



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión administrativa y gobierno digital en una institución  
pública de Trujillo; 2022**

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

**AUTOR:**

Peláez Muguerza, Víctor Roberto (ORCID: [0000-0003-0934-8225](https://orcid.org/0000-0003-0934-8225))

**ASESORA:**

Mg. Alvarado Leguía, Ángela Andrea (ORCID: [0000-0002-1070-0452](https://orcid.org/0000-0002-1070-0452))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

*Dedico este trabajo primeramente a Dios por guiarme y darme fortaleza en cada paso que significó el desarrollo de esta tesis.*

*También, a mis padres que siempre estuvieron presente para apoyarme y animarme cuando lo necesitaba.*

*A mis hijos y a mi esposa, por ser la fortaleza y el empuje en cada paso que doy en mi vida y, por estar siempre a mi lado apoyándome.*

## **Agradecimiento**

*Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta aquí y cumplir uno de mis más grandes sueños en mi vida profesional.*

*Agradezco a mis padres, hijos, esposa y todas mis amistades que me apoyaron incondicionalmente en esta etapa de mi vida profesional.*

*Agradezco a todas aquellas personas que cooperaron e hicieron posible culminar mi trabajo exitosamente.*

## Índice de contenidos

Carátula.....	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstrac.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.2.1. Operacionalización de variables.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Relación entre la gestión administrativa y el gobierno digital .....	20
<b>Tabla 2</b> Relación entre la gestión administrativa y la dimensión externa del gobierno digital.....	21
<b>Tabla 3</b> Relación entre la gestión administrativa y la dimensión interna del gobierno digital.....	22
<b>Tabla 4</b> Relación entre la gestión administrativa y la dimensión relacional del gobierno digital .....	23
<b>Tabla 5</b> Relación entre la gestión administrativa y la dimensión promocional del gobierno digital .....	24

## Resumen

La presente investigación denominada Gestión Administrativa y Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, ha tenido por objetivo determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con el Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, para lo cual se empleó un enfoque de investigación cuantitativa, correlacional, mediante la aplicación de un cuestionario para la recolección de datos a una muestra de 169 trabajadores de la institución. En los resultados se logró encontrar un coeficiente rho de spearman de 0, 0,465 y un valor de significancia 0.002, con lo cual se concluyó que la gestión administrativa y el Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022 se relacionan de forma significativa.

Palabras clave: Gestión administrativa, Gobierno digital, TICs

## **Abstract**

The present investigation called Administrative Management and Digital Government in a public institution of Trujillo; 2022, has aimed to determine to what extent administrative management is related to digital government in a public institution in Trujillo; 2022, for which a quantitative, correlational research approach was used, through the application of a questionnaire for data collection to a sample of 169 workers of the institution. In the results, it was possible to find a spearman's rho coefficient of 0, 0.465 and a significance value of 0.002, with which it was concluded that administrative management and digital government in a public institution in Trujillo; 2022 are significantly related.

Keywords: Administrative management, Digital government, ICTs

## I. INTRODUCCIÓN

El gobierno digital es aquella forma de gobierno que viene haciendo uso de las Tics, entendiéndose por ello a la tecnología de la información y la comunicación; esto comprendiendo ello como un mecanismo importante para asegurar la calidad de los servicios que brinda. Es parte de la modernización de la administración pública mediante del aprovechamiento de las TIC, lo cual contribuye en la mejora de la gestión interna facilitando la calidad de los servicios (Valencia, 2020). Hoy en día, es una de las estrategias que se vienen implementando a nivel mundial, en las diferentes instituciones del Estado, pero que en la mayoría se evidencia deficiencias para su implementación.

Según, Enríquez y Sáenz (2022) los países desarrollados de diferentes partes del mundo lo vienen implementando de forma más efectiva, entre ellos Estonia, la República de Corea y Singapur, como gobiernos avanzados en tecnologías digitales son los han sacado un mayor provecho al utilizar los datos y las plataformas digitales para formular políticas en forma más rápida, informada e integrada. Caso que no ocurre en países en proceso de desarrollo, como lo confirma la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2021) al señalar que para el 2020, de 27 países de América Latina y el Caribe, 16 lo tenían aun en agenda o estaban en proceso de implementación, mientras que 11 que ya habían implementado necesitaban de una reforma o actualización, para cumplir con su objetivo.

En el caso del Perú, de acuerdo al informe generado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) durante el año 2020, hasta ese momento se encontraba en el octavo puesto de los países digitalizados de Latinoamérica, con un índice de 0,708 de 1 (Pasquali, 2020). Según la plataforma de gob.pe (2022) actualmente los de los ministerios, solo el 95% hizo la designación de un Líder de Gobierno y Transformación Digital, solo el 95% realizó la designación de un Funcionario Responsable de Software Público, mientras que solo el 75% realizó la elaboración y aprobación de un Plan de Gobierno Digital.

En Trujillo todas las instituciones del Estado, muestran que de alguna manera vienen implementando un gobierno digital, aunque con ciertas deficiencias, que no logra alcanzar los objetivos planteados. Que podría deberse a factores como institucionales y organizacionales, que se vinculan a la aplicación de estrategias, a



la coordinación multisectorial, al financiamiento, a la aplicación de incentivos, a la aplicación de instrumentos de medición y seguimiento (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2021). Todo que puede estar a la vez vinculado a la gestión administrativa que consiste en un proceso que cumple con roles, tales como planificar, organizar, dirigir y controlar (González et al, 2020).

De hecho, en una institución pública de Trujillo, no existe una adecuada gestión administrativa, para que se pueda desarrollar adecuadamente el gobierno digital en la organización.

Por ello es necesario realizar la presente investigación, partiendo de la formulación general ¿En qué nivel la gestión administrativa se relaciona con el Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022? Y como formulación de problemas específico ¿En qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la dimensión externa del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022? ¿En qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la dimensión interna del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022? ¿En qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la dimensión relacional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022? ¿En qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la dimensión promocional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022?

La presente investigación tiene justificación práctica, ya que los resultados pueden ser utilizados para mejorar la gestión administrativa en torno al gobierno digital, que va a permitir que los trabajadores se capaciten, y cuenten con los recursos y medios necesarios para que desarrollen sus actividades de una forma más adecuada y cumplan con el servicio a favor del ciudadano. Tiene justificación teórica, en la medida que se hará una revisión bibliográfica actualizada de la gestión administrativa y el gobierno digital, que va a permitir ampliar el conocimiento científico, quedando como fuente bibliográfica para futuras investigaciones y tiene justificación metodológica, en la medida que los instrumentos utilizados para medir las variables pueden ser utilizadas en investigaciones que estudien las mismas variables.

Se plantea como objetivo general: determinar en qué nivel la gestión administrativa se relaciona con el Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022 y como objetivos específicos: establecer en qué nivel la gestión

administrativa se relaciona con la dimensión externa del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, establecer en qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la dimensión interna del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, establecer en qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la dimensión relacional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, establecer en qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la dimensión promocional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

.Se plantea además, como hipótesis general: la gestión administrativa se relaciona significativamente con el Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022 y como hipótesis específicas: la gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión externa del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión interna del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión relacional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión promocional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Al respecto del tema de investigación se encontraron investigaciones como la de Rodríguez (2021) quien en su artículo cuyo tema estuvo enfocado al gobierno digital; tuvo como objetivo realizar un análisis de la variable, que es objeto de la investigación; para lo cual se aplicó una metodología analítica; cuyos resultados muestran que en América Latina, el gobierno digital en los últimos 10 años se ha venido consolidando, pero su mayor fortaleza está en relación al usuario, siendo que se concibe como un medio para hacer más rápidos los procesos administrativos, dejando de lado la burocracia. Concluye que, que el gobierno digital es una solución a favor del usuario, pero que aún hay bastante por hacer e invertir en cambios que migren del gobierno tradicional al gobierno digital; siendo importante que se construya un sistema informático y de internet, que sea totalmente sólido, que permita mejorar la gestión pública para poder atender aquellas problemáticas que puedan existir en torno a lo digital y lograr la integración efectiva de toda la población.

De Vásquez (2021) quien realizó una investigación de posgrado, relacionada a la gestión de procesos y al gobierno digital en una institución pública, donde su propósito principal consistió en poder determinar si ambas se relacionaban; para lo cual desarrolló un estudio cuantitativo de alcance descriptivo, así también correlacional, y bajo un diseño no experimental; en el que la muestra para la obtención de datos ha estado compuesta por 40 personas que laboran en la institución que fue la unidad de estudio, a los mismos que se les facilitó un cuestionario. Con el que se obtuvo como resultados que hay un 60% de la población encuestada que muestra un grado medio respecto a lo que se tiene de la primera variable, el 25% un nivel bajo y en lo que corresponde a la variable de gobierno digital se encontró un 25% con nivel bajo y un 57,5% con un nivel medio y que con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,852 y un p valor de 0.01 ambas variables se correlacionan moderada y positivamente. Concluye indicando que efectivamente existe relación de dependencia mutua entre la gestión por procesos y la variable de gobierno digital, puesto que el gobierno digital tiene mucha importancia en la gestión por procesos.

Gonzáles (2021) quien ha elaborado un estudio enfocado a estudiar el Gobierno Digital y la Gestión Administrativa de una institución pública; a través del

cual se buscó como propósito principal conocer la relación que hay entre estas variables; cuya metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo descriptivo, además con diseño experimental asimismo transversal y también correlacional, lo que llevó a la aplicación de una encuesta a fin de conocer los resultados sobre el fenómeno de estudio; siendo que con la aplicación de un cuestionario a 85 personas que laboran dentro de la institución, obtuvo a lo largo del estudio, que con un  $p$  menor a 0,05 y un coeficiente de 0,710, ambas variables se relacionaban positivamente. Concluyendo que, ello demuestra una correlación directa.

Purizaca (2021) ha realizado un estudio de posgrado, donde el tema de investigación estuvo enfocado al Gobierno digital y gestión administrativa; donde el propósito de estudio consistió en determinar si hay alguna relación entre aquellas variables que originaron el desarrollo del trabajo; para lo cual se utilizó y aplicó una metodología de naturaleza cuantitativa deductiva, conjuntamente con un diseño no experimental que además fue de corte transversal; donde la muestra fueron 108 trabajadores, los cuales se escogieron mediante el muestreo probabilístico. En los resultados se ha encontrado, que las dos variables señaladas presentan una relación muy significativa bajo el coeficiente Rho Spearman =,788; y asimismo con un nivel de significancia que se describe como  $p=0.000$ . En las conclusiones se señaló que, existe relación entre estas dos variables, siendo necesario mayor capacitación para las funciones, y para los usuarios en quienes se debe fomentar el valor de estos cambios.

Portocarrero (2020) ha estudiado acerca del Gobierno digital y la rendición de viáticos dentro de uno de los servicios públicos que brinda una institución pública, cuyo estudio se realizó con la finalidad de ser presentado para alcanzar el grado de magíster. El propósito de tal estudio estuvo enfocado a identificar si ambas variables se correlacionan; para ello se aplicó una metodología de naturaleza cuantitativa, diseño no experimental transaccional, utilizando un cuestionario bajo la escala de Likert. Los resultados pusieron en evidencia de que existe una relación significativa, de acuerdo a lo que señala el coeficiente de correlación Rho de Spearman que se equipara a 0,325 con lo que se sustenta una relación entre lo estudiado de grado positivo medio, pues el valor es de  $p=0.001 < 0.05$ . Concluyó precisando que lo se ha estudiado mostraba correlación recíproca; pero que la institución y la oficina general de administración del SENAMHI aun presenta

deficiencias en la práctica del gobierno digital, lo cual es una necesidad, puesto que la modernización ayudará sin duda en la en la rendición de cuentas, sino también en la eficiencia con la que se facilitará el acceso a los servicios ciudadanos y al acceso a las informaciones que estos requieren; pues un servicio digital es sin duda la herramienta que permitirá aumentar el nivel de la rendición de viáticos de forma oportuna.

Cosquillo (2022) quien a través de su estudio, el cual estuvo enfocado a estudiar sobre el Gobierno digital y la gestión municipal dentro de una institución local de gobierno, investigación que se realizó para obtener el grado de magister. Se realizó para establecer cómo es que el gobierno digital mejoraría la interacción entre el ciudadano y la institución; para esto, siguió una investigación cuya naturaleza fue la de tipo aplicada, de nivel explicativo, diseño analítico, descriptivo y correlacional, y, bajo el enfoque cuantitativo; lo que conllevó a utilizar una muestra compuesta por 108 usuarios de los servicios del gobierno digital a quienes se les aplicó el instrumento del cuestionario para la recolección de datos y su posterior análisis. Los resultados muestran que el 50,0%, presenta un acuerdo con la eficiencia, lo que significa que estos expresan que ha mejorado el servicio de atención con la aplicación del Gobierno Digital, el 36,1% no se inclina por una satisfacción en el servicio, pero tampoco indica que este sea ineficiente, el 7,4%, si expresa su rechazo, ya que manifiesta que el servicio que recibe no es eficiente ni eficaz y el 6,5% totalmente de acuerdo, además encontró una relación entre ambas variables. Además encontró un coeficiente Chi X<sup>2</sup> que demuestra la elección altera el de 398.95, con lo cual se comprende que las variables se relaciona. Por lo que se concluye que, el Gobierno Digital y las TIC son un medio excepcional para la transformación estratégica de la administración pública institución que fue objeto de estudio, mejorándola positivamente y que dentro de la institución, ambas variables se relacionan.

Paco (2021) ha realizado una investigación, la cual estuvo orientada a estudiar sobre el Gobierno electrónico y la gestión administrativa dentro de una institución pública, misma que fue presentada para obtener el grado de magister; siendo que su objetivo fue conocer la existe de una relación entre las variables de estudio. Para ello, desarrolló una investigación de tipo aplicada, descriptiva-relacional, de enfoque cuantitativo; que tuvo por muestra el universo de todo el

personal que trabaja dentro de la institución que es objeto de estudio; en tanto fue necesario, hacer uso del cuestionario. En lo obtenido por el autor a lo largo de su estudio; fue que el 75% de los trabajadores ha manifestado que existe un gobierno electrónico adecuado, el 17.86 % muy adecuado y el 7.14% inadecuado. El 71.43% por su parte señala que se tiene una infraestructura informática Adecuada, el 17.86% en tanto da a conocer que esta es muy adecuada y el 10.71% informa que tal servicio se puede considerar como inadecuado. El 67.86% por su parte dio a conocer que cuando se refiere a esa estructura informática, sin duda esta es percibida como inadecuada, el 21.43 % también la percibe como muy adecuada y el 10.71% muy similar, expresa que esta es percibida como inadecuada. Por otra parte, el 64.29% de los trabajadores consideran que la institución tiene una Gestión Administrativa eficiente y, por su parte el 35.71% la considera muy eficiente. Sin embargo, se observa que, el 71.43% considera que se tiene una dirección eficiente, por su parte se ha registrado también el 28.57% que ha expresado que tal gestión es muy eficiente. De manera que, el 50% ha considerado que se tiene un control eficiente, y el otro 50% lo considera como muy eficiente. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,466 y un  $P = 0,000$ , siendo menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ . Por lo que se concluye que la existe un alto grado de correlación entre las variables estudiadas.

Moreno (2021) investigó sobre el gobierno digital y la gestión administrativa, cuyo objetivo se centró en determinar la correlación entre ambas variables, a partir de un enfoque de investigación cuantitativa correlacional, con el empleo de un cuestionario a 50 trabajadores de una institución de Tarapoto; siendo que en los resultados encontró mediante la prueba de correlación, un coeficiente rho de spearman igual a 0.870 y un nivel de significancia de 0.000, con lo cual concluye que medida que aumente o disminuya una variable la otra también hace lo mismo.

Alfaro (2022) investigó sobre el gobierno digital y la gestión administrativa, cuyo objetivo se centró en llegar a identificar si existe correlación entre aquello, a partir de un enfoque de investigación cuantitativa correlacional, con el empleo de un cuestionario a 60 trabajadores de una institución de Trujillo; siendo que en los resultados encontró mediante la prueba de correlación, un coeficiente rho de spearman igual a 0.780 y un nivel de significancia de 0.000, con lo cual concluye que medida que aumente o disminuya una variable la otra también hace lo mismo.

Para la dimensión externa se encontró un coeficiente rho de spearman igual a 0.652 y asimismo un  $p= 0.000$ , con lo cual se comprende que efectivamente hay relación significativa entre lo dicho, esta dimensión y la gestión administrativa. Para la dimensión interna se encontró un coeficiente rho de spearman igual a 0.705 y un  $p= 0.000$ , con lo cual se comprende que efectivamente hay relación significativa positiva y alta significativa entre lo dicho, esta dimensión y la gestión administrativa. Para la dimensión relacional se encontró un coeficiente rho de spearman igual a 0.530 y un  $p= 0.000$ , con lo cual se comprende que efectivamente hay relación positiva entre lo dicho, esta dimensión y la gestión administrativa. Para la dimensión promocional se encontró un coeficiente rho de spearman igual a 0.815 y un  $p= 0.000$ , con lo cual se comprende que efectivamente hay relación significativa entre lo dicho, esta dimensión y la gestión administrativa.

Depaz (2021) investigó sobre el gobierno digital y la gestión administrativa, cuyo objetivo se centró en identificar precisamente si hay correlación entre lo planteado, a partir de un enfoque de investigación cuantitativa correlacional, con el empleo de un cuestionario a 79 trabajadores de una institución de Lima; siendo que en los resultados encontró mediante la prueba de correlación, un coeficiente rho de spearman igual a 0.629 y un nivel de significancia de 0.000, con lo que llega a evidenciar que lo estudiado si se correlaciona, siendo aquello específicamente una relación significativa. Además que precisó que, el 44% de los encuestados percibieron el gobierno digital en la institución en un bajo nivel, el 37% lo percibieron en un nivel medio, y el 19% percibió el gobierno digital en un nivel alto. Siendo así que el gobierno digital para la institución objeto de estudio se muestra en un bajo nivel. Por otra parte, en cuanto a la gestión administrativa, el 40% la percibió ineficiente, el 38% regular y el 22% percibieron la gestión administrativa de la institución como eficiente.

Ccahuata (2022) investigó sobre el gobierno digital y la gestión administrativa, cuyo objetivo se centró llegar a identificar si entre lo planteado existe o no correlación, a partir de un enfoque de investigación cuantitativa correlacional, con el empleo de un cuestionario a 63 trabajadores de una institución de Lima; siendo que en los resultados encontró mediante la prueba de correlación, un coeficiente rho de spearman igual a 0.725 y un nivel de significancia de 0.029, con lo cual evidencia que existe relación significativa positiva alta. Además que precisó

que, el 51% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con que conoce las herramientas del gobierno digital en la institución, mientras que el 49% se muestra indiferente ante ello. Por otra parte, en cuanto a la gestión administrativa, el 55% se mostró indiferente con la gestión administrativa desarrollada en aquella entidad, el 43% se mostró de acuerdo y el 2% se mostró en desacuerdo.

Valenzuela (2021) investigó sobre el gobierno digital y la gestión administrativa, cuyo objetivo se centró en llegar a establecer si entre aquello existe correlación, a partir de un enfoque de investigación cuantitativa correlacional, con el empleo de un cuestionario a 66 trabajadores de una institución de Lima; siendo que en los resultados encontró mediante la prueba de correlación, un coeficiente rho de spearman igual a 0.748 y un nivel de significancia de 0.000, con lo que llega a evidenciar que lo estudiado si se correlaciona, siendo aquello específicamente una relación significativa. Además que precisó que, el 95% de los encuestados percibieron el gobierno digital en la institución en un alto nivel, mientras que el 5% percibió el gobierno digital en un nivel medio. Por otra parte, en cuanto a la gestión administrativa, el 98% la percibió en un alto nivel, mientras que el 2% percibieron la gestión administrativa de la institución en un nivel medio.

Buitron (2021) investigó sobre el gobierno digital y la gestión administrativa, cuyo objetivo se centró en llegar a establecer si existe correlación entre lo planteado, a partir de un enfoque de investigación cuantitativa correlacional, con el empleo de un cuestionario a 152 trabajadores de una institución de Lima; siendo que en los resultados encontró luego de aplicar la prueba de correlación prevista para cumplir con el objetivo, un coeficiente rho de spearman igual a 0.693 y un nivel de significancia de 0.000, con lo cual evidencia que existe relación significativa moderada y positiva entre lo estudiado. Además que precisó que, el 72% de los encuestados percibieron el gobierno digital en la institución en un nivel medio, el 13% en un alto nivel, mientras que el 15% percibió el gobierno digital en un bajo nivel. En cuanto a sus dimensiones, la dimensión externa fue percibida para un 65% en un nivel medio, para un 24% en un bajo nivel, mientras que para un 11% fue de alto nivel; la dimensión interna fue percibida para un 66% en un nivel medio, para un 24% en un bajo nivel, mientras que para un 10% fue de alto nivel; la dimensión relacional fue percibida para un 80% en un nivel medio, para un 11% en un alto nivel, mientras que para un 9% fue de bajo nivel. Por otra parte, en cuanto a la



gestión administrativa, el 58% la percibió en un nivel regular; el 33% deficiente, mientras que el 9% percibieron la gestión administrativa de la institución en un nivel eficiente.

El presente estudio parte de la teoría a clásica de la administración que fue defendida por Henry Fayol, señalando que la eficiencia de una organización puede aumentarse a través de una adecuada estructura y organización de áreas, personas y funciones y la estructura por objetivos de las instituciones públicas que se planteó en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (Mendoza, 2021). Por medio del cual se señala que los superiores deben de relacionarse con sus subordinados para fijar objetivos en común y trabajar coordinadamente, indicando además que el superior debe comprometerse a brindar un apoyo, dirigirlo y abastecerlo de recursos al subordinado para que pueda realizar adecuadamente sus funciones asignadas (Rodas, 2014; Piscoya, 2019).

El gobierno digital se define como un nuevo sistema a través del cual se utilizan mecanismos o herramientas, como las tecnologías digitales durante la administración gubernamental, a fin de instaurar nuevos valores públicos en esta (Meza y Gómez, 2017; Vargas, 2021). Es decir, se trata de la gestión con base en el empleo de la tecnología digital y las herramientas indispensables que tienen por propósito lograr la eficiencia en los servicios prestados por las entidades públicas a los ciudadanos (Vargas, 2022; Líppez y García, 2016).

En cuanto se refiere a las dimensiones de Gobierno digital, se tiene a la Externa, mediante la cual se refiere a ese servicio que se le brinda al ciudadano, tal como la capacidad de respuesta que muestran los trabajadores del Estado, a fin de que se genere una comunicación fluida mediante la implementación de novedosos medios basado en TIC's, tal como la habilitación de correos electrónicos institucionales, foros de consulta, páginas web y otros afines (Loaiza, 2022; Rodríguez, 2020). En otras palabras, se trata de emplear las Tecnologías de la información y la comunicación en la prestación de servicios, en la manifestación de información al usuario, y así también facilitar la interacción de los usuarios y a aquellos sujetos externos a la prestadora del servicio local. (Calle, 2021).

La Interna, es la que se ocupa de la transformación organizacional, partiendo de la adquisición y la implementación del gobierno digital mediante los instrumentos basados en las tecnologías de información y comunicación; pero, además también

sigue una transformación auténtica, es decir, aquella que se fundamenta en el manejo de tales instrumentos (Loaiza, 2022).

La dimensión interna se concentra en la función de los administradores de la organización a fin de que estos utilicen las tecnologías de comunicaciones e información en la mejora y el desarrollo de la parte interna, lo cual es muy importante que se vea reflejado en una mayor efectividad de las actividades realizadas (Ruiz, 2021).

La dimensión promocional se inclina por conseguir una oportunidad capaz de producir redes en función de hacer más dinámicas las experiencias interinstitucionales, así, hace esto posible mediante la coordinación directa entre las autoridades gubernamentales pretendiendo la celeridad en la atención de servicios al ciudadano concretamente en el desarrollo de un sistema inter-organizativo con TIC (Chiclla, 2022; Salazar, 2022).

En esta dimensión las actividades que más destacan son aquellas que tienen por propósito el incremento de la relación social mediante la promoción de la utilización de las Tic por los ciudadanos; superando y reduciendo esa brecha digital que aún subsiste en las organizaciones o entidades y en los representantes sociales (Loaiza, 2022).

La dimensión relacional implica el uso de las tecnologías de comunicaciones e información con el objetivo de facilitar cambios que permitan organizar el trabajo interno de la institución y con ello orientarse a brindar un servicio de mejor calidad, lo cual va facilitar la eficiencia dentro de la prestación de su servicio, siendo ello importante para la aceptación de la administración pública (Ruiz, 2021).

De modo que, tiene como punto de dirección la articulación interinstitucional que el gobierno digital plantea de manera tácita, en razón de que suministra el apoyo y transferencia de información, haciendo que aquellos trámites en los que comúnmente se llegaba a demorar más de uno o dos días para poder realizar la entrega de forma presencial, ahora se hace posible en mucho menos tiempo con el empleo de sistemas de información unificados (Loaiza, 2022).

La Gestión administrativa se define como un proceso que involucra la toma de decisiones que tienen como fundamento los principios y métodos de la administración (Mendoza, 2017; Anchelia et al., 2021). Asimismo, se trata de un conjunto de acciones que se enfocan en el logro de los objetivos de cierta

institución; mediante el cumplimiento y la adecuada aplicación de las fases de la administración, estas son el organizar, dirigir, planificar, coordinar y controlar (Ocampos y Valencia, 2017). En este caso se trata de la gestión administrativa sobre el gobierno digital.

En cuanto se trata sobre las dimensiones de la Gestión Administrativa, está primero la planificación, que refiere a aquella en la que se distribuyen los trabajos, las labores y los recursos que se tienen disponibles, con el propósito de alcanzar el cumplimiento de las metas posteriormente (Falconi et al., 2019). De igual manera, en esta primera fase es donde se establecen cuáles son los propósitos que se desean lograr, así como la forma en cómo lograrlos en el tiempo establecido (Panduro et al., 2020; Núñez et al., 2021).

Además, es la primera fase administrativa y sirve de base para las demás que le continúan. De manera clara se puede decir que en esta fase se establece a dónde se quiere llegar, cómo se puede hacerlo, cuando y bajo qué orden debe realizarse; en ese sentido se inicia por determinar los propósitos y describir las necesidades que se requieran a fin de llegar a ellos de una forma necesaria (Sánchez, 2017). Todo ello enfocado hacia el gobierno digital dentro de la institución.

La Organización, es la que está representada por una serie de reglas, cargos y comportamientos basados en función de las personas que integran la empresa (González, 2020). El aspecto más importante de la organización es que en esta fase se dispone y coordina todos los recursos disponibles tales como las personas, los materiales y los recursos financieros (Reynoso, 2017; Salazar y Suárez, 2021).

Organizar implica el hecho de asignar tareas, recursos y responsabilidades, por lo que, su función principal es fijar una estructura de relaciones de tal forma que los trabajadores puedan interactuar y ayudarse mutuamente para conseguir las metas organizativas (Ramírez et al., 2017; Vásquez, 2020).

La Dirección, es la fase más importante de la gestión administrativa, ya que conlleva a una acción de actuar con mayor responsabilidad durante la guía (Salguero y García, 2018). La coordinación, el estimular y potenciar e impulsar que los colaboradores puedan desarrollar sus capacidades y habilidades a fin de aplicarlas durante los procesos de trabajo y así poder obtener un rendimiento más

eficiente, pero sobre todo fomentar la cooperación entre los mismos (Chávez et al., 2020; Peña et al., 2022).

La dirección desarrolla y concretiza todos los lineamientos que se establecieron en las dos primeras fases de la gestión administrativa. Siendo así, en la dirección lo que se pretende es que la conducta sea algo mucho más deseada en los integrantes de la organización (Riffo, 2019; Honores et al., 2022). De hecho, una dirección vista como eficiente, es punto clave para la acción de los trabajadores y, consiguientemente, también lo será en lo que respecta a la productividad; siendo que su calidad se llega a manifestar en el alcance de lo que realmente se quiere lograr, esto es los objetivos (Sánchez, 2017; Fajardo, 2018).

El control se concentra en supervisar cómo es que se viene efectuando el trabajo de los empleados y asimismo en verificar cuáles son los resultados a los que se está llegando, para de cierto modo tener la certeza de que se consigan las metas planeadas, de forma que así se garantice el rendimiento de lo que anteriormente se ha trabajado (Panduro et al., 2020; Fonseca y Martillo, 2021).

Esta fase es muy importante en toda empresa, ya que, es a través de esta actividad que se verifica si las tareas desarrolladas son coherentes con la planificación realizada y, así si se observa alguna incongruencia se pueda corregir en el menor tiempo y continuar con el cumplimiento de los objetivos establecidos (Chávez et al., 2020; López, 2021).

La presente investigación se sustenta en la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY N° 27658, a través del cual el Estado peruano se declaró en proceso de modernización en todos sus niveles, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con el propósito de que se mejore la gestión pública y se construya un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. Para lo cual se plantea como uno de sus ejes al gobierno digital y el Decreto Legislativo N° 1412, a través del cual se estableció el marco de gobernanza del gobierno digital para que realice correctamente la gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, entre otros aspectos que son importantes para la aplicación del gobierno digital.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El presente estudio ha sido desarrollado a través de una investigación básica, porque buscó ampliar conocimientos sobre el objeto de estudio, de un enfoque cuantitativo; toda vez que, este enfoque plantea que el conocimiento debe ser objetivo, y que el mismo es origen de un proceso deductivo en el cual, mediante el uso de la estadística inferencial, lo que a su vez exige un análisis del mismo, así es que se llegan a probar hipótesis que ya han sido formuladas anticipadamente (Hernández et al., 2014; Sánchez 2019). Además, es tipo descriptiva correlacional ya que, apunta a reunir conocimiento sobre el objeto materia de estudio, así como a describir y relacionar las variables gobierno digital y gestión administrativa.

Por otra parte, para este estudio se consideró un diseño no experimental, transversal, en razón de que no se realizó algún experimento, como también los datos que se recogieron para el objeto de estudio se realizó en un solo momento (Arias, 2016).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **3.2.1. Operacionalización de variables**

**Variable dependiente: Gobierno Digital.**

**Definición conceptual:**

El gobierno digital se define como aquel que integra el uso de las tecnologías digitales en la administración gubernamental, a fin de instaurar nuevos valores públicos en esta. Es decir, se trata de la gestión con base en el empleo de la tecnología digital y las herramientas indispensables que tienen por propósito lograr la eficiencia en los servicios prestados por las entidades públicas a los ciudadanos (Vargas, 2022).

**Definición operacional:**

La variable gobierno digital será medido teniendo en cuenta sus cuatro dimensiones (externa, interna, promocional y relacional) utilizando un cuestionario con una escala de Nunca [1], Casi nunca [2], Indeciso [3], Casi siempre [4] y Siempre: [5].

**Indicadores:**

Para esta variable en cuanto a sus dimensiones se consideran como indicadores de la dimensión externa, el servicio al usuario y capacidad de respuesta para la interna, la generación de cambios en cultura administrativa, formación e inducción de los empleados para el manejo de la tic y sistema de motivación para el buen uso de las tic; para la promocional, el desarrollo de una cultura digital en los empleados y, equipamiento y desarrollo de infraestructura; para la relacional las relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios y, relaciones internas para procesar trámites y servicios.

**Escala de medición:**

Esta variable presenta una escala de medición ordinal.

**Variable independiente: Gestión administrativa****Definición conceptual:**

La Gestión administrativa se define como el proceso de toma de decisiones que tienen como fundamento los principios y métodos de la administración. Asimismo, se trata de un conjunto de acciones que se enfocan en el logro de los objetivos de cierta institución; mediante el cumplimiento y la adecuada aplicación de las fases de la administración, estas son, la planeación, organización, dirección, coordinación y control (Ocampos y Valencia, 2017).

**Definición operacional:**

La variable gestión administrativa será medido teniendo en cuenta sus cuatro dimensiones (Planificación del gobierno digital, organización para el gobierno digital dirección del gobierno digital dirección del gobierno digital y control de gobierno digital) utilizando un cuestionario con una escala de Nunca [1], Casi nunca [2], Indeciso [3], Casi siempre [4] y Siempre: [5].

**Indicadores:**

Para esta variable en cuanto a sus dimensiones consideran como indicadores de la dimensión planificación, la identificación de necesidades para el gobierno digital, planteamiento de objetivo y metas de gobierno digital,

planteamiento de políticas de gobierno digital y planteamiento de procedimientos, estrategias para el buen gobierno digital; para la organización, la designación de actividades para el gobierno digital, designación de responsabilidades para para el gobierno digital, distribución de recursos materiales para para el gobierno digital financiera y distribución de recursos económicos para el gobierno digital; para la dirección, la ejecución de las actividades para el gobierno digital y la ejecución de lo planificado para el gobierno digital; para el control la verificación de actividades para el gobierno digital y corrección de actividades para el gobierno digital.

#### **Escala de medición:**

Esta variable presenta una escala de medición ordinal

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

#### **3.3.1. Población**

En lo que refiere al primer ítem, la población responde a ese aglomerado de elementos que son de interés para el propósito del estudio; mientras que la muestra, se caracteriza por ser solo una parte que se toma de la población en calidad de representación para los fines del estudio (Hernández et al., 2018).

Para este estudio, la población que se tomó en cuenta fueron los trabajadores de una institución pública de Trujillo, donde se seleccionó bajo los siguientes criterios:

Criterios de inclusión: Voluntad para participar, antigüedad laboral mayor a 6 meses.

Criterios de exclusión: Trabajadores a los que no fue posible acceder porque trabajaban de manera remota, trabajadores que tienen disponibilidad para participar. Identificando como población a 300 trabajadores de la institución.

#### **3.3.2. Muestra**

Para obtener la muestra se ha utilizado la técnica probabilística bajo la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

**Donde:**

Población de estudio	N =	<b>300</b>
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha$ =	<b>0,050</b>
Nivel de Confianza	1- $\alpha/2$ =	0,975
Z de (1- $\alpha/2$ )	Z (1- $\alpha/2$ ) =	1,960
Proporción esperada	p =	<b>0,500</b>
Complemento de p	q =	0,500
Precisión	d =	<b>0,050</b>
Tamaño de la muestra	n =	<b>168,70</b>

Así, la muestra se compuso por 169 trabajadores.

**3.3.3. Muestreo**

La muestra fue elegida por medio de un muestreo aleatorio simple, que permite que absolutamente cada uno de los sujetos que componen la población, puedan tener el mismo número de posibilidades de ser considerado como participante de la investigación.

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para fines de esta investigación, se hizo muy necesario utilizar la técnica de la encuesta, que a su vez conllevó al uso del instrumento del cuestionario, que para el caso fue necesario la aplicación de dos instrumentos (uno para cada variable); en ambos se hizo uso de la escala tipo Likert, para su elaboración se tomaron en cuenta los indicadores de cada variable.

Es también conveniente indicar que, al trabajarse con el instrumento anteriormente señalado, se tuvo que acudir a la técnica de juicio de expertos, lo que permitió obtener la validación del mismo, lo cual consistió en la presentación a profesionales expertos en la materia, quienes revisaran evaluaron y verificaron que



los ítems que contienen los instrumentos servían para medir las dimensiones de cada variable.

Se utilizó la confiabilidad, con el alfa de Cronbach, mismo que permitía verificar la consistencia del instrumento para su posterior utilización durante el proceso investigativo que demanda la presente.

### **3.5. Procedimientos**

En lo que corresponde a la recolección de datos en esta investigación, se consideró la aplicación de dos instrumentos (cuestionarios) a los trabajadores de Sunarp sede Trujillo, a quienes se les presentó el cuestionario impreso.

Para ello se solicitó previamente la autorización a la institución.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El presente estudio incluyó el método estadístico descriptivo e inferencial, haciendo uso del programa SPSS, donde se importan y procesan estadísticamente los datos obtenidos con los instrumentos, para posteriormente, ser presentados en tablas, interpretarse y ser cruzadas con los resultados de otras investigaciones teniendo siempre presente los objetivos planteados que permitieron llegar a las respectivas conclusiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según Álvarez (2018) los principios éticos fundamentales en la investigación son los que a continuación se describen:

**Respeto a las personas:** alude a aquel reconocimiento de la capacidad y los derechos de toda persona de tomar sus propias decisiones. En este sentido, se respeta su autonomía, autodeterminación, dignidad y libertad. Además, refiere el autor que, incluye al **consentimiento informado** toda vez que este implica, con la previa información brindada, la capacidad de la persona de tomar la libre decisión de participar o no en la investigación.

**Beneficencia:** Por medio de este principio, el investigador se responsabiliza del bienestar físico, mental y social de todos aquellos que participan de la investigación, todo en la medida de lo que el estudio abarque. Siendo así, la

seguridad del participante se prioriza en todo momento por encima del beneficio del investigador.

**Justicia:** en concordancia con el principio anterior, el investigador está obligado a ser equitativo en durante la presencia de algún riesgo, así como de las ventajas que significa la participación durante el proceso investigativo. Siendo así, es importante ese proceso de selección que se maneja durante el momento en que se elige a la muestra, ya que todo ello debe hacerse bajo las mismas condiciones. Por lo que queda prohibido, poner en situación de riesgo a los participantes para beneficiar al investigador.

#### IV. RESULTADOS

Para las pruebas de hipótesis, se hizo uso de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, que es aplicable cuando las variables que son objeto de estudio son variables cualitativas ordinales. De manera que, para la interpretación se ha tenido en cuenta que cuando el p valor es menor a 0.05 existe relación significativa entre ambas variables correlacionadas y cuando el coeficiente es más cercano a 1, esta es más fuerte.

**Objetivo General: Relación entre la gestión administrativa y el gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.**

**Tabla 1**

*Relación entre la gestión administrativa y el gobierno digital*

			Gestión administrativa	Gobierno digital
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,465**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	169	169
	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	,465**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	169	169

*Nota:* Cuestionario aplicado a la muestra.

De los datos recogidos con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que con un p valor de 0.002 y con un coeficiente de 0,465, se ha podido recoger que existe relación significativa moderada y directa entre la gestión administrativa y el gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

Por lo que se Rechaza la  $H_0$ : No existe relación significativa entre la entre la gestión administrativa y el gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

Por lo que se acepta la  $H_1$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

**Objetivo específico 1: Relación entre la gestión administrativa y la dimensión externa del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022**

**Tabla 2**

*Relación entre la gestión administrativa y la dimensión externa del gobierno digital*

			Gestión administrativa	Dimensión externa del gobierno digital
Rho de Spearman	gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,450**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	dimensión externa del gobierno digital	Coefficiente de correlación	,450**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

*Nota:* Cuestionario aplicado a la muestra

De los datos recogidos con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que con un p valor de 0.000 y un coeficiente de 0,450 existe relación significativamente moderada entre la gestión administrativa y la dimensión externa del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

Por lo que se Rechaza la Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión externa del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

Por lo que se acepta la Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión externa del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

**Objetivo específico 2: Relación entre la gestión administrativa y la dimensión interna del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.**

**Tabla 3**

*Relación entre la gestión administrativa y la dimensión interna del gobierno digital*

			Gestión administrativa	Dimensión interna del gobierno digital
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,390**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Dimensión interna del gobierno digital	Coefficiente de correlación	,390**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

*Nota:* Cuestionario aplicado a la muestra

De los datos recogidos con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que con un p valor de 0.000 y con un coeficiente de 0,390, se ha podido recoger que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión interna del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

Por lo que se Rechaza la Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión interna del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

Por lo que se acepta la Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión interna del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

**Objetivo específico 3: Relación entre la gestión administrativa y la dimensión relacional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.**

**Tabla 4**

*Relación entre la gestión administrativa y la dimensión relacional del gobierno digital*

			Gestión administrativa	Dimensión relacional
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,489**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Dimensión relacional	Coeficiente de correlación	,489**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

*Nota:* Cuestionario aplicado a la muestra

De los datos recogidos con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que con un p valor de 0.000 y con un coeficiente de 0,489, se ha podido recoger que existe relación significativa moderada entre la gestión administrativa y la dimensión relacional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

Por lo que se Rechaza la Ho: No existe relación significativa moderada entre la gestión administrativa y la dimensión relacional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

Por lo que se acepta la Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión relacional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

**Objetivo específico 4: Relación entre la gestión administrativa y la dimensión promocional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.**

**Tabla 5**

*Relación entre la gestión administrativa y la dimensión promocional del gobierno digital*

			Gestión administrativa	Dimensión promocional
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,550**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Dimensión promocional	Coefficiente de correlación	,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

*Nota:* Cuestionario aplicado a la muestra

De los datos recogidos con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que con un p valor de 0.000 y con un coeficiente de 0,550, se ha podido recoger que existe relación significativamente moderada entre la gestión administrativa y la dimensión promocional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

Por lo que se Rechaza la Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión promocional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

Por lo que se acepta la Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión promocional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.

## V. DISCUSIÓN

Los hallazgos han mostrado que existe relación significativamente moderada entre la gestión administrativa y la dimensión externa del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, toda vez que, se encontró un coeficiente rho de spearman de 0,450 y un valor de significancia 0.000. Que se ve reflejado en que cuando hay una mejor gestión administrativa sobre el gobierno digital, mejor es la capacidad de respuesta y el servicio que se ofrece a los usuarios. Además, los datos descriptivos indican que el 46% señaló que la gestión administrativa es regularmente eficiente y un porcentaje similar de 42% señaló que el gobierno digital en su dimensión externa también es regularmente eficiente por el uso del sitio web y correo institucional para comunicar a la ciudadanía sobre sus servicios y permitir el trámite de estos a través de los mismos.

Estos datos coinciden con los de Cosquillo (2022) quien muestra resultados semejantes, pues también encontró relación entre lo estudiado, a partir de un coeficiente Chi X2 que demuestra la relación alta de 398.95. Además que precisa que, el 50,0% de los encuestados presentó un acuerdo con la eficiencia, lo que significa que estos expresan que ha mejorado el servicio de atención con la aplicación del Gobierno Digital, el 36,1% no se inclina por una satisfacción en el servicio, pero tampoco indica que este sea ineficiente, el 7,4%, si expresa su rechazo, ya que manifiesta que el servicio que recibe no es eficiente ni eficaz y el 6,5% totalmente de acuerdo. Concluyendo que el Gobierno Digital y las TIC son un medio excepcional para la transformación estratégica de la administración pública, mejorándola positivamente y que dentro de la institución, ambas variables se relacionan. Así también coincide con los resultados de Alfaro (2022) quien encontró relación entre ambas variables, mediante la prueba de correlación, un coeficiente rho de spearman igual a 0.780 y un nivel de significancia de 0.000, con lo cual concluye que medida que aumente o disminuya una variable la otra también hace lo mismo. Este autor también encontró que con un coeficiente rho de spearman igual a 0.652 y un  $p=0.000$ , hay relación significativa entre la dimensión externa del gobierno digital y la gestión administrativa. También coincide con los de Paco (2021) quien encontró como resultados que a partir de un coeficiente de correlación de 0,466 y un  $P = 0,000$ , existe un alto grado de correlación entre las variables



estudiadas; sustentando lo obtenido en razón de que el 75% de los trabajadores ha manifestado que existe un gobierno electrónico adecuado, el 17.86 % muy adecuado y el 7.14% inadecuado; el 71.43% por su parte señala que se tiene una infraestructura informática adecuada, el 17.86% en tanto da a conocer que esta es muy adecuada y el 10.71% informa que tal servicio se puede considerar como inadecuado; el 67.86% por su parte dio a conocer que cuando se refiere a esa estructura informática, sin duda esta es percibida como inadecuada, el 21.43 % también la percibe como muy adecuada y el 10.71% muy similar, expresa que esta es percibida como inadecuada. Por otra parte, el 64.29% de los trabajadores consideran que la institución tiene una Gestión Administrativa eficiente y, por su parte el 35.71% la considera muy eficiente. Sin embargo, se observa que, el 71.43% considera que se tiene una dirección eficiente, por su parte se ha registrado también el 28.57% que ha expresado que tal gestión es muy eficiente. De manera que, el 50% ha considerado que se tiene un control eficiente, y el otro 50% lo considera como muy eficiente. También se asemejan a los hallazgo de Buitron (2021) quien de igual manera en su investigación encontró luego de aplicar la prueba de correlación prevista para cumplir con el objetivo, un coeficiente rho de spearman igual a 0.693 y un nivel de significancia de 0.000, con lo cual evidencia que existe relación significativa moderada y positiva entre lo estudiado. Además que precisó que, el 72% de los encuestados percibieron el gobierno digital en la institución en un nivel medio, el 13% en un alto nivel, mientras que el 15% percibió el gobierno digital en un bajo nivel. En cuanto a sus dimensiones, la dimensión externa fue percibida para un 65% en un nivel medio, para un 24% en un bajo nivel, mientras que para un 11% fue de alto nivel; la dimensión interna fue percibida para un 66% en un nivel medio, para un 24% en un bajo nivel, mientras que para un 10% fue de alto nivel; la dimensión relacional fue percibida para un 80% en un nivel medio, para un 11% en un alto nivel, mientras que para un 9% fue de bajo nivel. Por otra parte, en cuanto a la gestión administrativa, el 58% la percibió en un nivel regular; el 33% deficiente, mientras que el 9% percibieron la gestión administrativa de la institución en un nivel eficiente. De igual forma, los hallazgos se comparan con los de Depaz (2021) asimilándose a sus resultados, toda vez que, encontró mediante la prueba de correlación, un coeficiente rho de spearman igual a 0.629 y un nivel de significancia de 0.000, con lo que llega a evidenciar que lo estudiado si se

correlaciona, siendo aquello específicamente una relación significativa. Además que precisó que, el 44% de los encuestados percibieron el gobierno digital en la institución en un bajo nivel, el 37% lo percibieron en un nivel medio, y el 19% percibió el gobierno digital en un nivel alto; siendo así que el gobierno digital para la institución objeto de estudio se muestra en un bajo nivel. Por otra parte, en cuanto a la gestión administrativa, el 40% la percibió ineficiente, el 38% regular y el 22% percibieron la gestión administrativa de la institución como eficiente.

Los hallazgos han mostrado que existe relación significativa moderada entre la gestión administrativa y la dimensión interna del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, toda vez que se encontró un coeficiente rho de spearman de 0,390 y un valor de significancia 0.000; Que se ve reflejado en que cuando hay una mejor gestión administrativa sobre el gobierno digital, mejor es el uso de los medios de las TIC por los empleados para prestar los servicios. Además, los datos descriptivos indican que el 46% señaló que la gestión administrativa es regularmente eficiente y un porcentaje similar de 47% señaló que la institución regularmente concientiza y capacita a sus colaboradores sobre el uso de las TIC en la prestación de los servicios.

Estos resultados concuerdan con los resultados de Portocarrero (2020) que también muestran que existe una relación significativa, en razón de un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,325 lo cual determina que el nivel de relación es positiva media, pues además, el valor de significancia es de  $p=0.001 < 0.05$ , por lo que existe relación entre ambas variables en la institución. Señalando además que la oficina general de administración aun presentaba deficiencias en la práctica del gobierno digital, lo cual es una necesidad, puesto que la modernización ayudará sin duda en la en la rendición de cuentas, sino también en la eficiencia con la que se facilitará el acceso a los servicios ciudadanos y al acceso a las informaciones que estos requieren; pues un servicio digital es sin duda la herramienta que permitirá aumentar el nivel de la rendición de viáticos de forma oportuna. Esta relación hallada también se asemeja con los resultados obtenidos por Alfaro (2022) que encontró mediante la prueba de correlación, un coeficiente rho de spearman igual a 0.780 y un nivel de significancia de 0.000, con lo cual concluye que medida que aumente o disminuya una variable la otra también hace lo mismo. Para la dimensión la dimensión interna se encontró un coeficiente

rho de spearman igual a 0.705 y un  $p= 0.000$ , con lo cual se comprende que efectivamente hay relación significativa positiva y alta significativa entre esta dimensión y la gestión administrativa.

Los hallazgos también se asemejan a los de Ccahuata (2022) pues el autor encontró mediante la prueba de correlación, un coeficiente rho de spearman igual a 0.725 y un nivel de significancia de 0.029, con lo cual evidencia que existe relación significativa positiva alta. Además que precisó que, el 51% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con que conoce las herramientas del gobierno digital en la institución, mientras que el 49% se muestra indiferente ante ello. Por otra parte, en cuanto a la gestión administrativa, el 55% se mostró indiferente con la gestión administrativa desarrollada en aquella entidad, el 43% se mostró de acuerdo y el 2% se mostró en desacuerdo. Asimismo con los resultados de Valenzuela (2021) que mediante la prueba de correlación, encontró un coeficiente rho de spearman igual a 0.748 y un nivel de significancia de 0.000, con lo que llega a evidenciar que lo estudiado si se correlaciona, siendo aquello específicamente una relación significativa. Además que precisó que, el 95% de los encuestados percibieron el gobierno digital en la institución en un alto nivel, mientras que el 5% percibió el gobierno digital en un nivel medio. Por otra parte, en cuanto a la gestión administrativa, el 98% la percibió en un alto nivel, mientras que el 2% percibieron la gestión administrativa de la institución en un nivel medio.

Los hallazgos han mostrado que existe relación significativa moderada entre la gestión administrativa y la dimensión relacional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, toda vez que, se encontró un coeficiente rho de spearman de 0, 489 y un valor de significancia 0.000. Que se ve reflejado en que cuando hay una mejor gestión administrativa sobre el gobierno digital, mejor es articulación interinstitucional para la prestación de los servicios. Además, los datos descriptivos indican que el 46% señaló que la gestión administrativa es regularmente eficiente y un porcentaje similar del 42% considera regularmente eficiente el uso del correo electrónico para que la institución se comunique con otras áreas de trabajo y con otras entidades, sean públicas o privadas.

Estos resultados se asimilan a los de Purizaca (2021) quien también ha encontrado, que las dos variables señaladas anteriormente y objeto de estudio presentan una relación muy significativa bajo el coeficiente Rho Spearman  $=,788$ ;

con un nivel de significancia de  $p=0.000$ . Por lo que, existe relación entre estas dos variables, siendo necesario mayor capacitación para las funciones, y para los usuarios en quienes se debe fomentar el valor de estos cambios. También a los encontrados por Alfaro (2022) que en sus resultados encontró relación entre la gestión administrativa y la dimensión relacional con un coeficiente rho de spearman igual a 0.530 y un  $p= 0.000$ , con lo cual se comprende que efectivamente hay relación positiva entre ambas. También se asemejan al hallazgo de Buitron (2021) quien de igual manera en su investigación encontró luego de aplicar la prueba de correlación prevista para cumplir con el objetivo, un coeficiente rho de spearman igual a 0.693 y un nivel de significancia de 0.000, con lo cual evidencia que existe relación significativa moderada y positiva entre las variables. Además que precisó que, el 72% de los encuestados percibieron el gobierno digital en la institución en un nivel medio, el 13% en un alto nivel, mientras que el 15% percibió el gobierno digital en un bajo nivel. En cuanto a sus dimensiones, la dimensión externa fue percibida para un 65% en un nivel medio, para un 24% en un bajo nivel, mientras que para un 11% fue de alto nivel; la dimensión interna fue percibida para un 66% en un nivel medio, para un 24% en un bajo nivel, mientras que para un 10% fue de alto nivel; la dimensión relacional fue percibida para un 80% en un nivel medio, para un 11% en un alto nivel, mientras que para un 9% fue de bajo nivel. Por otra parte, en cuanto a la gestión administrativa, el 58% la percibió en un nivel regular; el 33% deficiente, mientras que el 9% percibieron la gestión administrativa de la institución en un nivel eficiente. Lo mismo con los resultados de Gonzáles (2021) que de acuerdo a un p valor menor a 0,05 y un coeficiente de 0,710, determinó que ambas variables que fueron estudiadas se relacionaban positivamente.

Los hallazgos han mostrado que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión promoción del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, toda vez que, se encontró un coeficiente rho de spearman de 0,550 y un valor de significancia 0.000; Que se ve reflejado en que cuando hay una mejor gestión administrativa sobre el gobierno digital, mejor es la implementación de equipamiento e infraestructura para este tipo de gobierno. Además, los datos descriptivos indican que el 46% señaló que la gestión administrativa es regularmente eficiente y un porcentaje similar del 52% señaló

como regular el gobierno digital en su dimensión promoción, siendo que la institución no siempre implementa su infraestructura ni los equipos necesarios.

Esto concuerda con los resultados obtenidos por Vásquez (2021) que también obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0,852 que representa ello que lo estudiado se correlaciona moderada y positivamente, además un p valor de 0.01. Además que precisa que, hay un 60% de la población encuestada que muestra un grado medio respecto a lo que se tiene de la primera variable, el 25% un nivel bajo y en lo que corresponde a la variable de gobierno digital se encontró un 25% con nivel bajo y un 57,5% con un nivel medio. Los hallazgos también son semejantes con los de Moreno (2021) que encontró mediante la prueba de correlación, un coeficiente rho de spearman igual a 0.870 y un nivel de, con lo cual concluye que medida que aumente o disminuya una variable la otra también hace lo mismo. También se asemejan al hallazgo de Buitron (2021) quien de igual manera en su investigación encontró luego de aplicar la prueba de correlación prevista para cumplir con el objetivo, un coeficiente rho de spearman igual a 0.693 y un nivel de significancia de 0.000, con lo cual evidencia que existe relación significativa moderada y positiva entre las variables. Además que precisó que, el 72% de los encuestados percibieron el gobierno digital en la institución en un nivel medio, el 13% en un alto nivel, mientras que el 15% percibió el gobierno digital en un bajo nivel. En cuanto a sus dimensiones, la dimensión externa fue percibida para un 65% en un nivel medio, para un 24% en un bajo nivel, mientras que para un 11% fue de alto nivel; la dimensión interna fue percibida para un 66% en un nivel medio, para un 24% en un bajo nivel, mientras que para un 10% fue de alto nivel; la dimensión relacional fue percibida para un 80% en un nivel medio, para un 11% en un alto nivel, mientras que para un 9% fue de bajo nivel. Por otra parte, en cuanto a la gestión administrativa, el 58% la percibió en un nivel regular; el 33% deficiente, mientras que el 9% percibieron la gestión administrativa de la institución en un nivel eficiente. También concuerdan con Alfaro (2022) que en sus resultados encontró una relación entre la dimensión promocional con un coeficiente rho de spearman igual a 0.815 y un  $p= 0.000$ , con lo cual se comprende que efectivamente hay relación significativa alta entre ellas.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: La gestión administrativa se relaciona significativamente de forma moderada con el Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,465 y p-valor de 0,002, en razón de que cuando existe una adecuada planificación, organización, dirección y control, mejor será la implementación del gobierno digital en la institución.

Segunda: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión externa del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,450 y p-valor de 0,000, Así, cuando hay una mejor gestión administrativa sobre el gobierno digital, mejor es la capacidad de respuesta y el servicio que se ofrece a los usuarios por medio del uso del correo electrónico institucional, página web y otros medios digitales.

Tercera: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión interna del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,390 y p-valor de 0,000, que se ve reflejado en que cuando hay una mejor gestión administrativa sobre el gobierno digital, mejor es el uso de los medios de las TIC por los empleados para la prestación de los servicios a favor de los usuarios.

Cuarta: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión relacional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,489 y p-valor de 0,000, que se ve reflejado en que cuando hay una mejor gestión administrativa sobre el gobierno digital, mejor es articulación interinstitucional para la prestación de los servicios.

Quinta: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión promocional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,550 y p-valor de 0,000, que se ve reflejado en que cuando hay una mejor gestión administrativa sobre

el gobierno digital, mejor es la implementación de equipamiento e infraestructura para este tipo de gobierno.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se recomienda a la dirección de la institución, mejorar la gestión administrativa con respecto al desarrollo del gobierno digital, que les permita, distribuir recursos y capacitar a sus trabajadores sobre el funcionamiento, otorgándoles los conocimientos y los instrumentos que les permita manejar de un manera adecuada y eficientemente los medios digitales en la prestación de servicios.

Segunda: Se recomienda a los directivos promover la cultura digital en la institución a fin de lograr su implementación y adecuado desarrollo en todas las actividades que la institución ejecuta, así también con respecto a los usuarios, para que estos puedan recibir una atención a sus demandas en un menor tiempo.

Tercera: Se recomienda incentivar a los trabajadores para implementar completamente las herramientas tecnológicas en todas sus actividades o labores desempeñadas, a fin de facilitar el trabajo en la institución y obtener mejores resultados en menor tiempo; y de esta forma además, desprenderse de los procesos manuales y mecánicos a los que tradicionalmente están acostumbrados.

Cuarta: Se recomienda a la institución hacer más accesible la comunicación con los usuarios a través de plataformas digitales, como página web, correos electrónicos, redes sociales, de tal manera que puedan consultar sus dudas o realizar algún trámite sin mucha complicación.



## REFERENCIAS

- Alfaro, M. E. (2022). *Gobierno digital y gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80805>
- Álvarez-Viera, P. (2018). Ética e Investigación. *Boletín Redipe*, 7(2), 122-49. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434>
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., & Escalante-Flores, J. L. (2021). Administrative management and organizational commitment in educational institutions. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), 1-14. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Buitron, 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 César Vallejo]. Repositorio institucional ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73088>
- Calle, N. M. (2021). *Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud – Trujillo 2020* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56300>
- Ccahuata, M. N. (2022). *Gobierno digital y la gestión administrativa durante la pandemia covid-19 en la Municipalidad provincial de Tambopata, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89329>
- Chávez-Haro, M. M., Castelo-Salazar, Á. G., y Villacis-Uvidia, J. F. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 5(18), 16-29. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198>

- Chiclla, M. A. (2022). Gobierno digital y su influencia en la gestión de la municipalidad provincial de Lucanas Puquio, año 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80339>
- ComexPerú (2021, 7 de mayo). *De gobierno electrónico a gobierno digital: la transformación es una realidad*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2021). Tecnologías digitales para un nuevo futuro (LC/TS.2021/43), Santiago. Disponible en: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf)
- Cosquillo, S. F. (2022). *Gobierno digital y la gestión municipal en la Municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional unms. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo\\_Is.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo_Is.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Depaz, J. E. (2021). *El gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad de Independencia durante la Covid-19, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74214>
- Fajardo, L. M. (2018). *Gestión estratégica y desarrollo empresarial de las operadoras de transporte terrestre intraprovincial de pasajeros del cantón Milagro, Ecuador, período 2013- 2016* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional unmsm. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7642>
- Falconi-Piedra, J. F., Luna-Altamirano, K. A., Sarmiento-Espinoza, V. H. y Andrade-Cordero, C. F. (2019). Administrative management: Study from the administration of the processes in a motorcycle and assembly Company. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>

- Fonseca, J. y Martillo, A. (2021). *Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción*. Editorial Grupo Compás.
- González, V. (2021). *Gobierno Digital y Gestión Administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones*, Lima 2021. (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72232>
- González-Rodríguez, S. S., Viteri-Intriago, D. A., Izquierdo-Morán, A. M. y Verdezoto-Cordova, G. O. (2020). Administrative management model for the business development of hotel Barros in Quevedo city. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw Hill Education.
- Honores-Galarza, K. R., Tito-Quinde, D.A. y Pacheco-Molina, A. (2022). Efficient strategic factors for administrative management in taxi service companies in Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1997-2020. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3693>
- López-De Castro, S. y García Alonso, R. (2016). Citizens and Electronic Government: Colombian Municipal Website Citizen Guidance to Promote Participation. *Universitas humanística*, (82), 279-304. <http://www.scielo.org.co/pdf/unih/n82/n82a11.pdf>
- Loaiza, B. L. (2022). *Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78956>
- López-López, A. D. (2021). Administration as a key tool. Case study in business management in Tingo María. *Gaceta Científica*, 7(2), 59–69. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102>
- Mendoza-Briones, A. A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta.

- Mendoza-Fernandez, V. M., y Moreira-Chóez, J. S. (2021). Administrative Management Processes, a journey from its origin. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 6(3), 608-620.  
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Meza-Carrillo, C. V. y Gomez-Urdiales, G. R. (2017). *Valledupar Mayors Office Current Electronic Government Inspired Principles*. *Revista Espacios*, 38(51), 1-18.  
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p18.pdf>
- Moreno, D. A. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional ucv.  
<https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3822>
- Núñez-Naranjo, S., De la Torre-Altamirano, S. y Valdospinos-Balda, A. (2021). Business administration process: case of observatory of business sciences of the university of Otavalo. *Res Non Verba Revista Científica*, 11(2), 84–102. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v11i2.554>
- Ocampos, L. E. y Valencia, S. T. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio institucional untumbes.  
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paco, W. F. (2021). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio institucional unh. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3822>

- Panduro, J., Chávez, R., Prado, M., Aliaga, D., Ochoa, F. (2020). *Gestión Administrativa de una empresa* (1ra ed.). Editorial Grupo Compás. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55875>
- Pasqualí, M. (2020). Los países latinoamericanos con mayor digitalización gubernamental. Disponible en: <https://es.statista.com/grafico/23086/gobiernos-latinoamericanos-con-la-mayor-digitalizacion/>
- Peña-Ponce, D. K., Milligan-Alvia, K. y Galarza-Rodríguez, E. (2022). Administrative Management and its Contribution to Business Development: Case of the Moto Taxi Cooperative of Puerto López. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 136-151. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2563/5756>
- Porrúa, M. (2019, 14 de febrero). *La Agenda Digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>
- Portocarrero, B. (2020). Gobierno digital y su relación con la rendición de viáticos en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú, 2020. (Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública, Repositorio Universidad César Vallejo). Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48446>
- Purizaca, L. (2021). Gobierno digital y gestión administrativa en el Programa Nacional de Telecomunicaciones, Pronatel 2021. (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72436>
- Ramírez-Casco, A. P., Ramírez-Garrido, R. G. y Calderón-Morán, E. V. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*. <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.ht+ml>
- Reynoso, J. R. (2017). La gestión administrativa. Cómo son administradas las empresas del siglo XXI. *Revista Educación y Academia*.

<https://medium.com/revista-academica-digital-de-la-escuela-de/la-gesti%C3%B3n-administrativa-6dc30fb87c04>

- Riffo-San Martín, R. S. (2019). Administrative and quality management in schools in the Chorrillos. *Revista Científica*, 4(Ed. Esp.), 153–172.  
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Rodríguez-Cruz, Y. (2020). Information dimension of the Public Management for the Governance and "electronic" / "open" government. *Alcance*, 9(22), 95-125.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v9n22/2411-9970-ralc-9-22-95.pdf>
- Rodríguez-Román, R. (2021). Digital government in local governments in Latin America. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-179.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7953214>
- Ruiz, L. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín – 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional ucv.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82241>
- Salazar, F. A. y Suárez, A. Y. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura]. Repositorio institucional pirhua.  
<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5192>
- Salazar-Espinoza, J. 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>
- Salguero-Barba, N. G. y García-Salguero, C. P. (2018). Efficient Administrative Management. *Polo del Conocimiento*, 3(9), 1-12.  
<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v3i9.748>
- Sánchez, J. M. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso

de La Vega]. Repositorio institucional uigv.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1007>

Valenzuela, M. C. (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 (DIRTIC PNP), 2021* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Las Américas]. Repositorio institucional ulasamericas.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2125>

Vargas, C. O. (2022). *Gobierno digital y control en la Gestión Financiera Contable de las Instituciones Educativas Públicas en una Ugel de Lima, 2021* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional ucv.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83085>

Vargas-Bravo, C. O. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13767-13777.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1356](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356)

Vásquez, D. (2021). *Gestión por procesos y gobierno digital en las Municipalidades de la Provincia de Moyobamba* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional ucv.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81263>

Vásquez-Villanueva, L. (2020). Administrative management and student satisfaction, in the distance higher education program, in a private university in Lima. *Paidagogo*, 2(1), 83–105. <https://doi.org/10.52936/p.v2i1.27>



## ANEXOS

### Anexo 1 : operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GOBIERNO DIGITAL</b>	El gobierno digital se define como aquel que integra el uso de las tecnologías digitales en la administración gubernamental, a fin de instaurar nuevos valores públicos en esta. Es decir, se trata de la gestión con base en el empleo de la tecnología digital y las herramientas indispensables que tienen por propósito lograr la eficiencia en los servicios prestados por las entidades públicas a los ciudadanos (Vargas, 2022).	La variable gobierno digital será medido teniendo en cuenta sus cuatro dimensiones (externa, interna, promocional y relacional) utilizando un cuestionario con una escala de Nunca [1], Casi nunca [2], Indeciso [3], Casi siempre [4] y Siempre: [5].	Externa	Servicio al usuario		Ordinal
				Capacidad de respuesta		
			Interna	Generación de cambios en Cultura administrativa.		
				Formación e inducción de los empleados para el manejo de la TIC.		
				Sistema de motivación para el buen uso de las tic		
			Promocional	Desarrollo de una cultura digital en los empleados		
				Equipamiento y desarrollo de infraestructura		
			Relacional	Relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios		
				Relaciones internas para procesar trámites y servicios		
			<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	La Gestión administrativa se define como el proceso de toma de decisiones que tienen como fundamento los principios y métodos de la administración.	La variable gestión administrativa será medido teniendo en cuenta sus cuatro dimensiones (Planificación del gobierno digital,	
Planteamiento de objetivo y metas de gobierno digital						
Planteamiento de políticas de gobierno digital						
Planteamiento de						



Asimismo, se trata de un conjunto de acciones que se enfocan en el logro de los objetivos de cierta institución; mediante el cumplimiento y la adecuada aplicación de las fases de la administración, estas son, la planeación, organización, dirección, coordinación y control (Ocampos y Valencia, 2017).	organización para el gobierno digital dirección del gobierno digital dirección del gobierno digital y control de gobierno digital) utilizando un cuestionario con una escala de Nunca [1], Casi nunca [2], Indeciso [3], Casi siempre [4] y Siempre: [5].		Procedimientos, estrategias para el buen gobierno digital		
		Organización	Designación de actividades para el gobierno digital		
			Designación de responsabilidades para para el gobierno digital.		
			Distribución de recursos materiales para para el gobierno digital financiera		
			Distribución de recursos económicos para el gobierno digital		
		Dirección	Ejecución de las actividades para el gobierno digital		
			Ejecución de lo planificado para el gobierno digital		
		Control	Verificación de actividades para el gobierno digital		
			Corrección de actividades para el gobierno digital		

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Título de la tesis: Gestión Administrativa y Gobierno Digital en una institución pública de Trujillo; 2022

<b>TEMA: Gestión Administrativa y Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.</b>				
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>
<b>Problema General</b> ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con el Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022?	<b>Objetivo Principal</b> determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con el Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022	<b>Hipótesis General</b> la gestión administrativa se relaciona significativamente con el Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022	<b>Enfoque:</b> Cuantitativa  <b>Alcance:</b> Descriptiva - Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental, transversal.	<b>Población:</b> Está compuesta por 300 trabajadores de la Sunarp de Trujillo  <b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico, aleatorio simple.
<b>Problemas Específicos</b> 1. ¿En qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la dimensión externa del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022? 2. ¿En qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la dimensión interna del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022?	<b>Objetivos específicos</b> 1. Establecer en qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la dimensión externa del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022. 2. Establecer en qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la dimensión interna del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.	<b>Hipótesis Específicas</b> 1.- La gestión administrativa se relaciona en un nivel significativo con la dimensión externa del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022. 2. La gestión administrativa se relaciona en un nivel significativo con la dimensión interna del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022. 3. La gestión administrativa se relaciona en un nivel significativo con la dimensión relacional del Gobierno	<b>Método:</b> Método estadístico	Muestra: 169

<p>3. ¿En qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la dimensión relacional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022?</p> <p>4. ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la dimensión promocional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022?</p>	<p>3. Establecer en qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la dimensión relacional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.</p> <p>4. Establecer en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la dimensión promocional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.</p>	<p>digital en una institución pública de Trujillo; 2022.</p> <p>4. La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión promocional del Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022.</p>		
---	---	--	--	--

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos:

Estimado participante, la presente encuesta tiene como finalidad conocer la gestión administrativa para el gobierno digital en la institución con fines investigativos. Toda información recolectada con los cuestionarios, será estrictamente académica y se manejará de forma confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores y de la institución.

#### I: DATOS GENERALES

Cargo que desarrolla dentro de la institución:.....

Tiempo que trabaja en la institución: .....

#### II: CUESTIONARIOS

##### **Cuestionario N° 1: Gobierno digital**

**Nota:** Tomar en cuenta la siguiente escala para dar su respuesta, marcando con un X en los ítems según sus criterios.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Item	A	B	C	D	E
1. La institución hace uso de su sitio web para comunicarle a la ciudadanía sobre los servicios que brinda.					
2. La institución hace uso de su correo electrónico para comunicarle a la ciudadanía respecto a los servicios que brinda.					
3. La institución permite la solicitud de sus servicios a través del correo electrónico institucional.					
4. La institución hace uso de las redes sociales para comunicarle a la ciudadanía respecto a los servicios que brinda.					
5. La institución concientiza a sus colaboradores respecto al uso de las TIC en la prestación de los servicios que brinda.					
6. La institución realiza capacitaciones para sus colaboradores relacionadas al uso de las TIC en la prestación de los servicios que brinda.					

7. La institución incentiva económicamente a sus colaboradores por usar adecuadamente las TIC en la prestación de los servicios que brinda.					
8. La institución promueve la cultura respecto a las TIC con sus colaboradores.					
9. La institución desarrolla cambios en su infraestructura a fin de obtener un buen uso de las TIC de parte de sus colaboradores.					
10. La institución actualiza e implementa sus equipos de trabajo a fin de que sus colaboradores hagan un uso adecuado de las TIC.					
11. La institución hace uso de su correo institucional para mantener comunicación con instituciones privadas e informar sobre los servicios que brinda.					
12. La empresa disminuye costos y vende activos innecesarios concentrándose en su actividad económica más rentable.					
13. La institución hace uso de su correo institucional para mantener comunicación con instituciones privadas e informar sobre los servicios que brinda.					
14. La institución hace uso de su correo institucional para tener comunicación con las otras áreas que existen en la entidad y con otras entidades públicas para informar sobre sus servicios y todo lo relacionado a ello.					
15. La institución hace uso de su correo institucional para tramitar servicios con las otras áreas de la entidad y con otras instituciones públicas.					

## Cuestionario N° 1: Gestión Administrativa

**Nota: Nota:** Tomar en cuenta la siguiente escala para dar su respuesta, marcando con un X en los ítems según sus criterios.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo


Item	A	B	C	D	E
1. En la institución hay una identificación de necesidades para el gobierno digital.					
2. En la institución hay un planteamiento de objetivo y metas de gobierno digital.					
3. En la institución hay un planteamiento de políticas de gobierno digital.					
4. En la institución hay un planteamiento de procedimientos y estrategias de gobierno digital.					
5. En la institución hay designación de actividades para el gobierno digital.					
6. En la institución hay designación de responsabilidades para el gobierno digital.					
7. En la institución hay designación de recursos materiales para el gobierno digital.					
8. En la institución hay designación de recursos económicos para el gobierno digital.					
9. Se ejecutan dentro de la institución las actividades para el gobierno digital.					
10. Se ejecuta dentro de la institución lo planificado para el gobierno digital.					
11. Hay verificación de actividades para el gobierno digital en la institución.					
12. Hay corrección de actividades para el gobierno digital dentro de la institución.					



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación de gobierno digital	Identificación de necesidades	En la institución hay una identificación de necesidades para el gobierno digital.	X		X		X		X		
		Planteamiento de objetivo y metas	En la institución hay un planteamiento de objetivo y metas de gobierno digital.	X		X		X		X		
		Planteamiento de políticas	En la institución hay un planteamiento de políticas de gobierno digital.	X		X		X		X		
		Planteamiento de Procedimientos	En la institución hay un planteamiento de procedimientos y estrategias de gobierno digital.	X		X		X		X		
	Organización para el gobierno digital	Designación de actividades	En la institución hay designación de actividades para el gobierno digital.	X		X		X		X		
		Designación de responsabilidades	En la institución hay designación de responsabilidades para el gobierno digital.	X		X		X		X		
		Distribución de recursos materiales	En la institución hay designación de recursos materiales para el gobierno digital.	X		X		X		X		
		Distribución de recursos económicos	En la institución hay designación de recursos económicos para el gobierno digital.	X		X		X		X		
	Dirección del gobierno digital	Ejecución de las actividades	Se ejecutan dentro de la institución las actividades para el gobierno digital.	X		X		X		X		
		Ejecución de lo planificado	Se ejecuta dentro de la institución lo planificado para el gobierno digital.	X		X		X		X		
	Control del gobierno digital	Verificación de actividades	Hay verificación de actividades para el gobierno digital en la institución.	X		X		X		X		
		Corrección de actividades	Hay corrección de actividades para el gobierno digital dentro de la institución.	X		X		X		X		

14

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<i>Cuestionario N° 1: de Gestión Administrativa.</i> <i>Cuestionario N° 2: de Gobierno Digital.</i>		
<b>Objetivo de los Instrumentos</b> <b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<i>Conocer la gestión administrativa para el Gobierno Digital, con fines investigativos.</i> <i>Trabajadores de una institución pública de Trujillo</i>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	<i>Angela Andrea, Alvarado Leguía</i>	<b>DNI N°</b>	<i>46513916</i>
<b>Título Profesional</b>	<i>Ciencias Económicas</i>	<b>Celular</b>	<i>944946830</i>
<b>Dirección Domiciliaria</b>	<i>Prolongación Abtao Cu. 4 – Pje. Benjamín #185</i>		
<b>Grado Académico</b>	<i>Maestra</i>		
<b>FIRMA</b>	 <b>Mtra. ANGELA A. ALVARADO LEGUIA</b> <b>DNI: 46513916</b>	<b>Lugar y Fecha:</b>	<i>Trujillo, 02/06/2022</i>



**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**TÍTULO DE LA TESIS: Gestión Administrativa y Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GOBIERNO DIGITAL	Externa	Servicio al usuario	La institución hace uso de su sitio web para comunicarle a la ciudadanía sobre los servicios que brinda.	X		X		X		X		
			La institución hace uso de su correo electrónico para comunicarle a la ciudadanía respecto a los servicios que brinda.	X		X		X		X		
		Capacidad de respuesta	La institución permite la solicitud de sus servicios a través del correo electrónico institucional.	X		X		X		X		
			La institución hace uso de las redes sociales para comunicarle a la ciudadanía respecto a los servicios que brinda.	X		X		X		X		
	Interna	Generación de cambios en Cultura administrativa.	La institución concientiza a sus colaboradores respecto al uso de las TIC en la prestación de los servicios que brinda.	X		X		X		X		
			Formación e instrucción de los empleados para el manejo de la TIC	X		X		X		X		
		Sistema de motivación para el buen uso de las TIC	La institución incentiva económicamente a sus colaboradores por usar adecuadamente las TIC en la prestación de los servicios que brinda.	X		X		X		X		
			La institución concede reconocimientos a sus colaboradores por emplear adecuadamente las TIC en la prestación de los servicios que brinda.	X		X		X		X		
	Promocional	Desarrollo de una cultura digital en los empleados	La institución promueve la cultura respecto a las TIC con sus colaboradores.	X		X		X		X		
			La institución desarrolla cambios en su infraestructura a fin de obtener un buen uso de las TIC de parte de sus colaboradores.	X		X		X		X		
		Equipamiento y desarrollo de infraestructura	La institución actualiza e implementa sus equipos de trabajo a fin de que sus colaboradores hagan un uso adecuado de las TIC.	X		X		X		X		
	Relación	Relaciones con otras entidades	La institución hace uso de su correo institucional para mantener comunicación con instituciones públicas e informar sobre los servicios que brinda.	X		X		X		X		

	públicas y privadas para procesar trámites y servicios	La institución hace uso de su correo institucional para mantener comunicación con instituciones privadas e informar sobre los servicios que brinda.										
	Relaciones internas para procesar trámites y servicios	La institución hace uso de su correo institucional para tener comunicación con las otras áreas que existen en la entidad y con otras entidades públicas para informar sobre sus servicios y todo lo relacionado a ello.	X		X		X		X			
		La institución hace uso de su correo institucional para tramitar servicios con las otras áreas de la entidad y con otras instituciones públicas.										

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación del gobierno digital	Identificación de necesidades	En la institución hay una identificación de necesidades para el gobierno digital.	X		X		X		X		
			Planteamiento de objetivo y metas	X		X		X		X		
		Planteamiento de políticas	En la institución hay un planteamiento de políticas de gobierno digital.	X		X		X		X		
			Planteamiento de Procedimientos	En la institución hay un planteamiento de procedimientos y estrategias de gobierno digital.	X		X		X		X	
	Organización para el gobierno digital	Designación de actividades	En la institución hay designación de actividades para el gobierno digital.	X		X		X		X		
			Designación de responsabilidades	En la institución hay designación de responsabilidades para el gobierno digital.	X		X		X		X	
		Distribución de recursos materiales	En la institución hay designación de recursos materiales para el gobierno digital.	X		X		X		X		
			Distribución de recursos económicos	En la institución hay designación de recursos económicos para el gobierno digital.	X		X		X		X	
	Ejecución del gobierno digital	Ejecución de las actividades	Se ejecutan dentro de la institución las actividades para el gobierno digital.	X		X		X		X		
			Ejecución de lo planificado	Se ejecuta dentro de la institución lo planificado para el gobierno digital.	X		X		X		X	
	Control del gobierno digital	Verificación de actividades	Hay verificación de actividades para el gobierno digital en la institución.	X		X		X		X		
			Corrección de actividades	Hay corrección de actividades para el gobierno digital dentro de la institución.	X		X		X		X	

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario N° 1: de Gestión Administrativa. Cuestionario N° 2: de Gobierno Digital.		
<b>Objetivo de los Instrumentos</b>	Conocer la gestión administrativa para el Gobierno Digital, con fines investigativos.		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	Trabajadores de una institución pública de Trujillo		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Fernando Luis, Castillo Mendoza	<b>DNI N°</b>	17818600
<b>Título Profesional</b>	Abogado	<b>Celular</b>	964627281
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Calle Las Palmas Reales 440, Dpto 302 – Urb. Palmas Reales		
<b>Grado Académico</b>	Maestro		
<b>FIRMA</b>	 <b>Mtro. FERNANDO L. CASTILLO MENDOZA</b> <b>DNI: 17818600</b>	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 02/06/2022

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión Administrativa y Gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GOBIERNO DIGITAL	Externa	Servicio al usuario	La institución hace uso de su sitio web para comunicarle a la ciudadanía sobre los servicios que brinda.	X		X		X		X		
			La institución hace uso de su correo electrónico para comunicarle a la ciudadanía respecto a los servicios que brinda.	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta		La institución permite la solicitud de sus servicios a través del correo electrónico institucional.	X		X		X		X		
			La institución hace uso de las redes sociales para comunicarle a la ciudadanía respecto a los servicios que brinda.	X		X		X		X		
	Interna	Generación de cambios en Cultura administrativa.	La institución concientiza a sus colaboradores respecto al uso de las TIC en la prestación de los servicios que brinda.	X		X		X		X		
		Formación e inducción de los empleados para el manejo de las TIC	La institución realiza capacitaciones para sus colaboradores relacionadas al uso de las TIC en la prestación de los servicios que brinda.	X		X		X		X		
		Sistema de motivación para el buen uso de las TIC	La institución incentiva económicamente a sus colaboradores por usar adecuadamente las TIC en la prestación de los servicios que brinda.	X		X		X		X		
			La institución concede reconocimientos a sus colaboradores por emplear adecuadamente las TIC en la prestación de los servicios que brinda.	X		X		X		X		
	Promocional	Desarrollo de una cultura digital en los empleados	La institución promueve la cultura respecto a las TIC con sus colaboradores.	X		X		X		X		
		Equipamiento y desarrollo de infraestructura	La institución desarrolla cambios en su infraestructura a fin de obtener un buen uso de las TIC de parte de sus colaboradores.	X		X		X		X		
		La institución actualiza e implementa sus equipos de trabajo a fin de que sus colaboradores hagan un uso adecuado de las TIC.	X		X		X		X			
Relación	Relaciones con otras entidades	La institución hace uso de su correo institucional para mantener comunicación con instituciones públicas e informar sobre los servicios que brinda.	X		X		X		X			

	públicas y privadas para procesar trámites y servicios	La institución hace uso de su correo institucional para mantener comunicación con instituciones privadas e informar sobre los servicios que brinda.										
	Relaciones internas para procesar trámites y servicios	La institución hace uso de su correo institucional para tener comunicación con las otras áreas que existen en la entidad y con otras entidades públicas para informar sobre sus servicios y todo lo relacionado a ello. La institución hace uso de su correo institucional para tramitar servicios con las otras áreas de la entidad y con otras instituciones públicas.	X		X		X		X			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación de gobierno digital	Identificación de necesidades	En la institución hay una identificación de necesidades para el gobierno digital.	X		X		X		X		
		Planteamiento de objetivo y metas	En la institución hay un planteamiento de objetivo y metas de gobierno digital.	X		X		X		X		
		Planteamiento de políticas	En la institución hay un planteamiento de políticas de gobierno digital.	X		X		X		X		
		Planteamiento de Procedimientos	En la institución hay un planteamiento de procedimientos y estrategias de gobierno digital.	X		X		X		X		
	Organización para el gobierno digital	Designación de actividades	En la institución hay designación de actividades para el gobierno digital.	X		X		X		X		
		Designación de responsabilidades	En la institución hay designación de responsabilidades para el gobierno digital.	X		X		X		X		
		Distribución de recursos materiales	En la institución hay designación de recursos materiales para el gobierno digital.	X		X		X		X		
	Dirección del gobierno digital	Ejecución de las actividades	Se ejecutan dentro de la institución las actividades para el gobierno digital.	X		X		X		X		
		Ejecución de lo planificado	Se ejecuta dentro de la institución lo planificado para el gobierno digital.	X		X		X		X		
	Control del gobierno digital	Verificación de actividades	Hay verificación de actividades para el gobierno digital en la institución.	X		X		X		X		
		Corrección de actividades	Hay corrección de actividades para el gobierno digital dentro de la institución.	X		X		X		X		

## Anexo 5: fiabilidad de los instrumentos

### Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario de Gobierno Digital

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,725	,725	15

### Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario de Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,728	,728	12



Portapape...
Calibri 11
A A
Ajustar texto
General
Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Insertar
Eliminar
Formato
Ordernar y filtrar
Buscar y seleccionar

Fuente
Alineación
Número
Estilos
Celdas
Modificar

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA
66	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
71	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
74	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
76	4	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	2	5	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
80	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
86	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3
89	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
95	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
97	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	5	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	3	5	5	3	4	5	5	3	4	4	3	2	5	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
104	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	2	5	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	5	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3
110	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	2	4	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3
113	1	1	4	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
114	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	4	1	4	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1
117	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
118	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	5	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	4	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	2	5	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	4	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	2	5	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5
123	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
124	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	2	5	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5



## Anexo 7: Análisis descriptivo

Tabla 6

### *Gestión administrativa*

Nivel	Planificación %	Organización %	Dirección %	Control %	Gestión administrati va %
Deficiente	22%	38%	40%	39%	35%
Regularmente eficiente	40%	50%	52%	43%	46%
Eficiente	38%	12%	8%	18%	19%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

De los datos que se presentan, se obtuvo que el 46% de los encuestados han considerado la Gestión Administrativa regularmente eficiente, el 35% deficiente y el 19% eficiente, siendo que el nivel de esta variable en institución en regular, ya que habitualmente se verifican y controlan las actividades designadas para el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas para el gobierno digital. Ello en razón de que, para la planificación del gobierno digital se ha obtenido que un 40% indicó que es regular la identificación de las necesidades para el gobierno digital que conllevan al planteamiento de los objetivos y meta; pero un 38% señaló que ello se desarrollaba deficientemente, mientras que un 22% señaló que era eficiente. En cuanto a la organización para el gobierno digital, el 50% señaló que era regular la designación de actividades y responsabilidades para el gobierno digital en razón que pasa lo mismo con la distribución recursos materiales y económicos, el 38% señaló que ello era eficiente, mientras que el 22% señaló que la organización respecto a ello en la institución era deficiente. Para la dirección del gobierno digital, se tuvo que un 52% señaló como regular la ejecución de las actividades y lo planificado para el gobierno digital, pero un 40% señaló que dicha ejecución era deficiente, mientras que solo el 8% señaló que se ejecutaban eficientemente. Por último, para el control del gobierno digital, un 43% señaló como regular la



verificación y corrección de las actividades para el gobierno digital, al contrario del 39% que señaló que ello se desarrollaba deficientemente, mientras que solo un 18% señaló que el control de actividades enfocadas en el gobierno digital era eficientes.

**Tabla 7**

***Gobierno digital***

Nivel	Externa %	Interna %	Promocional %	Relacional %	Gobierno digital %
Deficiente	25%	40%	30%	32%	32%
Regularmente eficiente	42%	47%	52%	42%	46%
Eficiente	33%	13%	18%	26%	23%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

De los datos que se presentan, se obtuvo que el 46% de los encuestados han considerado el Gobierno digital regularmente eficiente, el 32% deficiente y el 23% eficiente, siendo que el nivel de esta variable en institución en regular, ya que normalmente en la institución se hace uso regular de las plataformas digitales para comunicar sobre sus servicios y tramitar los mismos, con los ciudadanos y otras entidades. De esta manera, se observa que en la dimensión externa se ha tenido que un 42% ha considerado como regular el uso del sitio web y correo institucional para comunicar a la ciudadanía sobre sus servicios y permitir el trámite de estos a través de los mismos, asimismo un 33% señaló que esto la utilización de estas plataformas es eficiente, mientras que un 25% señala que aquello es deficiente. Para la dimensión interna, el 47% señaló que la institución regularmente concientiza a sus colaboradores sobre el uso de las TIC en la prestación de los servicios, pero el 40% señaló que esta concientización es deficiente, y solo el 13% que es eficiente.

En cuanto a la dimensión promocional, el 52% señaló como regular la promoción de una cultura basada en las TIC, siendo que la institución no siempre implementa su infraestructura ni equipos, en este sentido el 30% señaló que la promoción de dicha cultura era deficiente, mientras que 18% señaló que era eficiente. Por último en cuanto al gobierno digital en su dimensión relacional, el 42% considera regularmente eficiente el uso del correo electrónico para que la institución se comunique con otras áreas de trabajo y con otras entidades, sean públicas o privadas, pero el 32% indicó que la relación a través del correo entre la institución con otras áreas y entidades es deficiente, mientras que 26% señaló que era eficiente.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALVARADO LEGUIA ANGELA ANDREA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y GOBIERNO DIGITAL EN UNA INSTITUCION PUBLICA DE TRUJILLO; 2022", cuyo autor es PELAEZ MUGUERZA VICTOR ROBERTO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 23 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALVARADO LEGUIA ANGELA ANDREA <b>DNI:</b> 46513916 <b>ORCID</b> 0000-0002-1070-0452	Firmado digitalmente por: AALVARADOL10 el 18- 08-2022 18:17:35

Código documento Trilce: TRI - 0363310