gonzales, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020; Marketplace, 2020). Es así que, el gobierno digital debe estar amparada en políticas, normas y principios que rigen el uso estratégico de la tecnología digital en todas sus componentes con servicios sostenibles y amparados en la innovación (Decreto Legislativo 1412-2018-PCM, 2018).

En este mismo contexto, el Perú amparado en la Ley de Gobierno Digital propuesto en el Decreto Legislativo N°1412 destaca un nivel alto en los servicios en línea con un 75% superando el promedio a nivel mundial de manera amplia con el 56%; el índice regional dentro del 58% y subregional dentro del 68%. Es así que, está siendo considerado en el ranking de puestos en el lugar 61° empatando con México, y comparándolo con los otros países vecinos está sobre Colombia (67°), Ecuador (74°), Paraguay (93°), Bolivia (97°) y Venezuela (118°), pero estamos detrás de países como Uruguay (26°), Argentina (32°), Chile (34°), y Brasil (54°). No obstante, es preciso recalcar que también se ha obtenido resultados nada satisfactorios en los indicadores relacionados a la infraestructura de telecomunicaciones en donde evidencia un promedio del 58% y apenas llega a superar la media mundial que es del 55% (La Cámara, 2020).

En el contexto actual de la Municipalidad Provincial de Huaraz se observa que existe un portal web implementada con las normativas, decretos, ordenanzas, resoluciones, mesa de partes virtual y procesos internos y externos pero es

evidente que no hay respuesta de parte de la ciudadanía en realizar los trámites online es decir se siguen realizando los trámites documentarios de manera física siguiendo con el procedimiento burocrático de hace años atrás, debido a la desconfianza e inseguridad en utilizar estos recursos tecnológicos . Además, no todos los aplicativos generados en línea están habilitados para ser utilizados cuando se requiera realizar algún trámite online. Así también, no se cuenta con la red de internet estable que permita a los navegadores conectarse a través de sus dispositivos móviles utilizando el wifi. En tal sentido y de acuerdo a la realidad problemática se plantea la siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022?

En relación a las razones que justifica el presente estudio tenemos: En lo teórico, la investigación ha permitido conocer sobre los lineamientos, normas, leyes y decretos que rigen el gobierno digital alineados a la gestión administrativa pública en nuestro País. En lo social, la investigación aporta favorablemente a los usuarios dado que conocieron la forma de cómo gestionar los trámites online en la municipalidad. En lo práctico, a través de los resultados obtenidos permitió proponer acciones de mejora para fortalecer los hallazgos encontrados; y por último en lo metodológico, la investigación sirvió como un referente para otras investigaciones asimismo adecuar los cuestionarios a futuras investigaciones.

Asimismo, se formula el objetivo general determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022. Y con respecto a los objetivos específicos se establecieron los siguientes: determinar el nivel del gobierno digital; determinar el nivel de la gestión administrativa; determinar la relación que existe entre la dimensión tecnología digital; identidad digital; servicios digitales; seguridad digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Finalmente, el presente estudio propone las siguientes hipótesis: Hi: Existe una relación directa y significativa entre el gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022. Ho: No existe una relación directa y significativa entre el gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo de investigación se abordó los enfoques, bases teóricas científicas que sustentan las variables de estudio y además se plasmaron investigaciones previas encontradas en la literatura que respaldan y fortalecen el desarrollo de la investigación.

Salazar (2022) en su artículo científico sobre gobierno digital y participación ciudadana. Tuvo como propósito determinar la percepción de los empleados públicos sobre la funcionalidad del gobierno digital y la forma como se encamina la participación ciudadana en la municipalidad Peruana. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo de nivel básico y con un diseño no experimental transversal. Los que formaron parte de la muestra fueron 53 directivos de las diferentes instituciones públicas que fueron seleccionados a través de estratos. Dentro de los resultados obtenidos se puede concluir que existe una influencia significativa del gobierno digital en la participación ciudadana a través de la prueba Nagelkerke que indicó un valor de 57,5% desde un ajuste de regresión ordinal. Estos resultados permitieron concluir que existe una deficiente percepción del gobierno digital 69.8% y una débil gestión administrativa en las municipalidades 69.8 %.

Cosquillo (2021) en su artículo científico sobre gobernación digital y la gestión municipal – Tarma. Tuvo como fin identificar en qué medida la buena implementación del gobierno digital mejoraría el vínculo entre el ciudadano y la municipalidad. La investigación se direccionó bajo los lineamientos cuantitativos de diseño no experimental de corte descriptivo, analítico y correlacional. La muestra lo conformaron 108 usuarios que utilizan los servicios del gobierno digital. Concluyendo que las tecnologías digitales, la transparencia y la colaboración si altera en la gestión municipal. Esto significa que las entidades públicas, privadas y gubernamentales deben aunar esfuerzos para facilitar el acceso, la asequibilidad y la utilización de los recursos digitales y esto permitirá erradicar la brecha que existe entre los servicios que brinda la municipalidad y el uso de los recursos digitales.

González-Bustamante, et al. (2019) en su artículo científico indagó sobre el nivel del gobierno digital en las cinco municipalidades más pobladas de Chile. Su propósito fue identificar los factores determinantes que permiten generar avance del gobierno digital. La investigación enmarcó que hay cuatro dimensiones básicas para implementar el gobierno digital: a) infraestructura, es un elemento tangible donde el nivel de acceso a internet es un pilar para el desarrollo del gobierno digital por ello que se debe implementar políticas de conectividad en zonas rurales e aisladas; b) voluntad política, es una arista base que permite articular y promover una mirada de sostenibilidad de los servicios, a través del apoyo político. c) gobernanza, está vinculado con una serie de procesos y actividades relacionadas a la digitalización. d) alcance, relacionada con el suministro de información y el servicio que se brinda a la ciudadanía.

Del Pezo (2017) en su artículo científico sobre la evolución del gobierno digital en Ecuador y su situación a nivel mundial, obtuvo información a través de páginas web de organizaciones públicas que le permitió conocer el nivel de productividad de los recursos o herramientas tecnológicas implementadas en el gobierno para que sea de utilidad a los usuarios. Las estrategias implementadas que aportaron al desarrollo del gobierno digital en Ecuador son: La creación del portal “trámites ciudadanos” la cual informa sobre los pasos a seguir para realizar trámites específicos; instalaron el sistema nacional de información que vincula información con otras instituciones; uso de firmas electrónicas; disponibilidad de internet; y por último la programación de capacitaciones a los servidores públicos para que conozcan la ruta de acceso a los servicios en línea y orienten a la ciudadanía.

Valenzuela (2021) disertó la investigación sobre gobierno digital y gestión administrativa en la dirección tecnológica y comunicación de la Policía Nacional del Perú. Su objetivo primordial fue determinar la relación que existe entre las dos variables de estudio, encaminada bajo los lineamientos cuantitativos de tipo básica con un diseño correlacional. Se aplicó los cuestionarios a los 66 miembros policiales activos obteniendo como resultado que existe una correlación positiva moderada con un valor de 0,748 a través de la prueba de correlación de Spearman, Así mismo se concluyó que la relación que existe entre el gobierno digital con las dimensiones

de planeación es positiva moderada (0,633); con la dimensión de dirección es positiva moderada (0,676); y por último con la dimensión de control es positiva moderada (0,627).

Nugkuag (2021) realizó una investigación sobre Gestión Administrativa y el Gobierno Digital de la Municipalidad distrital de Pachacútec – Ica. Encaminó la investigación dentro del enfoque cualitativo utilizando como instrumento las entrevistas y la observación participante para obtener datos y procesarlos en función a las respuestas emitidas. Concluyendo que los cuatro procesos básicos de la administración se relacionan directamente con la gestión digital debido a que existen directivas de gestión administrativa que vinculan la comunicación entre el gobierno local y el gobierno central.

Buitrón (2021) en su estudio realizado en la Ugel 04 - Lima sobre gestión digital y la gestión administrativa. Tuvo como finalidad medir el grado de relación que existe entre las dos variables de estudio. La muestra estuvo conformada por 152 personas que acuden a la Ugel 04 a los cuales se les aplicó dos cuestionarios y cuyos datos fueron procesados a través del Spss Versión 24 obteniendo como resultado que existe una relación directa moderada entre ambas variables de estudio con un valor de 0,693 obtenido a través de la prueba de Rho de Spearman. Concluyendo que el gobierno digital se relaciona de manera directa y moderada con las dimensiones de planificación (Rho de Spearman 0.675) y control (Rho de Spearman 0.581); y de manera directa débil con las dimensiones de organización (Rho de Spearman 0.317) y dirección (Rho de Spearman 0.402).

Moreno (2021) estudió el gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad de Huallaga – San Martín. Su objetivo se centró en identificar la relación que existe entre las variables de estudio. Para el cálculo de la muestra se utilizó la técnica del muestreo por conveniencia seleccionando a 50 colaboradores activos de la municipalidad. También se determinó la fiabilidad de los instrumentos a través de la prueba del alfa de cronbach. Dentro de los resultados obtenidos se pudo evidencia una correlación positiva alta $r_s = 0.870$ entre las variables que

fueron estudiadas. Llegando la conclusión que la dimensión tecnología digital (Rho Spearman = 0.506) e identidad digital (Rho Spearman =0.583) su relación es moderada con la gestión administrativa; y la dimensión servicios digitales (Rho Spearman = 0.759) y seguridad digital (Rho Spearman =0.753) su relación es alta con la gestión administrativa.

Purizaca (2021) realizó una investigación sobre el gobierno digital y la gestión administrativa en Pronatel – Lima. Realizó una investigación bajo las pautas de un enfoque cuantitativo con un diseño No experimental correlacional transversal. Utilizó un muestreo probabilístico donde la muestra estuvo conformado por 108 trabajadores a quienes se les aplicó el cuestionario a través del google form. Dentro de los resultados obtenidos se determinó que existe una correlación positiva alta Rho Spearman =0.788 entre las variables de estudio. Concluyendo que la relación del gobierno digital con las dimensiones de planificación es positiva moderada con un resultado de 0,405 obtenido a través de la Rho de Spearman; organización es positiva moderada con un resultado de 0,521 obtenido a través de la Rho de Spearman; dirección es positiva alta con un resultado de 0,735 obtenido a través de la Rho de Spearman; y por último control es positiva moderada con un resultado de 0,415 obtenido a través de la Rho de Spearman.

Peralta (2021) investigó la temática sobre gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad de Morales. Su estudio lo realizó bajo la óptica Cuantitativa de diseño no experimental transversal correlacional por lo que indagó sobre el grado de relación que existe entre las variables de estudio. Se contó con una muestra de 50 usuarios a los cuales se les aplicó un cuestionario que fue debidamente validado y a la vez se utilizó el Spss para medir la confiabilidad del instrumento. Dentro de los resultados obtenidos se evidencia que el nivel del gobierno digital que predomina en la municipalidad es el regular con un 52% por lo que se concluye que aún se debe mejorar en la implementación del gobierno digital de tal manera que se vincule con otras entidades a través de plataformas multiservicios.

Gonzales (2020) realizó un estudio profundo sobre la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en Migraciones – Lima. La investigación estuvo encaminada dentro del procedimiento cuantitativo de tipo básica y con un

diseño no experimental correlacional transversal. Se contó con una muestra conformada por 85 colaboradores de la institución. Asimismo, se utilizó dos cuestionarios que fueron validados por expertos y también por la prueba del Alfa de cronbach. Dentro de los resultados obtenidos tenemos que existe correlación positiva alta entre las variables estudiadas obtenido a través de la prueba de Rho de Spearman con un valor es 0,710. Concluyendo que la relación del gobierno digital con las dimensiones de planificación es positiva moderada con un valor es 0,450 obtenido a través de la Rho de Spearman; organización es positiva muy alta con un valor de 0,971 obtenido a través de la Rho de Spearman; dirección es positiva moderada con un valor 0,535 obtenido a través de la Rho de Spearman; y por último control es positiva baja con un valor de 0,189 obtenido a través de la Rho de Spearman.

Finalmente, Huancas (2020) en su trabajo de investigación sobre gobierno digital y gestión administrativa en San Martín – Perú. Tuvo como fin medir la relación que existe entre las dos variables de estudio. Realizó una investigación no experimental de tipo cuantitativa de corte descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 52 colaboradores de la oficina de administración. Se empleó el SPSS para procesar los datos y como resultado se obtuvo que existe relación directa y significativa Coeficiente de Pearson de 0.859 entre ambas variables de estudio. Concluyendo que el nivel medio predomina tanto en el gobierno digital (71.3%) y en la gestión administrativa (63.2%).

Luego de haber analizado las investigaciones previas respecto a las variables de estudio, en este apartado se detalló las bases teóricas científicas sobre la variable gobierno digital y gestión administrativa. El gobierno digital dentro de sus diferentes conceptualizaciones podemos encontrar elementos comunes que están inmersos dentro de las definiciones como: uso de las tecnologías de información y comunicación; aspectos relacionados a acciones gubernamentales como servicios, bienes e información; vínculo entre el gobierno y el ciudadano y por último estrategias para crear valor público entre los participantes (Gil-Garcia y Catarrivas, 2017).

Según el Decreto Legislativo (D.L. N° 1412-2018-PCM) estipuló que el gobierno digital es el uso planificado de las tecnologías digitales y de los datos de la administración pública para brindar servicios eficaces a los usuarios, servidores públicos y público interesado lo cual permite a los gobiernos locales mostrar eficiencia y efectividad en sus servicios, buscando establecer un vínculo activo entre el ciudadano y el Estado. Además, el gobierno digital está enfocado en un ecosistema de principios, políticas, procedimientos y técnicas que utilizan las instituciones públicas en la gobernanza, gestión e implementación de la tecnología digital y sirva a la vez como recursos eficientes y rápidos que favorezcan la erradicación de la burocracia tradicional. Es así que, buscar generar un buen servicio e impacto en la comunidad a través de la tecnología digital implica planificar estrategias que los altos directivos deben focalizarse y priorizar para que implementen la era digital en la entidad y prioricen como objetivo primordial dentro de sus metas establecidas como institución (Velasco, 2019; Criado y Gil-García, 2017).

Así también la OCDE (2016), señaló que el gobierno digital comprende la implementación de herramientas digitales como la tecnología de la información y comunicación utilizado como estrategia pública para generar beneficios a la ciudadanía propiciando menor corrupción, transparencia en la gestión pública, mejor servicio y atención a los usuarios que requieran realizar algún trámite, ahorro en el gasto público y reducir el tiempo y costos en servicios (Damato, et al., 2016)

En esta misma línea, la Secretaría de Gestión Pública (SGP, 2013) sostuvo que la tecnología digital está vinculada directamente con el uso y aplicación de las TICs a la gestión pública para evaluar la transparencia y generar gobiernos abiertos y confiables. Y de esta manera el gobierno digital se convierte en un eje transversal dentro de las políticas de modernización que se implementan en nuestro país.

A propósito, en la actualidad se distinguen dos grandes áreas dentro del gobierno digital y son a) suministro de servicios digitales para la ciudadanía, referida a los servicios donde se usa la internet o cualquier canal electrónico implementándolos en función de lo que requiere o necesita la ciudadanía originando el valor público y b) democracia electrónica en el marco de procesos de participación, referida a la

incorporación de la tecnología digital para favorecer procesos democráticos que permitan tomar decisiones en base a la implementación de los nuevos recursos tecnológicos promoviendo un gobierno más abierto y transparente (Barría et al., 2017; Prieto-Martín, 2012; Gatautis *et al.*, 2015). Es por ello que administrar el gobierno digital en la actualidad es considerado como una buena iniciativa moderna e innovadora que permita cambiar la relación entre la visión del estado y los ciudadanos y por ende sirva de beneficio a la comunidad en los aspectos sociales y económicos (Yáñez - Urbina & Reyes - Espejo, 2019).

Para la consideración de las dimensiones del gobierno digital, se consideró lo sustentado por la normativa legal del Diario Oficial El Peruano (2018), del D.L. N° 1412 donde se establece: Dimensión 1. Tecnología digital, Implica el uso de la tecnología, internet y dispositivos móviles en los cuales se presentan sistemas que favorecen la introducción y perfeccionamiento del gobierno digital. Los indicadores que respaldan esta dimensión están relacionados con Tecnología de la información y comunicación, Hardware y software.

Dimensión 2. Identidad digital, referida a la forma personalizada de presentar digitalmente los servicios usando la tecnología; además es la forma de comportarse con sus particularidades, rasgos singulares que se da a conocer a través del ambiente digital (Montes, García & Orozco, 2018). Los indicadores que respaldan esta dimensión están relacionados con identificación digital, correos institucionales, canal de comunicación y credencial digital.

Dimensión 3. Servicios digitales, referida al servicio que se ofrece al público que requiere realizar algún trámite online/virtual y que es realizado a través de los dispositivos móviles smartphone, computadoras, tablets (D.L. N° 1412-2018-PCM). Los indicadores que respaldan esta dimensión están relacionados con la internet, sitios web, convenios interinstitucionales, atención online.

Dimensión 4. Seguridad digital, engloba un abanico de métodos y dispositivos tecnológicos que promueven la seguridad, confidencialidad y disponibilidad de información a los usuarios que realizar algún trámite o consulta digital utilizando

algún navegador generando la confianza en utilizar estos recursos(D.L. N° 1412-2018-PCM). Los indicadores que respaldan esta dimensión están relacionados con el apoyo interinstitucionales, confianza digital y protocolos de seguridad.

De otro lado, la segunda variable de estudio hace referencia a la gestión administrativa. Según Gonzales, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto (2020) sostuvieron que es un conjunto de acciones planificadas que tiene la finalidad de direccionar a la institución a lograr los objetivos o metas institucionales establecidas. Asimismo, los responsables directos son los responsables del funcionamiento eficiente y eficaz de todos los servicios que brinda la institución supervisando constantemente que se cumplan las metas trazadas en cada área para generar productividad empresarial y económica.

Así también, Mendoza (2017) sostuvo que la gestión administrativa está relacionada con la integralidad; es decir un conjunto articulado y continuo de acciones o actividades encaminadas al logro de metas institucionales siguiendo los pasos de planear, organizar, dirigir y controlar. Así también Chiavenato (2019) refiere a la gestión administrativa como la búsqueda de la eficiencia organizacional dentro del ecosistema de la planificación, organización, dirección y control que son los procesos que básicos para una eficiente gestión. Por otro lado, Marketplace (2020) sostiene que la gestión administrativa es la gestión de la información, la tecnología, los sistemas y del recurso humano que se encarga de optimizar su utilidad.

En relación a la variable de estudio sobre gestión administrativa se consideró las siguientes dimensiones: Dimensión 1. Planeación, es la función principal de la gestión donde se deben realizar un bosquejo de los planes, actividades y recursos necesarios para cumplir con los objetivos institucionales planificados para obtener resultados idóneos (Neis et. al, 2017; Stephen y Coulter, 2010; Urrutia & Santana, 2016). Los indicadores que responden a esta dimensión son planificación de objetivos, inducción al personal, resultados FODA y planificación de metas a cortos plazos.

Dimensión 2. Organización, referida a la estructuración organizacional de las responsabilidades del grupo humano; así como también la designación de los cargos de manera justa y equitativa para generar un buen clima institucional para que las directrices de cada área apunten a la misma dirección y sumen al logro de los objetivos y metas institucionales (Gambino y Pungitore, 2020). Los indicadores que responden a esta dimensión son organigrama institucional, asignación de responsabilidades y clima laboral.

Dimensión 3. Dirección, referida al monitoreo y supervisión de las actividades planificadas en el paso anterior y es realizado por el máximo representante de la entidad. Este máximo representante debe cumplir con las características de un buen líder de tal manera que pueda negociar estratégicamente con sus colaboradores para generar un buen desempeño del recurso humano (Stonner, 1996; Robbins y Coulter, 2010). Los indicadores que responden a esta dimensión son comunicación permanente, capacitaciones, reconocimientos y confianza.

Dimensión 4. Control, referida a la comprobación y seguimiento de las actividades planificadas, cuya finalidad es corregir errores producidos y tomar decisiones oportunas con el propósito de no obstaculizar el logro de los objetivos institucionales (Lara, 2017). Los indicadores que responden a esta dimensión son supervisión y control de recursos.

Finalmente mencionar que el gobierno digital es un factor determinante en la actualidad en este siglo XXI dentro de la gestión administrativa de las instancias públicas y privadas. Esta implementación del gobierno digital debe ser priorizado en las instituciones invirtiendo un porcentaje del presupuesto que brinda el Estado a las instituciones y de esta manera permita brindar un mejor servicio a la ciudadanía, erradicar el procedimiento burocrático tradicional de documentos físicos, ahorrar tiempo y dinero, optimizar recursos y sobre todo generar transparencia a la ciudadanía de todos los egresos e ingresos de la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

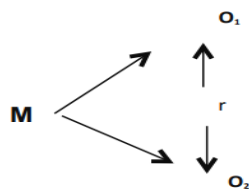
3.1.1 Tipo de investigación

El enfoque con el que se desarrolló la investigación es cuantitativo y se considera de tipo básica ya que se busca incrementar o solidificar el conocimiento de las variables gobierno digital y gestión administrativa, así como el aporte que brinda (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

Para la investigación se estableció el diseño no experimental de alcance correlacional, dado que se busca puntualizar las variables en su contexto natural sin alteración o manipulación y con ello corroborar la hipótesis planteada en la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El esquema de correlación es:



Dónde:

M = colaboradores

O1 = Gobierno digital

O2 = Gestión administrativa.

r = Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno digital

Definición conceptual

El gobierno digital es el uso planificado de las tecnologías digitales y de los datos de la administración pública para brindar servicios eficaces a los usuarios, servidores públicos y público interesado lo cual permite a los gobiernos locales mostrar eficiencia y efectividad en sus servicios, buscando establecer un vínculo activo entre el ciudadano y el Estado Decreto Legislativo (D.L N°1412, 2018)

Definición operacional

EL gobierno digital es el proceso de automatización que debe tener una empresa o entidad y es por ello que, para operacionalizar la variable se debe tener en cuenta las 4 dimensiones y en cada una sus indicadores, es así que se estableció 27 preguntas de las cuales se tuvo como opciones de respuesta a la escala de Likert las cuales se puntualizaron desde 1 considerado como totalmente en desacuerdo hasta 5 como totalmente de acuerdo.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Gestión administrativa

Definición conceptual

La gestión administrativa es un conjunto de acciones planificadas que tiene la finalidad de direccionar a la institución a lograr los objetivos o metas institucionales establecidas (Gonzales, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020)

Definición operacional

La gestión administrativa es el proceso que tiene una empresa o entidad para conducirla y es por ello que, para operacionalizar la variable se debe tener en cuenta las 4 dimensiones y en cada una sus indicadores, es así que se estableció 20 preguntas de las cuales se tuvo como opciones de respuesta a la escala de Likert las cuales se puntualizaron desde 1 considerado como totalmente en desacuerdo hasta 5 como totalmente de acuerdo.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: La población está determinada por un conjunto de elementos que pueden ser personas, terrenos u otro elemento que constituya una opción de medición con similares características los cuales son procesados mediante técnicas estadísticas (Otzen y Manterola, 2017). Se tomó en cuenta como la población para la investigación a trabajadores que pertenecen al a Municipalidad provincial de Huaraz que suman un total de 273 entre varones (109) y mujeres (164).

Se consideró los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Tener un contrato no menor de 3 meses.
- Participación voluntaria.

Criterios de exclusión:

- Menor de 18 años.
- Trabajador que no desea participar.

3.3.2 Muestra

La muestra es un sector de la población que es representativa, es por eso que se consideró a 160 colaboradores valor determinado a través de la fórmula estadística.

3.3.3 Muestreo: Se usó el Muestreo Probabilístico aleatorio simple, ya que se utilizó la fórmula para población finita.

3.3.4 Unidad de análisis: Colaborador de la Municipalidad provincial de Huaraz.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para Hernández y Duana (2020), las técnicas de recolección de datos son procedimientos de manera particular o generalizada que tiene concordancia con el método científico. Es así que, se consideró a la técnica de la encuesta para esta investigación. Y como instrumento se tomó al cuestionario para la medición de las variables y se construyó dos instrumentos, uno para medir el gobierno digital que consta de 27 ítems distribuidos en 4 dimensiones y otro

para medir la gestión administrativa que consta de 20 ítems y distribuidos en 4 dimensiones.

Para la validez se consideró 2 expertos en el tema que conocen sobre los procesos del gobierno digital y tiene conocimiento sobre gestión administrativa ya que se puede definir como validez al grado de evidencia que teórico práctico que respaldan y oriental al objetivo establecido. Para la confiabilidad se tomó en cuenta la prueba de alfa de Cronbach el cual reflejó una confiabilidad alta tanto para el gobierno digital ($\alpha = 0,941$) así como para la gestión administrativa ($\alpha = 0,940$).

3.5. Procedimiento

Se detalla los procesos que se siguió al momento de aplicar el instrumento y el procesamiento de los resultados:

A partir de la teoría establecida se construyó los instrumentos, para luego pasar por los dos criterios esenciales, validez y confiabilidad, para la validez se consideró dos expertos en el tema y para la confiabilidad se consideró una prueba piloto el cual al procesar se obtuvo un coeficiente mayor a 0,75 con la prueba de alfa de Cronbach. Después de tener óptimos los instrumentos se gestionó el permiso correspondiente a la entidad para aplicar los cuestionarios, se realizó una inducción de la importancia de la investigación y con el permiso de la institución y con la venia de los participantes se realizó la recolección de los datos.

Para luego realizar el procesamiento de los datos a partir del software SPSS versión 25 y Microsoft Excel, los cuales determinaron los resultados de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se tomó como base al procesamiento estadístico el cual refleja bajo tablas de frecuencias resultados que se tomaron para responder a los objetivos establecidos.

Es así que, se tomó en cuenta dos procesos enmarcados, la estadística descriptiva donde se consideró a las tablas según los niveles establecidos y la estadística inferencial, a partir de la prueba de normalidad se determinó la prueba de correlación de Spearman ya que los datos no tienen una tendencia normal. Además de utilizar el software SPSS versión 25 para el procesamiento.

3.7. Aspectos éticos

La investigación consideró el Código de Ética como parte esencial para el desarrollo del estudio y tomando en cuenta las políticas de investigación que maneja la Universidad Cesar Vallejo según resolución de consejo universitario N° 0340-2021/UCV donde establece los siguientes lineamientos:

Autonomía: donde el participante es libre de elegir su participa o no de la investigación o retirarse en cualquier momento si fuera necesario.

Justicia: El participante es tratado de igual forma sin discriminación y con la misma importancia.

Probidad: la honestidad es un pilar importante para el desarrollo de la investigación.

Beneficencia: En toda investigación el bienestar de los participantes es prioridad.

Integridad humana: La prioridad es el participante, y se rige en forma independiente al contexto social.

IV. RESULTADOS

En el capítulo de resultados se plasman los procesos estadísticos que se desarrollaron a partir de la aplicación de dos instrumentos, uno para medir la gestión administrativa y el otro para medir el gobierno digital, los cuales se establecen en dos partes, el análisis descriptivo y el análisis inferencial:

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Referente al objetivo general se utilizó la prueba de normalidad para su análisis y reflexión

Tabla 1

Prueba de ajuste para el gobierno digital y la gestión administrativa.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Gestión administrativa	0,202	160	0,000
Gobierno digital	0,140	160	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors
Fuente: Base de datos.

Descripción: Al verificar los resultados de la tabla 1 se aprecia que las variables no presentan normalidad de los datos dado que el sig. es menor a 0,05 lo que indica que la prueba más adecuada para aplicar es la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 2

Relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa

	Rho de Spearman	Gobierno Digital
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,872**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	160

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Descripción: Al verificar los resultados obtenidos en la tabla 2 refleja que existe relación entre la gestión administrativa y el gobierno digital (sig. <0,05) y con un grado muy alto (Rho = 0,872), estos datos se obtuvieron según la percepción de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

4.1. Para lo descriptivo

El objetivo específico 1: determinar el nivel del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Tabla 3

Nivel de gobierno digital en la municipalidad provincial de Huaraz

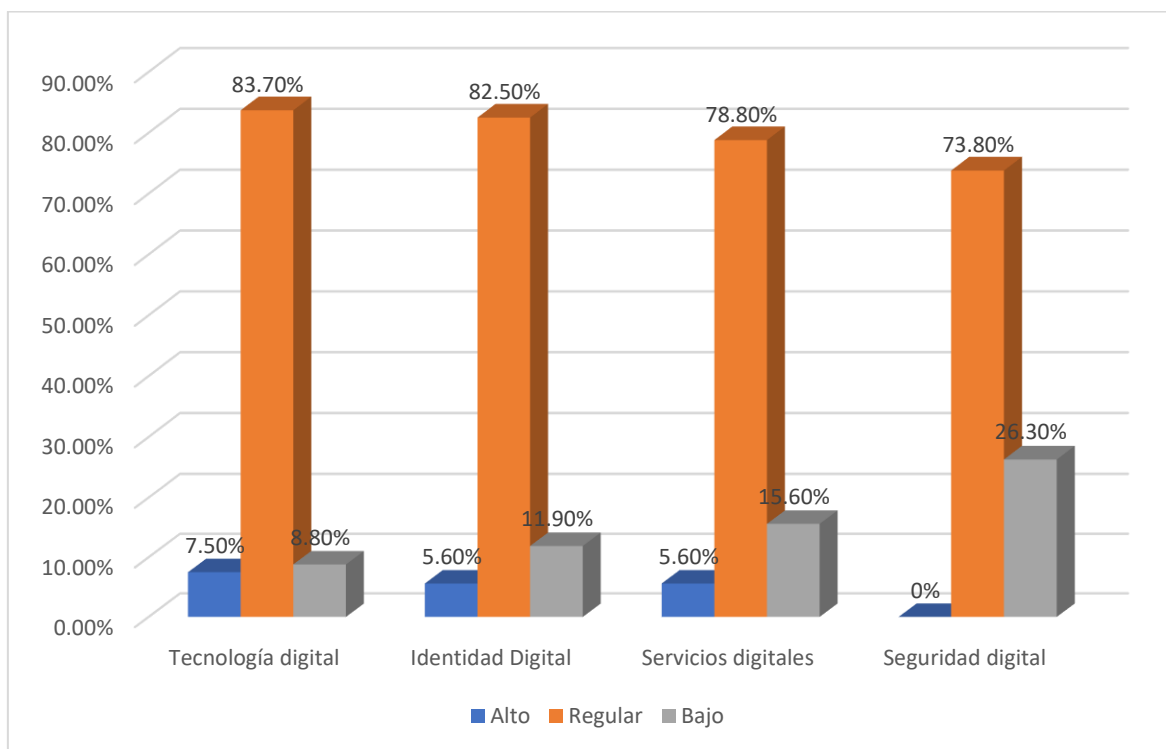
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	5,6%
Regular	132	82,5%
Bajo	19	11,9%
Total	160	100%

Nota: Datos obtenidos en la base de datos (Anexo 6).

Descripción: Al verificar los resultados obtenidos en la tabla 3 se aprecia que el nivel que resalta es el regular con un 82,5%, seguidamente del nivel bajo con un 11,9% y por último se tiene al nivel alto con un 5,6%, según la percepción de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaraz.

Figura 1

Nivel de gobierno digital según sus dimensiones



Nota. Figura de elaboración propia que muestra los niveles del gobierno digital (Matriz de puntuaciones Anexo 6).

Descripción: Al verificar los resultados obtenidos en la figura 1 se aprecia que la dimensión tecnología digital tiene como nivel preponderante y resalta de las demás al regular con un 83,7% y en el nivel bajo resalta la dimensión seguridad digital con un 26,3% según la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.

Tabla 4

Nivel de la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Huaraz

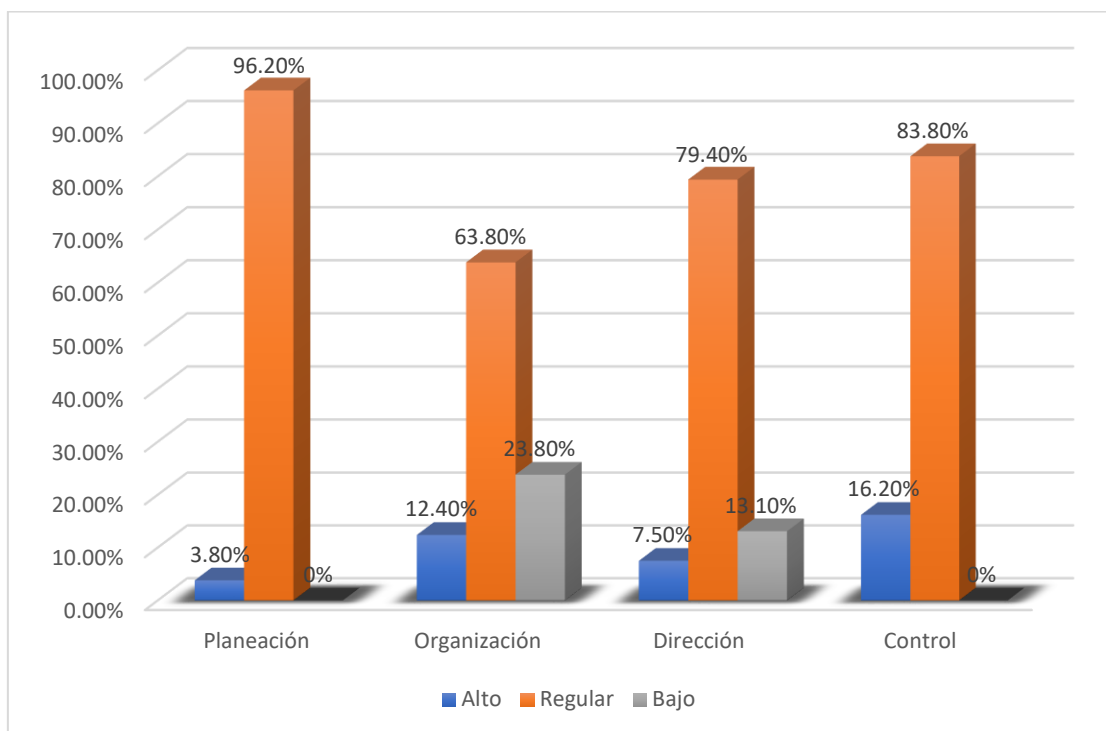
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	7,5%
Regular	148	92,5%
Bajo	0	0%
Total	160	100,0

Nota: Base de datos (Anexo 6).

Descripción: Al verificar los resultados obtenidos en la tabla 4 se aprecia que el nivel que resalta es el regular con un 92,5%, seguidamente del nivel alto con un 7,5% y por último no se encontró colaborador que indique un nivel bajo en la Municipalidad provincial de Huaraz.

Figura 2

Nivel de gestión administrativa según sus dimensiones



Nota. Figura de elaboración propia que muestra los niveles de la gestión administrativa (Matriz de puntuaciones Anexo 6).

Descripción: Al verificar los resultados obtenidos en la figura 2 se aprecia que la dimensión planeación tiene como nivel preponderante y resalta de las demás al regular con un 96,2% y en el nivel bajo resalta la dimensión organización con un 23,8% y en el nivel alto resalta la dimensión control con un 16,2% según la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

4.2. Del Análisis inferencial

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dimensión la tecnología digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Tabla 5

Relación entre la dimensión tecnología digital y la gestión administrativa

Rho de Spearman		Tecnología digital.
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,895**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	160

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Descripción: Al verificar los resultados obtenidos en la tabla 5 refleja que existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión tecnología digital (sig. <0,05) y con un grado muy alto (Rho = 0,895), estos datos se obtuvieron según la percepción de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Conforme al objetivo específico 4: Determinar la relación entre la dimensión identidad digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Tabla 6

Relación entre la dimensión identidad digital y gestión administrativa

Rho de Spearman		Identidad digital
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,582**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	160

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Descripción: Al verificar los resultados obtenidos en la tabla 6 refleja que existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión identidad digital (sig. <0,05) y con un grado moderado (Rho = 0,582), estos datos se obtuvieron según la percepción de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Conforme al objetivo específico 5: Determinar la relación entre la dimensión servicio digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Tabla 7

Relación entre la dimensión servicio digital y la gestión administrativa

Rho de Spearman		Servicio digital
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,806**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	160

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Descripción: Al verificar los resultados obtenidos en la tabla 7 refleja que existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión servicios digitales (sig. <0,05) y con un grado muy alto (Rho = 0,806), estos datos se obtuvieron según la percepción de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Conforme al objetivo específico 6: Determinar la relación entre la dimensión seguridad digital y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Tabla 8

Relación entre la dimensión seguridad digital y la gestión administrativa

Rho de Spearman		Seguridad digital
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,748**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	160

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Descripción: Al verificar los resultados obtenidos en la tabla 8 refleja que existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad digital (sig. <0,05) y con un grado alto (Rho = 0,748), estos datos se obtuvieron según la percepción de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

V. DISCUSIÓN

Luego de haber obtenido los resultados de la presente investigación, donde se recoge la percepción de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaraz respecto al gobierno digital y la gestión administrativa; se procede a contrastar estos resultados obtenidos con los trabajos previos y las bases teóricas científicas que respaldan la investigación.

En base al objetivo general se consideró determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión administrativa, en la tabla 2 se observa a través de los valores obtenidos que si existe una relación directa entre el gobierno digital y la gestión administrativa, donde a través de la prueba Rho de Spearman realizada determinó una correlación directa de nivel muy alto y a la vez positiva muy significativa de 0,872 y $p = 0.000 < 0.005$, por lo que se acepta la hipótesis de investigación, determinando que existe una relación directa y significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaraz. Concluyendo que el gobierno digital es un pilar fundamental implementarlo en las instituciones públicas o privadas debido que está conformado por un abanico de principios, políticas y procedimientos que permiten generar un mejor servicio a la ciudadanía a través de la tecnología digital (Velasco, 2019; Criado y Gil-García, 2017). Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Purizaca (2021) quién a través de la prueba de Rho de Spearman obtuvo el valor de 0,788 un $\alpha = 0.00$ que indica una correlación positiva muy alta concluyendo que el gobierno digital aporta transparencia gubernamental a las instituciones públicas mediante la gestión administrativa, es decir la ciudadanía contará con acceso a la información para conocer sobre los egresos e ingresos que se generan en la municipalidad.

Así mismo, los resultados obtenidos también son similares a la investigación que realizó Gonzales (2021) sobre el gobierno digital y la gestión administrativa quien obtuvo un valor de Rho de Spearman 0,710 y un $\alpha = 0.00 < 0,05$ concluyendo que existe una correlación directa positiva alta entre las variables de estudio aceptando su hipótesis general. Este resultado es respaldado por Porrúa et al. (2021) quien

sostiene que la transformación digital es un recurso tecnológico de ayuda que se debe implementar en la gestión administrativa que permita encontrar soluciones a los desafíos del contexto actual y a la vez permita generar un desarrollo progresivo en alcanzar los objetivos institucionales. Estos valores son muy similares a los indicado por Huancas (2020) quien indica que en el gobierno Regional de San Martín existe una relación directa y significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa con un valor de Rho de Spearman 0,859 y un $\alpha=0.00 < 0,05$. Lo cual indica que los factores de la gestión administrativa están influenciadas por el gobierno digital.

En la misma línea de resultados similares a los encontrados en la presente investigación tenemos a Valenzuela (2021) quien estudio las dos variables en mención determinando que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio aceptando su hipótesis general con un valor de Rho de Spearman 0,748 y un $\alpha=0.00 < 0,05$. Concluyendo que el gobierno digital va de la mano con la gestión administrativa; es decir si queremos realizar una gestión eficiente debemos innovar implementando las TICs en todos los procesos administrativos de la entidad (Marketplace, 2020). Por otro lado, Nugkuag (2021) realizó una investigación de corte cualitativo donde determina que si existe relación entre gobierno digital ya que cuentan con módulos administrativos que son enviados por el gobierno central. Estos módulos son instructivos que permiten informarse de cómo manejar y utilizar la plataforma digital pero aún hay dificultades para comprender el procedimiento de cada sistema teniendo la necesidad de solicitar asesorías para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Buitrón (2021) en su investigación sobre gobierno digital y gestión administrativa concluyó que existe una relación directa y moderada entre las variables de estudio con un valor de Rho de Spearman 0,693 y un $\alpha=0.00 < 0,05$. Concluyendo que una adecuada implementación y uso de los recursos digitales favorecerá en obtener una eficiente gestión administrativa.

En función de los resultados obtenidos en las distintas investigaciones realizadas sobre la relación significativa que existe entre el gobierno digital y la gestión

administrativa. La OCDE (2016) señala que la implementación de las TICs en los servicios que brindan las instituciones públicas y privadas favorecen a la ciudadanía con respecto a no dilatar el tiempo es realizar algún trámite o gestión; transparencia en la gestión, mejor atención al público usuario y ahorro en los gastos públicos.

Con relación al primer objetivo específico sobre determinar el nivel del gobierno digital, los resultados obtenidos en la tabla 3 indican que el nivel que predomina es el regular (82,5%) esto indica que el gobierno digital en la municipalidad de Huaraz no está implementado al 100% a pesar que si existe una plataforma web aún hay servicios que no están disponibles; otro aspecto a considerar es que el personal que labora en la entidad no está preparado para manejar el sistema y orientar a la ciudadanía y por último la red de interne no es estable en las diferentes área de la municipalidad.

Resultados similares se obtuvo en la investigación realizada por Alfaro (2021) donde el nivel que predominó en la variable gobierno digital fue el regular con un 63.3% esto significa que en la municipalidad de Laredo aún está en proceso de ser implementada y utilizada en su totalidad para llegar a obtener un nivel óptimo y de esta manera ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía. Por esa misma línea tenemos a Buitrón (2021) en donde según la percepción de los trabajadores resalta que el nivel que predomina en el gobierno digital es el medio con un 72,4% lo que significa que aún hay software que se deben de mejorar como la cobertura de internet que no es nada estable dado que por la ubicación geográfica la señal de internet no es muy rápida en la Ugel 04.

Resultados opuestos tenemos en la investigación de Purizaca (2021) quien obtuvo como resultado que el nivel que predomina en el gobierno digital es bueno (60.2%) y también hay colaboradores que manifiesta un nivel excelente (15.7%) esto quiere decir que en el Programa Nacional de telecomunicaciones existe la plataforma web donde todos sus recursos implementados tienen accesibilidad inmediata a los usuarios y de esta manera demuestran una transparencia gubernamental teniendo facilidad de realizar los trámites online y realizar el seguimiento respectivo. Y por último la institución fomenta el empleo de los servicios digitales los cuales son de fácil entendimiento para utilizarlo por los usuarios.

En función a los resultados obtenidos sobre el nivel del gobierno digital, estos resultados son respaldados por lo estipulado en el D.L. N° 1412-2018-PCM donde se argumenta que el gobierno digital es el uso planificado de las tecnologías digitales y de los datos de la administración pública para brindar servicios eficaces a los usuarios, servidores públicos y público interesado lo cual permite a los gobiernos locales mostrar eficiencia y efectividad en sus servicios, buscando establecer un vínculo activo entre el ciudadano y el Estado.

En relación al segundo objetivo específico, sobre el nivel de la gestión administrativa en la tabla 4, se analiza que el nivel que predomina es el regular (92,5%) debido a que aún hay aspectos que mejorar dentro de la gestión siendo el liderazgo y la toma de decisiones las que se ven debilitadas en la gestión administrativa por lo que es importante que el responsable de la entidad realice una planificación de las prioridades que se deben atender y supervisar y controlar si estas se cumplen satisfactoriamente para de lo contrario corregir errores en el proceso y no entorpecer el logro de los objetivos y metas institucionales.

Resultados similares tenemos en lo investigado por Alfaro (2021) quien manifiesta que el nivel que predomina es el regular (60%) dado que en la municipalidad de Laredo aún no cuenta con una implementación óptima de los recursos tecnológicos y esto es debido a que la gestión no ha priorizado utilizar este recurso para brindar una mejor atención al público usuario; asimismo las autoridades responsables deben planificar y priorizar las actividades de acuerdo a las necesidades de la población para demostrar su transparencia y confianza.

Asimismo, Buitrón (2021) manifiesta que el nivel que predomina en la gestión administrativa es el regular (57,9%) y también hay un sector de los colaboradores de la Ugel 4 que afirman que es muy eficiente; esto significa que el director prioriza el uso de las herramientas tecnológicas para optimizar el empleo de los procesos de planificación, organización, dirección y control para el manejo adecuado de los recursos tecnológicos.

Resultados opuestos tenemos a la investigación realizada por Purizaca (2021) quien sostiene que la gestión administrativa es buena con un 76,9% y también un

sector de los colaboradores la considera como excelente 11% esto significa que en el Programa Nacional de Telecomunicaciones el máximo representante coordina satisfactoria todos los procesos de planificación, organización, dirección y control de manera adecuada.

Estos resultados coinciden con lo expresado por Mendoza (2017) quien sostiene que la gestión administrativa está relacionada con la integralidad; es decir un conjunto articulado y continuo de acciones o actividades encaminadas al logro de metas institucionales siguiendo los pasos de planear, organizar, dirigir y controlar.

Con respecto al análisis inferencia, se tiene al tercer objetivo específico el cual intenta determinar la relación que existe entre la tecnología digital y la gestión administrativa, se analiza la tabla 5, y según los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,895 resultado que permite concluir que la relación es muy alta (Sig. = 0,000). Estos resultados demuestran que dentro de la gestión administrativa el responsable ha gestionado la implementación de las tecnologías de la información a través de la plataforma web de la municipalidad. Moreno (2021) obtuvo resultados opuestos a los resultados obtenidos dado que obtuvo un valor correlacional de 0.506, el cual manifiesta que hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio y esto debido a que aún hay aspectos que se deben mejorar en esta dimensión con respecto a la limitada banda ancha de internet con la que cuenta la municipalidad la cual impide que haya acceso inmediato a los servicios online que brinda la institución.

Estos resultados se corroboran por lo estipulado en el Decreto Legislativo 1412-2018-PCM donde se menciona que la tecnología digital está relacionada con la utilización de las TICs las cuales deben ser implementadas en las entidades públicas y privadas de tal manera que el personal administrativo y a los usuarios estén capacitados en utilizar los aplicativos móviles implementados en las plataformas digitales.

En relación al cuarto objetivo específico, el cual establece la relación entre la identidad digital y la gestión municipal, se analiza en la tabla 6, según los resultados

obtenidos a través del coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,582 resultado que permite concluir que la relación es moderada (Sig. = 0,000). Estos resultados demuestran que se deben honrar en publicar información relevante en la plataforma web sobre los servicios online que brinda la municipalidad de Huaraz para ser visualizado y de conocimiento por la ciudadanía. Resultados similares tenemos a Moreno (2021) en su investigación quienes determinaron un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.583 y con Sig. = 0,000 significando que si existe relación entre ambas componentes y a su vez es positiva moderada por lo que se infiere que la identidad digital en la municipalidad la información presentada en la plataforma web no es lo suficiente adecuada dado que no da a conocer los servicios online que brinda la municipalidad y los accesos para los usuarios.

Estos resultados son respaldados por Montes, García & Orozco (2018) quienes coinciden en manifestar que la identidad digital es la forma personalizada de presentar digitalmente los servicios de una institución usando la tecnología; además es la forma de comportarse con sus particularidades, rasgos singulares que se da a conocer a través del ambiente digital.

En relación al quinto objetivo específico, el cual pretende establecer la relación entre el servicio digital y la gestión municipal, se analiza en la tabla 7, según los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,806 resultado que permite concluir que la relación es significativa muy alta (Sig. = 0,000). Estos resultados demuestran que la municipalidad de Huaraz presenta instalado los servicios digitales en la plataforma web pero no se cuenta que todos estos servicios estén habilitados para servir de ayuda a la ciudadanía a realizar algún trámite online de manera efectiva y en el menor tiempo posible. Así también, encontramos resultados similares como el de Moreno (2021) quien en su investigación estableció que si existe relación positiva alta entre ambas componentes con Rho Spearman de 0.759 y un Sig. de 0.000 menor al 0.05; concluyendo que uno de los servicios digitales que ha sido de acceso inmediato a la ciudadanía es la mesa de partes virtuales lo que ha generado satisfacción en los usuarios. Es así que los servicios digitales permiten realizar trámites online a través

de cualquier recurso tecnológico que cuente con red de internet (Decreto Legislativo, 1412-2018-PCM)

En relación al sexto objetivo específico, el cual pretende establecer la relación seguridad digital y la gestión municipal, se analiza en la tabla 8, según los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,748 resultado que permite concluir que la relación es significativa alta (Sig. = 0,000). Estos resultados demuestran que la municipalidad cuenta con seguridad digital de toda la información que ingrese en los diferentes servicios que se brinda a través de la plataforma web, es decir que los datos son resguardados a través de aplicativos que permiten ser de conocimiento sólo del área en donde se realice la consulta. Resultados similares encontramos a Moreno (2021) quién en su investigación también arroja una relación positiva muy alta entre las componentes de seguridad digital y la gestión municipal y esto debido a que toda la información se almacena en la nube y es protegida por una copia de seguridad.

En función a los hallazgos obtenidos en esta presente investigación es necesario implantar alternativas de solución para mejorar la gestión administrativa y el gobierno digital en la municipalidad de Huaraz. Estas alternativas están direccionadas en planificar capacitaciones que permitan orientar a los usuarios y al personal que labore en la institución el cómo utilizar la plataforma digital de la municipalidad, para generar confianza en los usuarios y erradicar los procedimientos antiguos; asimismo, es importante que en la municipalidad a través de sus máximos representantes inviertan en acceder a una red de internet de banda ancha para que los usuarios puedan contar con wifi en sus dispositivos móviles y se adapten a utilizar los recursos digitales.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se demostró que existe relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa ya que los valores estadísticos lo demuestran (Sig. = 0,000) y de un nivel muy alto de relación (Rho = 0,872) según la percepción de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaraz. Esto quiere decir que si el gobierno digital mejora también la gestión administrativa va a mejorar y generar satisfacción en la ciudadanía. Aceptando la hipótesis alternativa y excluyendo la hipótesis nula.

Segundo. Se concluye que, para el objetivo específico 1 se obtuvo como nivel importante al regular con un 82,5% en lo que respecta al gobierno digital y la dimensión con mayor dificultad es la seguridad digital con un 26,3% en el nivel bajo. Esto significa que aún hay que mejorar en la implementación del gobierno digital para llegar al nivel óptimo. Además se debe concientizar en generar confianza en la ciudadanía de que la información que se le solicite en los servicios que brinda la plataforma web es confiables al 100%.

Tercera. Se concluye que, para el objetivo específico 2 se obtuvo como nivel importante al regular con un 92,5% en lo que respecta a la gestión administrativa y la dimensión con mayor dificultad es la organización con un 23,8% en el nivel bajo. Estos resultados ameritan precisar que aún la gestión administrativa debe establecer estrategias, políticas y procedimientos que permitan priorizar la implementación de los recursos tecnológicos en la plataforma web de la municipalidad.

Cuarta. Se obtuvo como resultado para el objetivo específico 3 que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión tecnología digital, dado que la significancia es menor al 0,005 y en un grado muy alto (Rho = 0,895). Esto significa que la tecnología digital orientado a la infraestructura digital implica un recurso fundamental y prioritario en la gestión administrativa de las organizaciones y es por ellos que si se incrementa también la gestión administrativa mejorará en la municipalidad.

Quinta. Se obtuvo como resultado para el objetivo específico 4 que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión identidad digital, dado que la significancia es menor al 0,005 y en un grado moderado ($Rho = 0,582$). Esto amerita precisar que la identidad digital que utilice toda organización a través de sus redes sociales, canales de comunicación son un referente que va a permitir impactar y generar confianza en los ciudadanos y de esta manera mejorará la gestión administrativa en la municipalidad.

Sexta. Se obtuvo como resultado para el objetivo específico 5 que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión servicio digital, dado que la significancia es menor al 0,005 y en un grado muy alto ($Rho = 0,806$). Esto significa que si se mejoran los servicios digitales que son recursos fundamentales en esta nueva era tecnológica también facilitarán mejorar la gestión administrativa y con ello el logro de los objetivos planificados.

Séptima. Se obtuvo como resultado para el objetivo específico 6 que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad digital, dado que la significancia es menor al 0,005 y en un grado alto ($Rho = 0,748$). Este resultado permite afirmar que la seguridad digital es una arista básica en toda plataforma digital de las organizaciones porque va a generar confianza en los usuarios para acceder a los servicios digitales implementados y de esta manera se mejorará la gestión administrativa en la municipalidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a los funcionarios públicos de la municipalidad de Huaraz implementar mecanismos de acción inmediata con software y hardware que respondan automáticamente a través de los aplicativos registrados en la plataforma web sobre el proceso de los documentos o trámites que los usuarios gestionan.

Segunda. Así también, es importante que la gestión administrativa que lidera la municipalidad de Huaraz realice convocatorias transparentes, políticas y procedimientos para contratar a profesionales idóneas que manejen las tecnologías digitales para dar respuesta inmediata y coadyuven a brindar servicios de calidad a los usuarios.

Tercera. Por último, se recomienda que se planifiquen capacitaciones, talleres y diplomados en entornos digitales a los trabajadores de la municipalidad para que estén actualizados y mejoren su desempeño en el área que han sido asignados asimismo implementar equipos de multimedia sofisticados que permitan mejorar el servicio a los usuarios.

Cuarta. Se recomienda a los futuros investigadores, desarrollar estudios cualitativos con la intención de implementar y garantizar el conocimiento completo de las variables de estudio para conocer más a fondo sobre los procesos que se establecen tanto para el gobierno digital como para la gestión administrativa.

REFERENCIAS

- Adu, K. (2018). Evaluation of e-government implementation in Ghana. *Information Polity The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, 23(1), 81-94. <https://dl.acm.org/doi/abs/10.3233/IP-170420>
- Barria, D., Gonzalez-Bustamante, B. y Araya, E. (2017). Democracia electrónica y participación digital. Avances y desafíos. Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37-37. <https://bit.ly/3AAjZuZ>
- Bruzza, M. (2020). Diseño de un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17147/BRUZZA_MONCAYO_MARIUXI_DISE%C3%91O_MODELO_%20IMPLEMENTACI%C3%93N.pdf?sequence=1
- Buitrón, M. (2021). Gobierno Digital y Gestión Administrativa en la percepción de los Trabajadores de la UGEL 04 durante la Covid-19, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3027360>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Ciudad de México: McGraw Hill
- Cosquillo, G. (2021). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 2020-2032. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.413
- D.L. N° 1412. (2018). Decreto legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto->

legislativoque-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026- 1.pdf

Damato , J., Dominguez, L., Perez, A., & Rubiales, A. (2016). Plataforma abierta de gestión de cámaras y aplicaciones móviles para la seguridad civil Ciudadana. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 20(12), 48-61.

Del Pezo, E. (2017). Electronic government: an approach to the Ecuadorian reality. *INNOVA Research Journal*. Vol. 2, No.8 pp. 141-154 DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n8.2017.249> URL:

Delgado, T., y Sánchez, A. (2018). Rethinking the electronic government: one-stop shop, sustainable services and digital government focused on innovation. *Revista cubana de administración pública y empresarial*, 2(3), 254-267. <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/55>

Eguino, H., Lanfranchi, G., Rodríguez, J., & Vásquez Jordán, D. (2018). Municipios y gobierno digital: Situación y buenas prácticas en la Red de Marcociudades. Banco Interamericano de Desarrollo. BID. <https://publications.iadb.org/es/municipios-y-gobierno-digital-situacion-y-buenas-practicas-en-la-red-mercociudades>.

Gambino, A., & Pungitore, L. (2020). El concepto de organización: revisitando la obra de algunos autores clásicos. *Técnica Administrativa*, 19(83). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7559109>

Gatautis, R., Audrone M., Asta T., y Egle V. (2015). Towards ict Impact Framework: Private and Public Sectors Perspective. *Journal of Gestión pública al 2021*. PCM Lima-Perú.

Gil-Garcia, J., Criado I. y Tellez, J. (2017), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*, Ciudad de Mexico: Infotec, [https://www.academia.edu/33008186/Tecnolog%C3%ADas_de_Informaci%C3%B3n_y_Comunicaci%C3%B3n_en_la_Administraci%C3%BAblica](https://www.academia.edu/33008186/Tecnolog%C3%ADas_de_Informaci%C3%B3n_y_Comunicaci%C3%B3n_en_la_Administraci%C3%B3n_P%C3%BAblica)

C3%B3n_y_Comunicaci%C3%B3n_en_la_Administraci%C3%B3n_P%C3%BAblica_Conceptos_Enfoques_Aplicaciones_y_Resultados

Gillen, D. (2020). *Definición gestión administrativa*.

Gonzales, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.

DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n8.2017.249>

Gonzales, V. (2020). Gobierno Digital y Gestión Administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021. 2020 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72232>

González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097

Hernández, S. y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*. Vol. 9(No. 17). 51-53.

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/download/6019/7678>

Hernández Sampieri, R. & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). Perú: Indicadores de Gestión Municipal. INE. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1636/index.html
- Joshi R y Islam S. (2018). E-Government Maturity Model for Sustainable E-Government Services from the Perspective of Developing Countries. *sustainability*, p. 1-28. <https://doi.org/10.3390/su10061882>
- La cámara (2020). El camino del gobierno peruano hacia la digitalización. Informe económico. Instituto peruano de economía y empresarial de la ccl. Informe económico. <https://www.camaralima.org.pe/wpcontent/uploads/2020/09/200914.pdf>
- Lara, J. (2017). Impact of the administrative management on the Efficiency of the fisheries fishing activity - Cantón Manta. *Revista ECA Sinergia. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas*, 8(2), 144-157. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>
- Marketplace, E. (2020). *Analysis on administrative management's role and level and its four key aspects*. <https://www.essaymarketplace.com/management/analysis-on-administrative-managements-role-and-level-and-its-four-key-aspects/>
- Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>
- Montes, C., García, J., & Orozco, E. (2018). *Innovación, Tecnología y liderazgo en los entornos educativos* (1 ed.). Miami: Alexandria Library Publishing House.
- Moreno (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56792>

- Neis, F., Fernandes, M., & Maccari, A. (2017). Strategic Planning Process and Organizational Structure: Impacts, Confluence and Similarities. *Brazilian Business Review*, 14(5), 479–492. <https://doi.org/10.15728/bbr.2017.14.5.2>
- Nugkuag (2021). Gestión Administrativa y el Gobierno Digital en la Municipalidad distrital de Pachacútec - Ica, 2020 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72501>
- Ñaupá, H., Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*.
- OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, 2016). Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe: un manual para la economía digital. París:OECD Publishing.
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Peralta, A. (2021). Gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales – 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66594>
- Porrúa, M., Lafuente, M., Mosqueira, E., Benjamín, R. y Reyes, A. (2020). Transformación digital y empleo público: el futuro del trabajo del gobierno. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Transformacion-digital-y-empleo-publico-El-futuro-del-trabajo-del-gobierno.pdf>
- Prieto-Martin, P.(2012), “‘E pur si muove!’ La participación electrónica más allá de los galimatías académicos”, documento de trabajo 25, gigapp Estudios.

- Purizaca (2021). Gobierno digital y gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72436>
- Salazar, R. (2022). Digital government and citizen participation: perception of public officials on the role of the peruvian municipality. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 280-288.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631>
- Salazar, R. (2022). Gobierno digital y participación ciudadana: percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 280-288.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631>
- Stephen, R., & Coulter, M. (2010), *Administración*, (Décima ed.). México.
- Urrutia, J., & Santana, S. (2016). *La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua*. Ambato [Tesis de doctorado, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría].
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22999>
- Valenzuela (2021). Gobierno digital y su relación con la modernización de la gestión administrativa en la división de informática de la dirección de tecnología de la información y comunicaciones de la Policía Nacional del Perú. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de las Américas].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2125>
- Velasco. (2019). Dirigir la Revolución Digital en el sector público. Nuevas estructuras organizativas y perfiles directivos. *Revista Buen gobierno*(27), 1-24. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5696/569660565003/index.html>
- Yan, H., & Ting, Y. (2018). The Effectiveness of Online Citizen Evaluation of Government Performance: A Study of the Perceptions of Local Bureaucrats

in China. *Public Personnel Management*, 47(4), 419-444.
https://www.researchgate.net/publication/324362644_The_Effectiveness_of_Online_Citizen_Evaluation_of_Government_Performance_A_Study_of_the_Perceptions_of_Local_Bureaucrats_in_China

Yáñez-Urbina, C.; Reyes-Espejo, M. (2019). Racionalidad técnica y liderazgo: análisis del formato banner en la oferta de la política pública. *Athenea digital*, 2019, Vol. 19, n.º 2, p. e-2311.
<https://raco.cat/index.php/Athenea/article/view/358713>.

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° Ítem	Escala
V1. Gobierno digital	El gobierno digital es el uso planificado de las tecnologías digitales y de los datos de la administración pública para brindar servicios eficaces a los usuarios, servidores públicos y público interesado lo cual permite a los gobiernos locales mostrar eficiencia y efectividad en sus servicios, buscando establecer un vínculo activo entre el ciudadano y el Estado Decreto Legislativo (D.L N°1412 , 2018)	<p>A partir de la aplicación del cuestionario se midió la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz sobre el Gobierno Digital. Los ítems del cuestionario fueron adaptados del Decreto Legislativo N°1412 (2018)</p> <p>El cuestionario consta de 27 ítems donde las opciones de respuesta están dado por la escala valorativa de Likert:</p> <p>Totalmente de acuerdo 5 De acuerdo 4 Indiferente 3 En desacuerdo 2 Totalmente en desacuerdo 1</p>	Tecnología digital	Tecnología de la información y comunicación	1,2,3,4,5	Ordinal Niveles Bajo [27 - 53], regular [54 - 108], Eficiente [109 - 135]
				Hadware	6	
				Software	7	
			Identidad digital	Identificación digital	8	
				Correos institucionales	9	
				Canal de comunicación	10	
				Credencial digital	11	
			Servicios digitales	Internet	12, 13, 14, 15	
				Sitios web	16, 17	
				Convenios interinstitucionales	18	
				Atención online	19, 20	
			Seguridad digital	Apoyo interinstitucional	21	
				Confianza digital	22, 23	

Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° Ítem	Escala
				Protocolos de seguridad	24, 25, 26,27	
V2. Gestión administrativa	La gestión administrativa es un conjunto de acciones planificadas que tiene la finalidad de direccionar a la institución a lograr los objetivos o metas institucionales establecidas (Gonzales, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020)	A partir de la aplicación del cuestionario se midió la percepción de los trabajadores sobre la gestión Municipal. El cuál consta de 20 items donde las opciones de respuesta están dado por la escala valorativa de Likert: Muy eficiente 5 Eficiente 4 Indiferente 3 Deficiente 2 Muy deficiente 1	Planeación	Planificación de Objetivos	1, 2	Ordinal Niveles Bajo [20 - 39], regular [40 - 80] Eficiente [81 - 100]
				Inducción al personal	3	
				Matriz FODA	4	
				Planificación de metas a cortos plazos	5,6	
			Organización	Organigrama institucional	7, 8	
				Asignación de responsabilidades	9	
				Clima laboral	10, 11	
			Dirección	Comunicación permanente	12	
				Capacitaciones	13	
				Reconocimientos	14	
				Confianza	15, 16	
			Control	Supervisión	17, 18	
				Control de recursos	19, 20	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL.

Estimado (a) Trabajador de la Municipalidad Provincial de Huaraz:

El presente cuestionario tiene por objetivo valorar el nivel de eficiencia del Gobierno Digital en la Municipalidad Provincial de Huaraz, a partir del cual será posible sugerir alternativas de mejora para fortalecer el uso del portal web. Es por ello que solicitamos su aporte en la contestación de las afirmaciones propuestas e informarles que el cuestionario es anónimo y confidencial. ¡Agradezco su colaboración!

INSTRUCCIÓN:

En cada pregunta (ítem) marque la alternativa (X) de su percepción, según la siguiente escala de valoración:

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Indiferente (3)
- De acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

Nº	DIMENSIÓN: TECNOLOGÍA DIGITAL	1	2	3	4	5
GD1	La municipalidad ha implementado las tecnologías de la información de manera adecuada					
GD2	La municipalidad implementa contenidos digitales en canales como YouTube y redes sociales que permitan orientar a los usuarios					
GD3	La municipalidad cuenta con el servicio de telecomunicaciones que permite una mejor comunicación con los usuarios					
GD4	La municipalidad cuenta con dispositivos móviles para ser utilizados en las diferentes áreas					

GD5	La municipalidad implementa sistemas de información que ayudan a cumplir el rol asignado dentro de su área de trabajo					
GD6	La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos (Hardware) como: monitores, videocámaras, teclados, mouse, routers, impresora multifuncional.					
GD7	La municipalidad cuenta con programas que facilitan el funcionamiento de los procesos que se generan en la entidad (sistemas operativos y aplicaciones)					
	DIMENSIÓN: IDENTIDAD DIGITAL					
GD8	La municipalidad tiene habilitado las redes sociales como el Facebook, Instagram y el Twitter.					
GD9	La municipalidad proporciona a los colaboradores un correo corporativo institucional					
GD10	La municipalidad cuenta con un WhatsApp para que haya comunicación directa e inmediata con los usuarios.					
GD11	La municipalidad ha implementado el uso del DNI electrónico para acceder a los servicios digitales					
	DIMENSIÓN: SERVICIOS DIGITALES					
GD12	La municipalidad cuenta con disponibilidad en todo momento para acceder a los servicios gestionados a través de la internet					
GD13	La municipalidad presenta información a través de la internet de manera adecuada y de fácil entendimiento para los usuarios					
GD14	La municipalidad cuenta con el servicio de conexión de internet en las diferentes áreas de la municipalidad.					
GD15	La municipalidad cuenta con el servicio de Wi-fi para el acceso inmediato de los usuarios a través de sus dispositivos electrónicos.					
GD16	La municipalidad cuenta con servicios de sitios web disponibles para que los ciudadanos realicen sus consultas o trámites requeridos.					
GD17	La municipalidad a través del portal web brinda acceso a los usuarios para realizar el seguimiento de sus trámites realizados.					

GD18	La municipalidad realiza convenios interinstitucionales para tener acceso a la información (Reniec, registros públicos y otros).					
GD19	La municipalidad cuenta con una eficiente mesa de partes virtual					
GD20	La municipalidad cuenta con un canal virtual para derivar los documentos internos a las respectivas áreas					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD DIGITAL					
GD21	La municipalidad comparte información de manera automática con otras municipalidades provinciales o distritales					
GD22	La municipalidad a través de la seguridad digital implementada genera un estado de confianza en los usuarios, servidores y funcionarios					
GD23	La municipalidad protege los datos de los usuarios implementando medidas proactivas y reactivas de seguridad.					
GD24	La municipalidad cuenta con un sistema integrado para que generar consultas utilizando un usuario y clave.					
GD25	La municipalidad a través de sus sistemas digitales envía notificaciones al correo o al teléfono del usuario sobre el pago realizado por algún trámite online que realice.					
GD26	La municipalidad actualiza periódicamente los protocolos antivirus para proteger la información de su área.					
GD27	La municipalidad asigna alguna clave o restricción al usuario para proteger la información del área.					

Gracias por tu atención

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Para medir el Gobierno Digital en la Municipalidad Provincial del Huaraz

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario sobre Gobierno Digital
2) Autor:	Pais Léctor Martín Santiago
3) N° de ítems	27
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	Trabajadores de la Municipalidad Provincial de la Huaraz
7) Finalidad	Medir la eficiencia del Gobierno Digital en la Municipalidad Provincial de Huaraz
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	Este cuestionario mide cuatro dimensiones: I. Tecnología digital (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7); II. Identidad digital (ítems 8, 9, 10, 11); III. Servicios digitales (ítems 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20) y IV. Seguridad digital (ítems 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27). Los ítems tienen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (desde Totalmente en desacuerdo= 1 hasta Totalmente de acuerdo=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable. Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cuatro dimensiones.
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: Se determinará el índice de consistencia interna, mediante la técnica de alpha de Cronbach, obteniendo la confiabilidad posterior a la aplicación del instrumento.</p> <p>Validez: Los instrumentos serán sometidos a la validación de contenido, mediante juicio de expertos. Donde los dos expertos tienen grado de Doctor en Administración y son docentes activos de la UCV, Filial Chimbote</p>

especialistas en las variables de estudio evaluarán la coherencia entre variable – dimensión – indicador – ítems – opciones de respuesta. Para ellos se utilizará una matriz de validación

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Bajo [27 - 53], regular [54 - 108], y Eficiente [109 - 135]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los trabajadores para efectos del análisis de resultados.

Distribución de ítems por dimensiones

DIMENSIÓN	NOMBRE DE DIMENSIÓN	ITEMS
DIM 1	Tecnología digital	1,2,3,4,5,6,7
DIM 2	Identidad digital	8,9,10,11
DIM 3	Servicios digitales	12,13,14,15,16,17,18,19,20
DIM 4	Seguridad digital	21,22,23,24,25,26,27

Baremos

Puntaje por dimensión y variable

Las puntuaciones se determinaron en función a percentiles donde el nivel de deficiente está dado en percentil 25, el nivel regular percentil 50 y el nivel eficiente con el percentil 75

Niveles	A nivel de variable
Alto	[109 -135]
Regular	[54 – 108]
Bajo	[27 – 53]

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Estimado (a) Trabajador de la Municipalidad Provincial de Huaraz:

El presente cuestionario tiene por objetivo valorar el nivel de eficiencia de la Gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, a partir del cual será posible sugerir alternativas de mejora para fortalecer el uso del portal web. Es por ello que solicitamos su aporte en la contestación de las afirmaciones propuestas e informarles que el cuestionario es anónimo y confidencial. Agradezco su colaboración!

INSTRUCCIÓN:

En cada pregunta (ítem) marque la alternativa (X) de su percepción, según la siguiente escala de valoración:

Muy de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	1

DIMENSIÓN: PLANEACIÓN						
1	En la gestión administrativa donde labora se planifica las tareas y los objetivos oportunamente.	1	2	3	4	5
2	En la gestión administrativa se estimula a los trabajadores para que sumen al logro de los objetivos de la institución.	1	2	3	4	5
3	En la gestión administrativa se programa capacitaciones de inducción a los trabajadores para dar a conocer la misión, visión y valores que la identifican.	1	2	3	4	5
4	En las diferentes área de trabajo de la gestión administrativa se les indica cuales son las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades	1	2	3	4	5
5	En la gestión administrativa se establecen apropiadamente las metas institucionales.	1	2	3	4	5

6	En la gestión administrativa se planifica la adquisición de los recursos necesarios para alcanzar las metas institucionales.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
7	La gestión administrativa actualiza continuamente la estructura organizacional.	1	2	3	4	5
8	La gestión administrativa tiene claramente establecidas las jerarquías.	1	2	3	4	5
9	La institución cuenta con el personal idóneo para desempeñar los cargos asignados.	1	2	3	4	5
10	La gestión administrativa genera un adecuado ambiente de desarrollo organizacional que permite sentirse a gusto con la función que desempeña.	1	2	3	4	5
11	La gestión administrativa promueve un buen clima laboral para desarrollar las actividades en equipos de trabajo.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
12	La gestión administrativa propicia una adecuada comunicación fluida y oportuna a todo el personal.	1	2	3	4	5
13	La gestión administrativa promueve capacitaciones que ayuden a fortalecer las competencias de los trabajadores.	1	2	3	4	5
14	La gestión administrativa brinda reconocimiento o incentivo por la labor eficiente que realiza los trabajadores en la entidad.	1	2	3	4	5
15	La gestión administrativa respalda las opiniones, ideas y decisiones que toman los equipos de trabajo para contribuir en el logro de los objetivos institucionales.	1	2	3	4	5
16	En la gestión administrativa el liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos institucionales.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONTROL						
17	La gestión administrativa cuenta con un órgano de control interno.	1	2	3	4	5
18	La gestión administrativa realiza el monitoreo a las áreas operativas para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades encomendadas al personal.	1	2	3	4	5
19	La gestión administrativa realiza un inventario de sus recursos y bienes con los que cuenta.	1	2	3	4	5
20	La gestión administrativa realiza el control de la calidad de los servicios que brinda.	1	2	3	4	5

Gracias por tu atención

Ficha técnica del instrumento

Para medir la eficiencia de la Gestión administrativa en la Municipalidad Provincial del Huaraz

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
12)Nombre del instrumento	Cuestionario sobre Gestión administrativa
13)Autor:	Pais Léctor Martín Santiago
14)N° de ítems	20
15)Administración	Individual
16)Duración	30 minutos
17)Población	Trabajadores de la Municipalidad Provincial de la Huaraz
18)Finalidad	Medir la eficiencia de la Gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz
19)Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
20)Codificación:	Este cuestionario mide cuatro dimensiones: I. Planificación (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6); II. Organización (ítems 7, 8, 9, 10, 11); III. Dirección (ítems 12, 13, 14, 15, 16) y IV. Control (ítems 17,18, 19, 20). Los ítems tienen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (desde Muy en desacuerdo= 1 hasta Muy de acuerdo=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable. Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cuatro dimensiones.
21)Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: Se determinará el índice de consistencia interna, mediante la técnica de alpha de Cronbach, obteniendo la confiabilidad posterior a la aplicación del instrumento.</p> <p>Validez: Los instrumentos serán sometidos a la validación de contenido, mediante juicio de expertos. Donde los dos expertos tienen grado de Doctor</p>

en Administración y son docentes activos de la UCV, Filial Chimbote especialistas en las variables de estudio evaluarán la coherencia entre variable – dimensión – indicador – ítems – opciones de respuesta. Para ellos se utilizará una matriz de validación

22) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Bajo [20 - 39], regular [40 - 80], y Eficiente [81 - 100] .Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los trabajadores para efectos del análisis de resultados.

Distribución de ítems por dimensiones

DIMENSIÓN	NOMBRE DE DIMENSIÓN	ITEMS
DIM 1	Planificación	1,2,3,4,5,6
DIM 2	Organización	7,8,9,10,11
DIM 3	Dirección	12,13,14,15,16
DIM 4	Control	17,18,19,20

Baremos

Puntaje por dimensión y variable

Las puntuaciones se determinaron en función a percentiles donde el nivel de deficiente está dado en percentil 25, el nivel regular percentil 50 y el nivel eficiente con el percentil 75

Niveles	A nivel de variable
Alto	[81 -100]
Regular	[40 – 80]
Bajo	[20 – 39]

Anexo 03: Validez y confiabilidad de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL

Título de proyecto: Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACION							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V1: Gobierno digital	D1: Tecnología digital	Tecnología de la información y comunicación	La municipalidad ha implementado las tecnologías de la información de manera adecuada				x		x		x		x	
			La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos (Hardware) como: monitores, videocámaras, teclados, mouse, routers, impresora multifuncional.				x		x		x		x	
			La municipalidad cuenta con programas que facilitan el funcionamiento de los procesos que se generan en la entidad (sistemas operativos y aplicaciones)				x		x		x		x	
			La municipalidad cuenta con el servicio de telecomunicaciones que permite una mejor comunicación con los usuarios				x		x		x		x	
			La municipalidad cuenta con dispositivos móviles para ser utilizados en las diferentes áreas				x		x		x		x	
	Hardware				x		x		x		x			

		Software	La municipalidad implementa sistemas de información que ayudan a cumplir el rol asignado dentro de su área de trabajo				x		x		x		x	
D2: Identidad digital		Identificación digital	La municipalidad tiene habilitado las redes sociales como el Facebook, instagram y el Twitter.				x		x		x		x	
		Correos institucionales	La municipalidad proporciona a los colaboradores un correo corporativo institucional				x		x		x		x	
		Canal de comunicación	La municipalidad cuenta con un whatsApp para que haya comunicación directa e inmediata con los usuarios.				x		x		x		x	
		Credencial digital	La municipalidad ha implementado el uso del DNI electrónico para acceder a los servicios digitales				x		x		x		x	
D3: Servicios digitales	Internet		La municipalidad cuenta con disponibilidad en todo momento para acceder a los servicios gestionados a través de la internet				x		x		x		x	
			La municipalidad presenta información a través de la internet de manera adecuada y de fácil entendimiento para los usuarios				x		x		x		x	
			La municipalidad cuenta con el servicio de conexión de internet en las diferentes áreas de la municipalidad.				x		x		x		x	
			La municipalidad cuenta con el servicio de Wi-fi para el acceso inmediato de los usuarios a través de sus dispositivos electrónicos.				x		x		x		x	
	Sitios web		La municipalidad cuenta con servicios de sitios web disponibles para que los ciudadanos realicen sus consultas o trámites requeridos.				x		x		x		x	
			La municipalidad a través del portal web brinda acceso a los usuarios para realizar el seguimiento de sus trámites realizados.				x		x		x		x	

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta			Procede su aplicación.	X
Validación Media			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	PATRICIA DEL VALLE FIGUEROA ROJAS	DNI N°	001899351
Institución laboral	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	Teléfono/Celular	933881983
Título profesional en:	INGENIERÍA EN ELECTRÓNICA		
Grado académico en:	DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 01 de julio del 2022.



FIRMA DEL VALIDADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Título de proyecto: Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACION							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V2: Gestión Administrativa	D1: Planificación	Planificación de objetivos	En la gestión administrativa donde labora se planifica las tareas y los objetivos oportunamente.				x		x		x		x	
			En la gestión administrativa se estimula a los trabajadores para que sumen al logro de los objetivos de la institución.				x		x		x		x	
		Inducción personal al	En la gestión administrativa se programa capacitaciones de inducción a los trabajadores para dar a conocer la misión, visión y valores que la identifican.				x		x		x		x	
		Matriz FODA	En las diferentes área de trabajo de la gestión administrativa se les indica cuales son las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades				x		x		x		x	
		Planificación de metas a corto plazo	En la gestión administrativa se establecen apropiadamente las metas institucionales.				x		x		x		x	
	En la gestión administrativa se planifica la adquisición de los recursos necesarios para alcanzar las metas institucionales.					x		x		x		x		
	D2: Organización	Organigrama institucional	La gestión administrativa actualiza continuamente la estructura organizacional.				x		x		x		x	
			La gestión administrativa tiene claramente establecidas las jerarquías.				x		x		x		x	
		Asignación de responsabilidades	La institución cuenta con el personal idóneo para desempeñar los cargos asignados.				x		x		x		x	

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta			Procede su aplicación.	X
Validación Media			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	PATRICIA DEL VALLE FIGUEROA ROJAS	DNI N°	001899351
Institución laboral	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	Teléfono/Celular	933881983
Título profesional en:	INGENIERÍA EN ELECTRÓNICA		
Grado académico en:	DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 01 de julio del 2022.



FIRMA DEL VALIDADOR

ANEXO 03: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL

Título de proyecto: Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V1: Gobierno digital	D1: Tecnología digital	Tecnología de la información y comunicación	La municipalidad ha implementado las tecnologías de la información de manera adecuada				X		X		X		X	
			La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos (Hardware) como: monitores, videocámaras, teclados, mouse, routers, impresora multifuncional.				X		X		X		X	
			La municipalidad cuenta con programas que facilitan el funcionamiento de los procesos que se generan en la entidad (sistemas operativos y aplicaciones)				X		X		X		X	
			La municipalidad cuenta con el servicio de telecomunicaciones que permite una mejor comunicación con los usuarios				X		X		X		X	
			La municipalidad cuenta con dispositivos móviles para ser utilizados en las diferentes áreas				X		X		X		X	
	Hardware	La municipalidad implementa contenidos digitales en canales como Youtube y redes sociales que permitan orientar a los usuarios				X		X		X		X		
	Software	La municipalidad implementa sistemas de información que ayudan a cumplir el rol asignado dentro de su área de trabajo				X		X		X		X		

D2: Identidad digital	Identificación digital	La municipalidad tiene habilitado las redes sociales como el Facebook, instagram y el Twitter.				X		X		X		X	
	Correos institucionales	La municipalidad proporciona a los colaboradores un correo corporativo institucional				X		X		X		X	
	Canal de comunicación	La municipalidad cuenta con un whatsApp para que haya comunicación directa e inmediata con los usuarios.				X		X		X		X	
	Credencial digital	La municipalidad ha implementado el uso del DNI electrónico para acceder a los servicios digitales				X		X		X		X	
D3: Servicios digitales	Internet	La municipalidad cuenta con disponibilidad en todo momento para acceder a los servicios gestionados a través de la internet				X		X		X		X	
		La municipalidad presenta información a través de la internet de manera adecuada y de fácil entendimiento para los usuarios				X		X		X		X	
		La municipalidad cuenta con el servicio de conexión de internet en las diferentes áreas de la municipalidad.				X		X		X		X	
		La municipalidad cuenta con el servicio de Wi-fi para el acceso inmediato de los usuarios a través de sus dispositivos electrónicos.				X		X		X		X	
	Sitios web	La municipalidad cuenta con servicios de sitios web disponibles para que los ciudadanos realicen sus consultas o trámites requeridos.				X		X		X		X	
		La municipalidad a través del portal web brinda acceso a los usuarios para realizar el seguimiento de sus trámites realizados.				X		X		X		X	
	Convenios interinstitucionales	La municipalidad realiza convenios interinstitucionales para tener acceso a la información (Reniec, registros públicos y otros).				X		X		X		X	
	Atención online	La municipalidad cuenta con una eficiente mesa de partes virtual				X		X		X		X	

			La municipalidad cuenta con un canal virtual para derivar los documentos internos a las respectivas áreas				X		X		X		X	
D4: Seguridad digital	Apoyo interinstitucionales		La municipalidad comparte información de manera automática con otras municipalidades provinciales o distritales				X		X		X		X	
	Confianza digital		La municipalidad a través de la seguridad digital implementada genera un estado de confianza en los usuarios, servidores y funcionarios				X		X		X		X	
			La municipalidad cuenta con un sistema integrado para que genere consultas utilizando un usuario y clave.				X		X		X		X	
	Protocolos de seguridad		La municipalidad a través de sus sistemas digitales envía notificaciones al correo o al teléfono del usuario sobre el pago realizado por algún trámite online que realice.				X		X		X		X	
			La municipalidad protege los datos de los usuarios implementando medidas proactivas y reactivas de seguridad.				X		X		X		X	
			La municipalidad actualiza periódicamente los protocolos antivirus para proteger la información de su área.				X		X		X		X	
			La municipalidad asigna alguna clave o restricción al usuario para proteger la información del área.				X		X		X		X	
	Sub total													
Total														

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta	100%	Procede su aplicación.	X
Validación Media		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja		No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	RAFAEL ALBA CALLACNA	DNI N°	32969503
Institución laboral	UNIVERSIDA CESAR VALLEJO	Teléfono/Celular	943243677
Título profesional en:	LICENCIADO EN EDUCACION		
Grado académico en:	DOCTOR EN EDUCACION		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 01 de julio del 2022.


Dr. Rafael Alba Callacna
FIRMA DEL VALIDADOR

ANEXO 04: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Título de proyecto: Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V2: Gestión Administrativa	D1: Planificación	Planificación de objetivos	En la gestión administrativa donde labora se planifica las tareas y los objetivos oportunamente.				X		X		X		X	
			En la gestión administrativa se estimula a los trabajadores para que sumen al logro de los objetivos de la institución.				X		X		X		X	
		Inducción personal al	En la gestión administrativa se programa capacitaciones de inducción a los trabajadores para dar a conocer la misión, visión y valores que la identifican.				X		X		X		X	
		Matriz FODA	En las diferentes área de trabajo de la gestión administrativa se les indica cuales son las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades				X		X		X		X	
		Planificación de metas a corto plazo	En la gestión administrativa se establecen apropiadamente las metas institucionales.				X		X		X		X	
	En la gestión administrativa se planifica la adquisición de los recursos necesarios para alcanzar las metas institucionales.					X		X		X		X		
	D2: Organización	Organigrama institucional	La gestión administrativa actualiza continuamente la estructura organizacional.				X		X		X		X	
			La gestión administrativa tiene claramente establecidas las jerarquías.				X		X		X		X	
		Asignación de responsabilidades	La institución cuenta con el personal idóneo para desempeñar los cargos asignados.				X		X		X		X	

OBSERVACIONES:

.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta	100%	Procede su aplicación.	X
Validación Media		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja		No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	RAFAEL ALBA CALLACNA	DNI N°	32969503
Institución laboral	UNIVERSIDA CESAR VALLEJO	Teléfono/Celular	943243677
Título profesional en:	LICENCIADO EN EDUCACION		
Grado académico en:	DOCTOR EN EDUCACION		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 01 de julio del 2022.



Dr. Rafael Alba Callacna

FIRMA DEL VALIDADOR

Anexo 04: Confiabilidad del instrumento

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL GOBIERNO DIGITAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	27

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
GD1	72,48	320,817	,822	,936
GD2	72,22	328,663	,720	,938
GD3	72,08	332,566	,671	,938
GD4	72,68	323,690	,841	,936
GD5	73,03	338,540	,540	,940
GD6	72,61	339,838	,505	,940
GD7	72,39	340,012	,592	,939
GD8	72,57	341,253	,393	,942
GD9	72,54	335,897	,655	,938
GD10	73,25	339,623	,529	,940
GD11	72,68	339,051	,495	,940
GD12	73,02	323,440	,844	,936
GD13	72,46	330,489	,759	,937
GD14	71,85	336,418	,627	,939
GD15	73,51	328,918	,712	,938
GD16	73,01	330,390	,723	,938
GD17	72,52	328,075	,790	,937
GD18	72,62	359,923	,020	,946
GD19	72,58	342,195	,420	,941
GD20	72,18	348,162	,295	,943
GD21	73,23	331,936	,783	,937
GD22	72,71	333,995	,646	,939
GD23	73,19	335,075	,739	,938
GD24	73,65	339,348	,702	,938
GD25	72,50	361,597	-,011	,945
GD26	73,08	336,616	,630	,939
GD27	72,21	339,548	,615	,939

Nota. El coeficiente de Alpha de Cronbach, muestra un grado de confiabilidad alto (0,941).

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA**

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
GA1	61,27	187,368	,348	,941
GA2	61,76	179,767	,620	,937
GA3	61,81	177,034	,674	,936
GA4	60,71	197,426	-,008	,945
GA5	61,24	184,211	,730	,936
GA6	61,74	172,318	,853	,933
GA7	61,71	177,514	,747	,935
GA8	61,47	172,100	,846	,933
GA9	61,58	180,673	,516	,939
GA10	61,54	173,999	,845	,933
GA11	61,72	168,707	,773	,934
GA12	61,83	165,705	,912	,931
GA13	62,04	172,275	,745	,935
GA14	62,13	171,851	,722	,935
GA15	61,54	183,105	,638	,937
GA16	61,24	188,953	,311	,942
GA17	60,55	195,494	,141	,942
GA18	61,21	180,492	,783	,935
GA19	61,07	182,958	,606	,937
GA20	61,84	169,567	,825	,933

Nota. El coeficiente de Alpha de Cronbach muestra un grado de confiabilidad alto (0,940).

Anexo 05: Cálculo del tamaño de la muestra

Población: La población se define como un conjunto de elementos que pueden ser personas, terrenos u otro elemento que constituya una opción de medición con similares características los cuales son procesados mediante técnicas estadísticas (Otzen y Manterola, 2017). Se tomó en cuenta como la población para la investigación a trabajadores que pertenecen al a Municipalidad provincial de Huaraz que suman un total de 273 entre varones (109) y mujeres (164).

Muestra: La muestra es una parte de la población que es representativa, es por eso que se consideró bajo la fórmula para una población finita a 160 colaboradores.

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)N}{(N-1)E^2 + Z^2 P(1-P)}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

P: Probabilidad de éxito = 0.5

Q: Probabilidad de fracaso = 0.5

E: Error estándar = 0.05

Z: Nivel de confianza = 95% = 1.96

N: Tamaño de la población = 420

$$n = \frac{(1.96)^2(0,5)(0,5)(273)}{(0,05)^2(273-1)+(1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 160$$

$$n = 160 \text{ colaboradores}$$

Muestreo: Se usó el Muestreo Probabilístico aleatorio simple, ya que se utilizó la fórmula para población finita.

Anexo 06: Matriz de puntuaciones del gobierno digital y la gestión administrativa.

TECNOLOGÍA DIGITAL	IDENTIDAD DIGITAL	SERVICIOS DIGITALES	SEGURIDAD DIGITAL	GOBIERNO DIGITAL	PLANEACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
21	12	25	17	75	15	10	9	10	44
26	11	23	15	75	15	16	12	13	56
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
32	17	38	23	110	24	23	24	19	90
23	9	26	19	77	20	17	19	14	70
27	14	33	22	96	24	20	20	16	80
28	14	34	22	98	23	21	15	17	76
28	16	34	27	105	22	20	20	16	78
27	14	34	26	101	20	17	17	16	70
27	14	32	22	95	22	17	19	16	74
24	13	25	18	80	23	18	17	15	73
18	13	33	23	87	23	20	20	16	79
18	13	29	13	73	20	18	7	12	57
26	12	25	25	88	23	16	14	15	68
16	10	20	12	58	19	14	12	12	57
35	12	29	22	98	24	21	22	17	84
20	8	26	18	72	22	20	20	16	78
19	9	16	14	58	16	18	14	14	62
23	13	33	24	93	26	13	13	19	71
26	10	28	16	80	23	20	16	16	75
11	10	22	13	56	13	8	9	11	41
16	8	26	16	66	13	15	16	16	60
25	13	28	25	91	24	18	17	15	74
24	8	30	20	82	24	18	18	16	76
15	9	21	13	58	17	16	14	12	59
15	11	19	13	58	12	9	14	12	47

TECNOLOGÍA DIGITAL	IDENTIDAD DIGITAL	SERVICIOS DIGITALES	SEGURIDAD DIGITAL	GOBIERNO DIGITAL	PLANEACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
32	17	38	23	110	24	23	24	19	90
23	9	26	19	77	20	17	19	14	70
27	14	33	22	96	24	20	20	16	80
28	14	34	22	98	23	21	15	17	76
28	16	34	27	105	22	20	20	16	78
27	14	34	26	101	20	17	17	16	70
27	14	32	22	95	22	17	19	16	74
24	13	25	18	80	23	18	17	15	73
18	13	33	23	87	23	20	20	16	79
18	13	29	13	73	20	18	7	12	57
26	12	25	25	88	23	16	14	15	68
16	10	20	12	58	19	14	12	12	57
35	12	29	22	98	24	21	22	17	84
20	8	26	18	72	22	20	20	16	78
19	9	16	14	58	16	18	14	14	62
23	13	33	24	93	26	13	13	19	71
26	10	28	16	80	23	20	16	16	75
11	10	22	13	56	13	8	9	11	41
16	8	26	16	66	13	15	16	16	60
25	13	28	25	91	24	18	17	15	74
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
15	11	19	13	58	12	9	14	12	47
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
18	13	29	13	73	20	18	7	12	57
26	12	25	25	88	23	16	14	15	68

TECNOLOGÍA DIGITAL	IDENTIDAD DIGITAL	SERVICIOS DIGITALES	SEGURIDAD DIGITAL	GOBIERNO DIGITAL	PLANEACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
16	10	20	12	58	19	14	12	12	57
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
16	10	20	12	58	19	14	12	12	57
11	10	22	13	56	13	8	9	11	41
16	10	20	12	58	19	14	12	12	57
16	10	20	12	58	19	14	12	12	57
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
32	17	38	23	110	24	23	24	19	90
23	9	26	19	77	20	17	19	14	70
27	14	33	22	96	24	20	20	16	80
28	14	34	22	98	23	21	15	17	76
11	10	22	13	56	13	8	9	11	41
32	17	38	23	110	24	23	24	19	90
23	9	26	19	77	20	17	19	14	70
27	14	33	22	96	24	20	20	16	80
28	14	34	22	98	23	21	15	17	76
11	10	22	13	56	13	8	9	11	41
20	8	26	18	72	22	20	20	16	78
19	9	16	14	58	16	18	14	14	62
23	13	33	24	93	26	13	13	19	71
26	10	28	16	80	23	20	16	16	75
11	10	22	13	56	13	8	9	11	41
16	8	26	16	66	13	15	16	16	60
25	13	28	25	91	24	18	17	15	74
24	8	30	20	82	24	18	18	16	76
15	9	21	13	58	17	16	14	12	59
15	11	19	13	58	12	9	14	12	47

TECNOLOGÍA DIGITAL	IDENTIDAD DIGITAL	SERVICIOS DIGITALES	SEGURIDAD DIGITAL	GOBIERNO DIGITAL	PLANEACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
32	17	38	23	110	24	23	24	19	90
23	9	26	19	77	20	17	19	14	70
27	14	33	22	96	24	20	20	16	80
28	14	34	22	98	23	21	15	17	76
28	16	34	27	105	22	20	20	16	78
27	14	34	26	101	20	17	17	16	70
27	14	32	22	95	22	17	19	16	74
24	13	25	18	80	23	18	17	15	73
18	13	33	23	87	23	20	20	16	79
18	13	29	13	73	20	18	7	12	57
26	12	25	25	88	23	16	14	15	68
16	10	20	12	58	19	14	12	12	57
35	12	29	22	98	24	21	22	17	84
20	8	26	18	72	22	20	20	16	78
19	9	16	14	58	16	18	14	14	62
23	13	33	24	93	26	13	13	19	71
26	10	28	16	80	23	20	16	16	75
11	10	22	13	56	13	8	9	11	41
16	8	26	16	66	13	15	16	16	60
25	13	28	25	91	24	18	17	15	74
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
15	11	19	13	58	12	9	14	12	47
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
18	13	29	13	73	20	18	7	12	57
26	12	25	25	88	23	16	14	15	68

TECNOLOGÍA DIGITAL	IDENTIDAD DIGITAL	SERVICIOS DIGITALES	SEGURIDAD DIGITAL	GOBIERNO DIGITAL	PLANEACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
16	10	20	12	58	19	14	12	12	57
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
16	10	20	12	58	19	14	12	12	57
11	10	22	13	56	13	8	9	11	41
16	10	20	12	58	19	14	12	12	57
16	10	20	12	58	19	14	12	12	57
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
32	17	38	23	110	24	23	24	19	90
23	9	26	19	77	20	17	19	14	70
27	14	33	22	96	24	20	20	16	80
28	14	34	22	98	23	21	15	17	76
11	10	22	13	56	13	8	9	11	41
32	17	38	23	110	24	23	24	19	90
23	9	26	19	77	20	17	19	14	70
27	14	33	22	96	24	20	20	16	80
20	8	26	18	72	22	20	20	16	78
19	9	16	14	58	16	18	14	14	62
23	13	33	24	93	26	13	13	19	71
26	10	28	16	80	23	20	16	16	75
11	10	22	13	56	13	8	9	11	41
16	8	26	16	66	13	15	16	16	60
25	13	28	25	91	24	18	17	15	74
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
15	11	19	13	58	12	9	14	12	47
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
18	13	29	13	73	20	18	7	12	57

TECNOLOGÍA DIGITAL	IDENTIDAD DIGITAL	SERVICIOS DIGITALES	SEGURIDAD DIGITAL	GOBIERNO DIGITAL	PLANEACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
26	12	25	25	88	23	16	14	15	68
16	10	20	12	58	19	14	12	12	57
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
16	10	20	12	58	19	14	12	12	57
11	10	22	13	56	13	8	9	11	41
16	10	20	12	58	19	14	12	12	57
16	10	20	12	58	19	14	12	12	57
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48
32	17	38	23	110	24	23	24	19	90
23	9	26	19	77	20	17	19	14	70
27	14	33	22	96	24	20	20	16	80
28	14	34	22	98	23	21	15	17	76
11	10	22	13	56	13	8	9	11	41
32	17	38	23	110	24	23	24	19	90
23	9	26	19	77	20	17	19	14	70
27	14	33	22	96	24	20	20	16	80
28	14	34	22	98	23	21	15	17	76
11	10	22	13	56	13	8	9	11	41
20	8	26	18	72	22	20	20	16	78
19	9	16	14	58	16	18	14	14	62
23	13	33	24	93	26	13	13	19	71
26	10	28	16	80	23	20	16	16	75
11	10	22	13	56	13	8	9	11	41
16	8	26	16	66	13	15	16	16	60
25	13	28	25	91	24	18	17	15	74
15	6	15	14	50	18	9	10	11	48

Nota: Cuestionario "Gobierno digital" y cuestionario "Gestión administrativa" aplicados a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz.