

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**BENEDICTO XVI**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**



**GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS TUMBES 2023**

**Tesis para obtener el grado académico de:  
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

**Br. Torres Fiestas, Charly Alexander**  
<https://orcid.org/0009-0008-3664-1762>

**ASESOR**

**Dr. Amaya Alvarado, Paolo Andre**  
<https://orcid.org/0000-0003-1551-7048>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración y operación de las instituciones públicas**

**TRUJILLO - PERÚ**

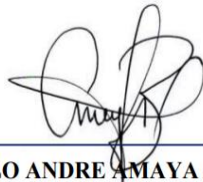
**2024**

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Dr. Paolo Andre Amaya Alvarado con DNI N° 46128308, como asesor del trabajo de investigación titulado: “GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS TUMBES 2023”, desarrollada por el egresado Charly Alexander Torres Fiestas con DNI N° 46738004, del Programa de Maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA.

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



---

**Dr. PAOLO ANDRE AMAYA ALVARADO**  
**ORCID: 0000-0003-1551-7048**  
**Escuela de Posgrado - UCT**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**EXCMO MONS. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO**

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**DRA. ROMY DÍAZ FERNÁNDEZ**

Vicerrectora Académica

**DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA**

Vicerrectora de Investigación

**DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO**

Director de la Escuela de Posgrado (e)

**DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN**

Secretaria General

## **DEDICATORIA**

*Principalmente a Dios, por darme la salud y las fuerzas para culminar esta meta*

*A mi madre, por su amor y motivación diaria en seguir adelante*

*A mi esposa y mis hijos, por quienes lucho por superarme, apoyarlos y darles lo mejor*

*A mis hermanos, por su apoyo al camino del aprendizaje*

***Charly Torres***

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a mi mamá, por su amor y educación me han conducido hasta este camino. También quiero agradecer a mi hermano Robinson por su motivación constante en conseguir mis anhelos y por confiar siempre en mí. Sin duda al apoyo y consejos de mi asesor Dr. Paolo Andre Amaya Alvarado.*

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Charly Alexander Torres Fiestas con DNI 46738004, egresado del Programa de Estudios de Posgrado de la Maestría en AUDITORIA Y GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que se siguió rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado, para la elaboración y sustentación de la tesis titulado: “GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS TUMBES 2023”, en el cuál consta de un total de 75 páginas, en las que incluye 10 tablas, más un total de páginas en anexos.

Se deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, se garantiza que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

El autor.



---

Br. Charly Alexander Torres Fiestas  
DNI N° 46738004

## INDICE

Declaratoria de Originalidad.....	ii
Autoridades Universitarias.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria autenticidad .....	vi
RESUMEN.. .....	ix
ABSTRACT... .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. METODOLOGIA.....	27
2.1. Enfoque, tipo .....	27
2.2. Diseño de investigación.....	27
2.3. Población, muestra y muestreo.....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos .....	29
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información .....	29
2.6. Aspectos éticos en investigación.....	30
III. RESULTADOS .....	31
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES .....	44
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	45
ANEXOS .....	53
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información .....	53
ANEXO 2: Ficha técnica .....	57
ANEXO 3: Operacionalización de variables .....	59
ANEXO 4: Carta de presentación.....	62
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos ...	63
ANEXO 6: Consentimiento informado (Mayores de edad) .....	64
ANEXO 7: Matriz de consistencia .....	70
ANEXO 8: Validación de Instrumentos .....	72
ANEXO 9: Reporte turnitin .....	75

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gobierno Digital en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023 .....	31
Tabla 2: Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Gobierno Digital en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023 ....	32
Tabla 3: Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gestión Administrativa en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023 .....	33
Tabla 4: Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.....	33
Tabla 5: Prueba de normalidad de las variables y dimensiones .....	34
Tabla 6: Relación entre la variable Gobierno Digital y Gestión Administrativa en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023 .....	35
Tabla 7: Relación entre la dimensión acceso digital y Gestión Administrativa en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023 .....	35
Tabla 8: Relación entre la dimensión eficiencia tecnológica y Gestión Administrativa en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023 .....	36
Tabla 9: Relación entre la dimensión innovación digital y Gestión Administrativa en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.....	37
Tabla 10: Relación entre la dimensión comunicación digital y Gestión Administrativa en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023 .....	37

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo, determinar la relación entre el Gobierno Digital y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas en Tumbes, 2023. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, y el tipo de investigación según su finalidad fue aplicado, y según su profundidad correlacional, con un diseño no experimental transversal. La población fue de 45 servidores públicos de la Municipalidad, en donde se aplicó 2 encuestas para medir las diferentes variables: una enfocada en la medición del Gobierno Digital la cual estaba conformada por las dimensiones de Acceso Digital, Eficiencia Tecnológica, Innovación Digital y Comunicación Digital y la otra enfocada en la Gestión Administrativa la cual estaba conformada por las dimensiones de Planeamiento, Dirección, Gestión del desempeño y Organización. Ambas encuestas se utilizaron como escala de medición de tipo Likert y se evidenció tener propiedades de medida apropiadas. Los hallazgos revelaron una correlación significativa entre Gobierno Digital y Gestión Administrativa ( $p < 0.05$ ), evidenciando una relación directa y alta con un coeficiente de correlación de  $\rho = 0.802$ . Asimismo, se obtuvo como resultado que las dimensiones de Eficiencia Tecnológica, Innovación Digital y Comunicación Digital se relacionaron de manera significativa con la Gestión Administrativa ( $p < 0.05$ ), mostrando relaciones directas y altas con coeficientes de correlación de  $\rho = 0.748$ ,  $\rho = 0.670$  y  $\rho = 0.682$  respectivamente.

**Palabras clave:** Gobierno Digital, Gestión Administrativa, Eficiencia Tecnológica.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between Digital Government and Administrative Management in the District Municipality of Casitas in Tumbes, 2023. The methodology had a quantitative approach, and the type of research according to its purpose was applied, and according to its depth correlational, with a non-experimental cross-sectional design. The population was 45 public servants of the Municipality, where 2 surveys were applied to measure the different variables: one focused on the measurement of Digital Government which was formed by the dimensions of Digital Access, Technological Efficiency, Digital Innovation and Digital Communication and the other focused on Administrative Management which was formed by the dimensions of Planning, Direction, Performance Management and Organization. Both surveys were used as a Likert-type measurement scale and were found to have appropriate measurement properties. The findings revealed a significant correlation between Digital Government and Administrative Management ( $p < 0.05$ ), evidencing a direct and high relationship with a correlation coefficient of  $\rho = 0.802$ . Likewise, it was obtained as a result that the dimensions of Technological Efficiency, Digital Innovation and Digital Communication were significantly related to Administrative Management ( $p < 0.05$ ), showing direct and high relationships with correlation coefficients of  $\rho = 0.748$ ,  $\rho = 0.670$  and  $\rho = 0.682$  respectively.

**Keywords:** Digital Government, Administrative Management, Technological Efficiency.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el avance de la tecnología y la digitalización está generando una gran revolución, las innovaciones tecnológicas más importantes están a punto de generar un cambio trascendental en todo el mundo, con el inicio de la Industria 4.0, esto ocasiona que se genere una brecha de desigualdad en muchos gobiernos de países en desarrollo, en comparación con los que tienen una economía estable (Schwab, 2017).

De acuerdo a Digital Government Studies (2019), en los países en desarrollo, se ha puesto como punto primario en agenda el aprovechar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la última década, y esto también se aplica a los países del norte y medio oriente de África. A pesar de ello, el trabajo en torno al gobierno digital aún es considerado como actividades de apoyo técnico y no como una herramienta estratégica central de las actividades del sector público. En Francia se han realizado esfuerzos significativos para implementar iniciativas específicas relacionadas con el gobierno digital, pero lamentablemente la corrupción forma parte del problema a nivel mundial lo cual representa una grave dificultad para la rendición de cuentas, la gobernanza y la transparencia (Wellalage et al., 2019).

En cuanto a la transparencia, el más reciente informe de Transparency International (TI, 2020) acerca del índice de percepción de la corrupción señala que una estrategia efectiva para combatir la corrupción consiste en incrementar la transparencia de la información. En dicho informe, 2 de cada 3 países tienen una puntuación superior a 50 en una escala donde cero representa ausencia de corrupción y cien indica corrupción alta. En otras palabras, Latinoamérica muestra niveles más altos de corrupción según este índice.

Para abordar estas cuestiones de corrupción, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021) ha expresado que el gobierno electrónico contribuye a mejorar la transparencia. A través de plataformas electrónicas, es posible llevar a cabo numerosas transacciones y trámites gubernamentales, lo que reduce costos y los tiempos de espera para los individuos, ya que pueden realizar operaciones las 24 horas del día, sin interrupciones.

Asimismo, en América Latina, el progreso en términos de gobierno digital ha variado entre los diferentes países. La ONU destaca que en la región se ha logrado posicionar a cinco países entre los primeros 50, siendo Uruguay el mejor clasificado en el puesto 34. Sin embargo, la situación de los demás países de América Latina es preocupante, ya que 12 de ellos se encuentran por debajo del puesto 100 en el ranking. Asimismo, la publicación indica que cerca del 30% de los trámites fueron realizados de manera digital y solamente el 7% de los usuarios

ha tenido la posibilidad de realizar trámites en línea dentro del ámbito gubernamental (Porrúa, 2019).

En cuanto a la gestión administrativa para lograr la incorporación de nuevas tecnologías es necesario conocer, los fracasos cometidos en algunas empresas que no lograron alcanzar sus objetivos; objetivos que están dirigidos al desarrollo empresarial, al crecimiento en la producción, al crecimiento en las ventas, al crecimiento en la rentabilidad (Ramírez et al., 2017)

El concepto de control interno para la gestión administrativa en las entidades del sector público debe ser interpretado en el contexto de estas organizaciones, considerando sus características específicas. Esto incluye su enfoque en la consecución de objetivos de índole social o político, la gestión de fondos públicos, la relevancia del ciclo presupuestario y la complejidad inherente a su funcionamiento. Es esencial equilibrar los valores tradicionales como la legalidad, integridad y transparencia con los valores gerenciales modernos como la eficiencia y eficacia, debido a la amplia gama de responsabilidades públicas que abarcan, siendo en su gran mayoría manejados de una forma ineficiente (Mendoza et al., 2017)

Bautista y Delgado (2020) señala que el desempeño laboral, como una faceta esencial de la gestión administrativa, reviste gran importancia. Esto se debe a que los profesionales que forman parte de la gestión municipal tienen la responsabilidad fundamental de salvaguardar los activos estatales y gestionar de manera efectiva los recursos asignados para proporcionar servicios adecuados a los ciudadanos que se benefician de su desempeño. Por lo tanto, comprender el desempeño laboral de los empleados municipales resulta crucial para la organización, ya que influye directamente en la productividad en este ámbito.

En el Perú, la innovación tecnológica no es desconocida, pero hasta el momento persisten problemas en la adopción de estas herramientas. Varios autores han señalado que en el país no se promueve de manera efectiva el uso de herramientas digitales para la transacción de operaciones básicas. Es fundamental modernizar la gestión gubernamental para generar un mayor nivel de participación a favor de los ciudadanos (Rodríguez, 2021).

Además, el gobierno digital en el Perú ha enfrentado algunas limitaciones, como la falta de servicios oportunos para los usuarios, la falta de idoneidad del servidor público, la falta de habilidades tecnológicas por parte de los usuarios y el desconocimiento generalizado sobre el concepto de gobierno digital (Cosquillo, 2021).

Se han identificado diversas problemáticas relacionadas con el tema del gobierno digital y la gestión administrativa, tal como lo señala ComexPerú (2021), en donde destaca que la Secretaría de Gobierno Digital e Innovación (SEGDI) utiliza un marco oficial para calificar el avance del gobierno digital en diversas áreas, sin embargo, solo el 36% de las instituciones

públicas se encuentran llevando a cabo una transformación digital.

Asimismo, Jaquehua et al. (2021) argumentaron que el Perú se encuentra rezagado en el uso de las TIC en balance con países cercanos, lo cual tiene un impacto negativo en todos los sectores, especialmente en la gestión de los municipios. Por otro lado, Montero (2017) informó que, en Lima, aproximadamente el 73% de los residentes consideran que las inversiones en gobierno electrónico han sido insuficientes, ocasionando malestar e insatisfacción con el uso de estas herramientas en varias municipalidades.

De acuerdo al DL-1412 (2021), busca administrar información, servicios y estructuras digitales, interacción, seguridad cibernética y leyes con el objetivo de establecer una forma de administración de gobierno digital. A pesar de esta normativa que respalda la adopción del gobierno digital, los municipios provinciales y distritales permanecen inmóviles y carecen de capacidad de respuesta. Tras investigar el asunto, se observa que uno de los principales motivos radica en la falta de conocimiento y recursos tecnológicos para implementar un sitio web institucional en cada entidad pública. Se muestra una falta de compromiso y de decisiones políticas en el gobierno para dar prioridad al cambio tecnológico en sus operaciones municipales (Acuerdo Nacional, 2016).

En este escenario, en el departamento de Tumbes la Municipalidad de Villa Puerto Pizarro tiene un nivel de digitalización muy bajo, ya que la falta de asignación de recursos limita seguir cumpliendo los objetivos para lograr implementar mejoras en cuanto a tecnología para el desarrollo de la gestión administrativa, dejando como única alternativa el uso de trámites administrativos de forma manual, generando mayores retrasos a las solicitudes de atención de la población (Vergaray, 2021).

En cuanto a la Municipalidad Distrital de Casitas ubicado en el distrito de Casitas del departamento de Tumbes, los procesos administrativos que se encuentran mapeados, no son muy ágiles, esto es debido al escaso uso de tecnologías para el desarrollo de sus funciones. Uno de los principales motivos que subyacen esta consecuencia es que los servidores públicos no cuentan con las competencias necesarias para que puedan implementar cambios tecnológicos que mejoren la eficiencia administrativa, optando por desestimar las buenas prácticas tecnológicas, lo cual fomenta un rechazo a la migración tecnológica. Todo ello recae en la pobre atención de los requerimientos de los pobladores del distrito y región, generando un mayor nivel de insatisfacción con los gobiernos locales.

Ante esta situación, el problema general planteado es: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023?; y los problemas específicos a abordar son: ¿Cuál es la relación entre acceso digital y

gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023?; ¿Cuál es la relación entre eficiencia tecnológica y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023?; ¿Cuál es la relación entre la innovación digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023?; ¿Cuál es la relación entre comunicación digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023?

Respecto a la justificación, este estudio tiene **relevancia social**, ya que se enfocó en estudiar cuál es la relación que existe al analizar las variables de Gobierno Digital y la Gestión Administrativa, dando un mayor sustento al rol trascendental que forma cada institución pública y el avance tecnológico que genera la digitalización de sus procesos ya establecidos, lo cual trae un beneficio para la población al reducir la corrupción al mejorar la transparencia, impactando positivamente en la confianza del público, además de la efectividad de los servicios gubernamentales, con estándares de calidad y equidad.

También tiene **implicancias prácticas** la implementación del gobierno electrónico puede mejorar la transparencia al permitir transacciones y trámites en línea, reduciendo costos y tiempos de espera en la Municipalidad Distrital de Casitas, además de mejorar la comunicación con la población del distrito.

Así mismo, tiene **valor teórico**, ya que se va a confirmar lo que especula la teoría por medio de una contrastación empírica del análisis correlacional de las 2 variables de estudio Gestión Administrativa y Gobierno Digital con sus dimensiones establecidas, además de realizar una organización y sistematización de la información que se encuentra dispersa y es puesta a disposición de cada investigador. Dicha información fue obtenida a partir de libros físicos, digitales, artículos científicos y revistas indexadas.

Además, tiene **utilidad metodológica**, ya que, en la ejecución de la investigación, se adopta un enfoque de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo correlacional. Este enfoque implica la utilización de técnicas, como encuestas, y de instrumentos específicos, como cuestionarios validados y confiables. Estos instrumentos son fundamentales y sientan las bases para futuras investigaciones que aborden el tema de interés relacionado con el gobierno digital y la gestión administrativa.

En cuanto al propósito de investigación, este trabajo persigue como objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023. Y los específicos son: Identificar la relación entre el acceso digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023. Identificar la relación entre la eficiencia tecnológica y gestión administrativa en la

Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023 Identificar la relación entre la Innovación Digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023 Identificar la relación entre Comunicación Digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.

En los antecedentes internacionales tenemos: En Ecuador una investigación realizada por Boscan et al. (2021), donde se tuvo como objetivo investigar la relación entre competencias tecnológicas y la gestión administrativa en las instituciones de formación pública de nivel secundario en Ecuador. La metodología utilizada cuenta con un diseño no experimental, longitudinal y correlacional, con una población de 26 Instituciones Educativas Públicas, asimismo las unidades informantes están representadas por 138 personas que respondieron el instrumento las cuales corresponden a la muestra de estudio, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario elaborado por el autor con 15 ítems en la dimensión Gestión Administrativa utilizando la escala tipo Likert, validado mediante juicios de expertos, con confiabilidad de 0.944, según el coeficiente de Alfa Cronbach donde se aplicaron encuestas online con preguntas específicas como instrumento de recolección de datos. En los resultados mostrados se pudo afirmar que sí existe correlación entre las competencias tecnológicas y la gestión administrativa, en donde resaltan la asociación fuerte y positiva con el desarrollo profesional (0.720), con la información y comunicación (,682) y con la infraestructura (,666), demostrando que a medida que las habilidades tecnológicas y la destreza en el uso de las tecnologías de la información y comunicación aumentan, también se incrementa el nivel de eficacia en la administración.

Barragán (2019) publicó una investigación en donde planteó el objetivo de evaluar el nivel de desarrollo y el grado de madurez del Gobierno Electrónico en la gestión pública local en el Ecuador. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental, mostrando un modelo bidimensional de análisis con una población de 221 municipios y una muestra de 141 páginas web pertenecientes a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales. Mientras que el instrumento utilizado fue una encuesta con 37 preguntas y 57 factores distribuidos de la siguiente manera, en e-información 30, e-servicios 7, e-participación 11 y e-transparencia 9, siendo el componente de la primera variable, mientras que la segunda variable define el estado de madurez del mismo. En el análisis de las encuestas se evidenció que el avance del gobierno digital en las Municipalidades de Ecuador se encuentran en una fase primaria de desarrollo, con un bajo nivel de información para los ciudadanos ya que de acuerdo al modelo bidimensional planteado se obtuvo como resultados en la evaluación del desarrollo del Gobierno Electrónico los siguientes porcentajes de cada

dimensión, en e-información se obtuvo un 50.93 %, e-servicios 12,16 %, e-participación 45,72 % y e-trasparencia 59,06 %, mostrando en valor porcentual el grado de desarrollo actual.

De igual modo, Kovan (2021), tuvo como objetivo estudiar el progreso del papel del gobierno electrónico para permitir la reforma administrativa en el Gobierno de Kurdistán. La metodología utilizada fue descriptiva, cuantitativa y correlacional, con una población de 19 ministerios y 5 departamentos y una muestra de 94 trabajadores, el instrumento fue un cuestionario diseñado en seis secciones con un total de 15 preguntas, las cuales fueron aplicadas de forma online a los diversos trabajadores de los ministerios y departamentos. Los resultados obtenidos muestran que el gobierno electrónico alcanza un nivel elevado con el 61%. También desempeña un papel crucial en facilitar la reforma administrativa, reducir la corrupción y mejorar la calidad del trabajo para impulsar una gobernanza efectiva. Se concluye que, si el entorno de implementación del proyecto de gobierno electrónico no es viable, no se garantiza la realización de la reforma administrativa ni la erradicación de la corrupción.

De acuerdo con Gong et al. (2020), estableció de objetivo como abordar la transformación digital para que los gobiernos puedan crear mayor flexibilidad, la metodología de la investigación fue utilizar un enfoque de estudio de caso para investigar y analizar la transformación digital basados en situaciones relevantes que sucedieron en un intervalo de cinco años, se desarrolló un modelo teórico que combina el marco del diamante, el marco de promulgación tecnológica y el alcance de la estructura empresarial para simplificar la evaluación secuencial de estos acontecimientos y considerar la generación de flexibilidad. Los resultados sugieren que la Transformación Digital en el ámbito gubernamental avanza en etapas con modificaciones en distintos componentes organizacionales, afectando todo el sistema administrativo desde lo provincial hasta el nivel nacional, y abarcando alteraciones tanto fundamentales como progresivas.

En el país de Portugal, Alvarenga et al. (2020) realizaron un estudio, donde tuvieron el propósito de analizar la evolución de la literatura sobre gobierno digital para describir los aspectos de la transformación digital en el sector público y cómo se relaciona con la gestión del conocimiento. El estudio fue cuantitativo, en una población de 54 empleados que trabajan en los servicios de las dos áreas gubernamentales del Ministerio de Medio Ambiente de Portugal; a los cuales se les aplicó una encuesta. Los resultados muestran que las investigaciones sobre el tema aún se encuentran en una etapa exploratoria debido a la falta de estudios que relacionen el gobierno digital con la efectividad de la gestión del conocimiento en el sector público. Los resultados también muestran que el éxito del gobierno digital parece estar relacionado con la calidad de la gestión del conocimiento de las organizaciones,

complementándose entre sí para lograr mejoras significativas en el sector público.

En el país de China, Isaac (2020), realizó un trabajo cuyo objetivo fue explorar el impacto de la capacidad gubernamental y el desempeño del gobierno electrónico en la adopción de servicios de gobierno electrónico integrándolos en el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM). El estudio fue cuantitativo, y la muestra estuvo conformada por 150 directivos de distintas organizaciones, a los cuales se les aplicó una encuesta. Los resultados indicaron que tanto la capacidad como el desempeño del gobierno eran determinantes importantes de la utilidad percibida de los servicios de gobierno electrónico. Además, se reveló la capacidad del gobierno para predecir positivamente el desempeño del gobierno electrónico. Además, se encontró que la utilidad percibida de los servicios de gobierno electrónico era un predictor significativo de la intención de recomendar la adopción de servicios de gobierno electrónico.

En Brasil también se realizó una investigación por Filgueiras et al. (2019), quienes tuvieron como propósito analizar el proceso de transformación digital de los servicios públicos en el gobierno federal brasileño. El estudio fue cuantitativo, y la muestra de 85 organizaciones federales, de las que se examinan 1.740 servicios públicos según diferentes factores que explican por qué un determinado servicio público está digitalizado. La recolección de datos fue a través de una encuesta. Los resultados encontraron que la transformación del gobierno digital genera un proceso de cambio positivo en los agentes de las organizaciones, sobre todo en el aspecto administrativo.

En Arabia Saudita, se hizo un trabajo por Santa et al. (2019), quienes tuvieron el objetivo de explorar los efectos directos e indirectos de la confianza en los servicios en línea sobre la satisfacción de los usuarios de servicios de gobierno electrónico y otras percepciones como la efectividad del sistema e-G2B y la efectividad operativa de las organizaciones. El estudio fue cuantitativo, basado en una muestra de usuarios de servicios e-G2B de Arabia Saudita. Los hallazgos preliminares sugieren que los efectos de la confianza en la satisfacción del usuario están mediados por medidas de efectividad del sistema e-G2B (por ejemplo, calidad del sistema, calidad del servicio y calidad de la información) y por efectividad operativa. Además, encontramos que la efectividad operativa y la calidad de la información son los impulsores más importantes de la satisfacción del usuario.

A nivel nacional de acuerdo con Vargas (2021), cuya finalidad es dar a conocer, que la implementación del gobierno digital en el estado resulta necesaria, la metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, asimismo los datos que utilizó fueron originados a partir de una relación hipotética-deductiva, de diseño correlacional, los resultados muestran que es posible que el Gobierno Digital pueda solucionar ciertas problemáticas presentes en varios sectores del

estado, permitiendo el avance y eficiencia de cada uno de ellos. asimismo, su implementación permite una disminución de brechas digitales, mejor acceso a la educación y un crecimiento en la participación ciudadana.

Por otro lado, Salazar (2022) planteó como objetivo determinar la relación de los factores de gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en los directivos públicos vecinos de la Municipalidad distrital de Yanacancha - Pasco. La metodología utilizada fue de tipo básica, de acuerdo a su alcance correlacional y un diseño no experimental transversal. La población fue de 120 miembros directivos públicos de las diferentes instituciones ubicadas en la jurisdicción del distrito de Yanacancha, provincia de Pasco y la muestra estaba constituida por 53 directivos o funcionarios públicos. Se utilizó una encuesta como técnica para la recolección de datos y el instrumento estaba constituido por tres cuestionarios para cada variable, siendo validada su confiabilidad con el alfa de Cronbach arrojando un resultado de 93,1 %, Los datos se analizaron con las pruebas estadísticas de normalidad, Chi2 y una Regresión Logística ordinal (RLO). En los resultados que obtuvo se pudo comprobar que el valor de significancia es de  $0,000 < \alpha < 0,05$  y un  $R^2$  de Nagelkerke de 0.570 o 57%, demostrando que existe una correlación significativa positiva que mueve en un mismo sentido a ambas variables, afirmando que a una baja implementación del Gobierno Digital en la Gestión Municipal genera una baja participación ciudadana.

Gonzalo (2019) realizó una investigación cuyo propósito fue evaluar la madurez del gobierno electrónico en municipios distritales del Área Metropolitana de Lima, en Perú. El estudio fue cuantitativo, y la muestra de 37 municipios, a los cuales se aplicó un modelo de madurez tridimensional (con dimensiones e-información, e-servicios y e-participación) utilizado previamente en otros estudios, y los datos empíricos se obtuvieron mediante análisis de contenido del sitio web. Los resultados apoyan las conclusiones de que los municipios de Lima tienden a privilegiar los desarrollos más simples en detrimento de los más complejos; que, en consecuencia, la dimensión de la información electrónica está más desarrollada que la dimensión de los servicios electrónicos, lo que, a su vez, está más desarrollada que la dimensión de participación electrónica; y que convivan diferentes perfiles de municipios en lo que respecta al equilibrio entre las tres diferentes dimensiones del modelo de madurez. Estos hallazgos son consistentes con otros estudios que utilizaron el mismo método en una geografía diferente. Los resultados también indican la necesidad de actualizar el modelo de madurez utilizado y adaptarlo al caso peruano específico.

Barrera (2018) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes, la

metodología utilizada fue de tipo no experimental, transversal, con un diseño descriptivo correlacional, tuvo una muestra de 74 servidores de la Municipalidad y 133 personas de Yurimaguas. La técnica que se utilizó para la recopilación de información fue por medio de una encuesta, cuyo instrumento estaba constituido por dos cuestionarios, uno aplicado a los servidores públicos acerca de la gestión administrativa, y el segundo cuestionario, relacionado con la calidad del servicio ofrecido, aplicado a los ciudadanos de Yurimaguas. Los resultados obtenidos de la primera variable Gestión administrativa fueron las siguientes: Planeación, el 41%, organización, el 25%, dirección el 15%, y control, el 23%. En cuanto a la segunda variable calidad de servicio que los contribuyentes consideran, no se desarrollan adecuadamente, obtuvo los siguientes resultados: fiabilidad, el 47%, sensibilidad, 23%, seguridad, 4% empatía, 5%, y bienes tangibles, 8%. Por lo tanto, de acuerdo al análisis estadístico utilizando la correlación de Spearman por tratarse de variables ordinales se obtuvo una correlación de 0,872, es decir existe una correlación elevada entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio.

Valenzuela (2021) tuvo el objetivo de explicar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión administrativa, la metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, la población y muestra fue de 66 efectivos policiales, utilizando como técnica de recolección de datos una encuesta constituida por 18 preguntas para la variable Gobierno Digital y 24 preguntas para la variable Gestión Administrativa en escala tipo Likert, además validó el instrumento con el coeficiente Alfa de Cronbach dando un resultado de confiabilidad de 0.737. Los resultados que obtuvo mostró una correlación de Spearman de 0.748, afirmando que existe una correlación positiva entre Gobierno Digital y la Modernización de la Gestión Administrativa en la División de Informática de la DIRTIC de la Policía Nacional del Perú, 2021.

Cosquillo (2021), planteó como objetivo determinar en qué medida el Gobierno Digital mejorará la interacción entre el ciudadano y la Municipalidad, la metodología fue de tipo aplicada con nivel explicativa, el diseño de la investigación fue analítico, descriptivo y correlacional, con una población de 150 ciudadanos de la ciudad de Tarma y la muestra estuvo conformada por 108 ciudadanos que utilizan los servicios de la municipalidad, el instrumento utilizado fue una encuesta para la toma de datos, el cual fue analizado por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, misma que arrojó como resultado una confiabilidad de 0.96. Los resultados mostraron que existe una correlación entre las variables Gobierno Digital y Gestión Municipal con resultados superiores a 0.20.

De acuerdo con la investigación propuesta por Valderrama (2022), planteó como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa; la

metodología utilizada presentó un enfoque cuantitativo, un alcance correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fue de 50 colaboradores de la Gerencia Sub Regional del Amazonas, en donde se utilizó como instrumento un cuestionario estableciendo 24 ítems para la variable gobierno electrónico y 24 ítems para la variable gestión administrativa, mismo que al realizar el análisis de confiabilidad por medio de la prueba de Alfa de Cronbach dando como resultado 0.980 y 0.985 de forma correspondiente para ambas variables. En los resultados se evidenció de acuerdo a la prueba de Rho de Spearman una correlación positiva de 0.847, mostrando que si se logra mejorar el rendimiento del gobierno electrónico conllevan a el fortalecimiento de la gestión administrativa en la institución de estudio.

En cuanto a las bases teóricas; la variable gobierno digital se define como la implementación de tecnologías digitales en la función pública con el objetivo de promover el progreso y el crecimiento económico de los países. Sin embargo, la adopción de estas tecnologías varía según la brecha digital existente en cada país, así como en relación a la incorporación de avances tecnológicos en los procesos de innovación y creación de valor en el sector público (Moreira y Hidalgo, 2020).

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2018), se destaca que una estrategia de gobierno digital es un elemento crucial para establecer objetivos de política, alinear prioridades y coordinar acciones de manera efectiva. Esta estrategia define requisitos fundamentales que permiten una implementación eficiente y efectiva de las políticas, así como el seguimiento del desarrollo y los resultados de las mismas. Además, adopta mecanismos para la rendición de cuentas, los cuales tienen un respaldo dentro del marco de gobernanza.

Todo ello se encuentra dentro de la política de modernización del Estado establecida en el Decreto Supremo 004-2013/PCM, la cual servirá como utilidad metodológica y enfatiza la importancia del gobierno electrónico como base transversal. Esta política busca impulsar la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la función gubernamental, con el objetivo de mejorar el trabajo y la disponibilidad de información ofrecida a la población. De esta manera, se busca promover una gestión eficiente y efectiva, aumentando la transparencia y generando valor público en el proceso (Guzmán, 2020).

Los gobiernos están buscando aprovechar conjuntos extensos de datos para aplicarlos en diversas áreas, mediante la recopilación y evaluación de estas tecnologías por parte de instituciones y organismos públicos, con el propósito de desarrollar políticas. Con la llegada de nuevas tecnologías capaces de procesar grandes volúmenes de datos, los gobiernos tienen a su

disposición una herramienta adicional para elaborar políticas y atender las necesidades de sus ciudadanos. Sin embargo, esto también conlleva desafíos, ya que los servicios digitalizados gubernamentales pueden carecer de eficiencia y la falta de un sistema de seguridad adecuado puede exponer los datos a riesgos (Burak, 2020).

En ese contexto, el año 2000 marcó un punto de cambio en la historia de Perú. El inicio del nuevo siglo trajo transformaciones económicas y sociales, especialmente en áreas como la tecnología y las comunicaciones (Chucuya, 2017). En esta coyuntura, el país evidenció la necesidad de reformar su estructura estatal, con énfasis en incrementar la transparencia y optimizar la gestión pública. Por otro lado, desde 2001, se establecieron directrices políticas generales para democratizar el acceso a Internet, impulsando así la utilidad de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como herramienta para mejorar la administración gubernamental (López, 2019).

El gobierno digital es de gran importancia y está en constante crecimiento, dado que, en 2012, 417 entidades públicas se integraron en el Portal Estándar de Transparencia, con el propósito de fortalecer la transparencia en las acciones estatales en concordancia con la Ley N° 27806. El concepto de gobierno digital, según el Consejo de la OCDE (2014), se refiere a la correcta implementación de las TIC en la administración, con el fin de renovar las instituciones públicas y lograr una entrega de servicios más eficiente y eficaz. Chucuya (2017) añade que el gobierno electrónico se instauró con el propósito de mejorar la gestión estatal y la atención al público, utilizando principalmente la información técnica y los procesos en línea. Ávila (2014) lo describe como un conjunto de tecnologías de información empleadas por el Estado para mejorar la administración gubernamental, particularmente a través de Internet, con el propósito de aumentar la eficiencia administrativa, mejorar los servicios y promover una acción gubernamental más integral.

Respecto a sus dimensiones, se encontraron: Eficiencia Tecnológica; las tecnologías digitales de la información están siendo actualmente empleadas por las autoridades nacionales, regionales, provinciales y locales para llevar a cabo los procedimientos administrativos de manera eficiente, facilitando una comunicación oportuna y adecuada, así como mejorando la calidad de los servicios para los ciudadanos y fomentando una interacción continua. En este contexto, la implementación de estas tecnologías en los servicios gubernamentales da origen al término "gobierno digital", que permite a los ciudadanos llevar a cabo trámites a través de Internet, ya sea desde sus hogares u oficinas. Como resultado, este enfoque hace que los servicios públicos tengan una eficiencia tecnológica y sean accesibles, al eliminar las barreras burocráticas y los retrasos en el proceso (Delgado, 2020).

El Decreto Legislativo (D.L. N° 1412-2018-PCM) estableció que el gobierno digital involucra la utilización organizada de tecnologías digitales y datos de entidades gubernamentales con el propósito de ofrecer servicios eficientes a los ciudadanos, funcionarios públicos y la población interesada. Esto permite que las administraciones locales demuestren eficiencia tecnológica y efectividad en sus servicios, al mismo tiempo que establecen una conexión activa entre ciudadanos y el Estado. El enfoque del gobierno digital se basa en un conjunto de principios, técnicas, procedimientos y políticas que las instituciones públicas utilizan para gobernar, gestionar e implementar tecnología digital, proporcionando recursos eficaces y ágiles que ayudan a superar las barreras de la burocracia tradicional. En este sentido, lograr un impacto positivo en la comunidad a través de la tecnología digital requiere una planificación estratégica en la cual los líderes deben enfocarse y priorizar para integrar la era digital en la organización, convirtiéndola en un objetivo central dentro de sus objetivos institucionales (Velasco, 2019).

Asimismo, la utilización conjunta de tecnología digital requiere una estructura organizada y abarca más allá de simples intercambios vinculados a tareas o interacciones de forma individual usando a la tecnología como parte de agentes independientes. Un ejemplo de este enfoque colectivo es un equipo de diseño, donde los agentes colaboran para alcanzar un objetivo compartido, caracterizado por su diversidad en términos de participantes, tareas y herramientas utilizadas. Por lo tanto, es plausible anticipar una interdependencia entre las tareas individuales y las interacciones en el marco de esta estructura organizacional (Verstegen et al., 2019)

**Innovación Digital:** La innovación digital tiene un efecto positivo en la productividad, generando cambios en la naturaleza de los roles laborales y en las estructuras organizacionales. Por un lado, las tecnologías emergentes tienen la capacidad de reducir costos y transformar los empleos existentes. A su vez, es posible elevar la calidad y diversidad de los servicios proporcionados. Luego que se incorporan estas tecnologías innovadoras, la ventaja competitiva puede variar y las empresas pueden elegir distintos caminos, una elección que dependerá de la orientación de la entidad y de las condiciones políticas y de competencia presentes en los mercados (López et al., 2018).

Según Cedrola (2017), se entiende por innovación digital al uso de tecnologías emergentes con el fin de dar inicio a un cambio relevante en la forma en cómo se produce, elabora, y desarrolla un negocio o una institución, lo cual genera muchos beneficios reflejándose como uno de ellos la forma cómo se trabaja. La innovación digital proporciona a nivel mundial impactos positivos, tanto en el lado administrativo como en los ciudadanos.

Las innovaciones digitales están remodelando la distribución de la fuerza laboral en diversos sectores económicos. Por un lado, la industria experimentará una disminución en su fuerza laboral debido a la automatización, que permite alcanzar niveles de producción similares o incluso superiores con menos empleados. ¿En qué medida disminuirá la cantidad de empleos? La respuesta estará influenciada por la capacidad de respuesta de la demanda ante reducciones en los precios y mejoras en la calidad. En contraste, los sectores de servicios experimentarán un aumento en su importancia dentro de la economía, absorbiendo la mano de obra liberada por las fábricas (López et al., 2018).

En cuanto a la Comunicación Digital; la Industria 4.0, además de generar una transformación en la actividad que se desarrolla en el seno de las empresas, también cambia la actividad coordinada del mercado. Puesto que la comunicación digital en internet, como las tecnologías móviles de comunicación y las apps móviles que enlazan con servidores centrales han comenzado a mostrar la influencia de las teorías económicas que destacan la autorregulación en los mercados. Internet ha pasado a ser el cimiento estructural de la economía (comercio) y la sociedad (interacción social). Por ende, la economía digital presenta aumentos de eficiencia (externalidades positivas de conexión) y costos marginales más bajos para los servicios digitales. (López et al., 2018)

Asimismo, la identidad digital hace referencia a la manera individualizada de ofrecer servicios mediante la tecnología como una forma de comunicación digital, además de representar la forma de interactuar con sus características distintivas que se manifiestan en el entorno digital. Los indicadores que están relacionados con esta dimensión son la identificación digital, correos electrónicos institucionales, canales de comunicación y credenciales digitales (Montes et al., 2018).

Acceso Digital; los servicios en línea se centran en facilitar el acceso digital a productos, información y datos de manera sencilla, abordando aspectos como costos, disponibilidad y valor de bienes o servicios. En el contexto peruano, el acceso digital a los servicios sigue ciertos principios fundamentales, incluyendo accesibilidad, protección de datos, estabilidad, seguridad, interculturalidad, innovación y mejora constante (Aguilera, 2020). En términos generales, estos servicios se dirigen a los usuarios en tiempo real a través de medios virtuales y herramientas digitales (computadoras, aplicaciones, dispositivos móviles, etc.). Desde una perspectiva municipal, se focalizan en agilizar el proceso de registro de usuarios (Bria, 2017).

En relación a las teorías, en la educación se proponen diversas para abordar el tema, siendo un proceso continuo que se ve influido por la tecnología, especialmente por las herramientas informáticas y la comunicación, las cuales han remodelado la manera en que los

individuos interactúan con el entorno. En este sentido, la introducción del acceso digital para los servicios que simplifiquen la ejecución de actividades en el ámbito educativo, están fomentando el aprendizaje y el desarrollando habilidades, se vuelve crucial para la evolución y mejora de los enfoques pedagógicos. Estos métodos educativos deben mantenerse constantemente actualizados en términos de recursos y estrategias (Cruz et al., 2019).

La segunda variable, gestión administrativa, la definen como procedimiento específico que abarca tareas de planificación, organización, ejecución y supervisión. Estas acciones se llevan a cabo para identificar y lograr los objetivos establecidos mediante la utilización de recursos humanos y otros recursos disponibles (López, 2019).

La gestión administrativa está conformada por diversas características las cuales son el reflejo en la organización y el mantenimiento de un entorno propicio para la colaboración de un grupo de individuos en la consecución eficiente de objetivos específicos. Una de las características cruciales en la realización de las tareas implica llevar a cabo una evaluación administrativa de los resultados de un plan de mejoras, con el fin de respaldar decisiones adecuadas y lograr los objetivos establecidos, manteniendo un adecuado control de las diversas actividades programadas. (Verdesoto et al., 2018). En la misma línea, Mendoza et al. (2018) destacan que en el ámbito de los organismos gubernamentales, la gestión administrativa engloba tanto a las instituciones ejecutivas del sector público como a los organismos y entidades públicas responsables de llevar a cabo funciones administrativas y brindar servicios.

La gestión empresarial se caracteriza como un proceso dinámico, estructurado, participativo y coherente. Según Mendoza (2017), refiere sobre quienes han investigado sobre este tema, administrar implica realizar actividades como planificación, organización, dirección y control, siempre con el objetivo de alcanzar la productividad, el bienestar de los empleados y la obtención de beneficios económicos, además de otros objetivos definidos por la organización. Dado que la administración empresarial es una realidad universal, su complejidad aumenta debido a factores como los avances tecnológicos, las demandas sociales y los comportamientos económicos, lo que destaca la importancia de mejorar la gestión administrativa en las medianas empresas.

Sus dimensiones son: Planeamiento; de acuerdo con la perspectiva de Fayol, el concepto de planeamiento implica la capacidad de anticipar y preparar el futuro, mientras que la acción de planear se refiere a llevar a cabo acciones concretas. Esta ejecución se refleja mediante la formulación de un programa de acciones, que determina el enfoque a seguir y los recursos a emplear. En esencia, este programa se asemeja a una visión anticipada de los próximos eventos, con una cierta dosis de claridad en relación a lo que sucederá. Este programa

de acciones se establece en primer lugar mediante la definición precisa de los objetivos que se desean alcanzar. La creación de este programa de acciones se fundamenta en varios aspectos, desde la asignación de los recursos disponibles en la organización, la naturaleza y relevancia de las operaciones en curso, las posibilidades futuras, las condiciones técnicas, comerciales y financieras que influyen en el contexto (López, 2019).

Organización Efectiva; en el proceso administrativo, la organización efectiva es fundamental para el funcionamiento eficiente de la empresa y se divide en organización material y organización social. A través de la construcción de una estructura que abarca aspectos materiales y humanos, se busca alcanzar los objetivos generales. Un análisis exhaustivo de los diferentes niveles jerárquicos, sus funciones y métodos de trabajo es esencial en esta fase. Además, se establece la importancia de que un líder competente sea un administrador eficaz, conectando así el liderazgo con la gestión. Se puede decir que aquellos a cargo de la organización tienen 15 responsabilidades clave, que abarcan desde asegurar la adecuada preparación y ejecución de programas de acción hasta mantener el control sobre todas las áreas relevantes. Estas responsabilidades también incluyen la definición de funciones claras, fomento de la iniciativa y responsabilidad, retribuciones justas, aplicación de sanciones cuando sea necesario y el mantenimiento de la disciplina y la unidad de mando. La atención a los intereses de la empresa sobre los particulares es un factor esencial, junto con la supervisión tanto de los aspectos materiales como sociales (López, 2019).

Dirección; la función de dirección tiene como objetivo guiar y asegurar el funcionamiento efectivo de la organización. Su finalidad es lograr el máximo rendimiento de los empleados en beneficio de los objetivos generales. En este sentido, su labor consiste en orientar los esfuerzos de los subordinados hacia metas comunes y alinear los intereses del grupo de trabajadores con los intereses de la organización. Esta tarea, considerada un arte, se basa en cualidades personales específicas y en el conocimiento de principios administrativos generales. Es relevante tanto en empresas pequeñas como en grandes corporaciones. El líder encargado de la dirección debe llevar a cabo varias acciones esenciales. En primer lugar, es necesario conocer profundamente al personal. También se requiere identificar y eliminar a los individuos incapaces de contribuir al éxito de la organización. Estar al tanto de los acuerdos que afectan al negocio y a los empleados es crucial. Además, brindar un buen ejemplo de comportamiento es fundamental. La realización de inspecciones periódicas del equipo de trabajo, apoyándose en herramientas visuales como cuadros sinópticos o cartas organizacionales, es una estrategia clave. Asimismo, la convocatoria de conferencias con colaboradores principales es necesaria para unificar la dirección y converger esfuerzos. Evitar la inmersión en detalles triviales es otra

recomendación, y se debe fomentar la iniciativa y el compromiso en el personal (López, 2019).

La dirección implica lograr que todos los miembros del grupo de recursos humanos deseen alcanzar los objetivos de la empresa y se esfuercen por cumplirlos. Esta motivación es esencial para movilizar el cumplimiento de los planes, la utilización de la estructura organizativa y el esfuerzo de las personas hacia el logro de metas (López, 2019).

Gestión del Desempeño; la Gestión del Desempeño es mayormente utilizada como un proceso de control, en donde implica verificar si todas las operaciones están siendo ejecutadas de acuerdo con el plan adoptado, las instrucciones impartidas y los principios establecidos. Su finalidad es identificar puntos débiles y errores para rectificarlos y prevenir su repetición. Este enfoque se aplica en todos los aspectos, abarcando tanto objetos como personas y acciones. En esencia, controlar significa evaluar el desempeño y, si es necesario, tomar medidas correctivas para asegurar que las actividades se desarrollen de acuerdo con los planes preestablecidos. Básicamente, se orienta a detectar y corregir variaciones significativas en los resultados obtenidos a partir de las actividades planificadas (López, 2019).

La gestión del desempeño puede entenderse como la acción de garantizar que las acciones reales se ajusten a las actividades planificadas. Por lo tanto, es crucial que los actos de los miembros de la organización estén alineados con los objetivos establecidos. Además, esto implica asegurarse de que el rendimiento actual de la organización esté en línea con lo planeado inicialmente. Destaca tres elementos clave que son esenciales para su efectividad. En primer lugar, la existencia de normas de rendimiento definidas con precisión; en segundo lugar, contar con información que identifique las discrepancias entre el rendimiento real y las normas establecidas; finalmente, la aplicación de medidas correctivas cuando el rendimiento no se ajusta a las normas. El propósito fundamental de poder controlar la gestión del desempeño es asegurar que la organización siga el camino establecido y previsto (López, 2019).

Finalmente, la hipótesis general es: Ha: Existe relación entre el gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023. Ho: No existe relación entre el gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023. Y las específicas son: HE1: Existe relación entre el acceso digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023. HE2: Existe relación entre la eficiencia tecnológica y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023. HE3: Existe relación entre la Innovación Digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023. HE4: Existe relación entre Comunicación Digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.

## II. METODOLOGÍA

### 2.1. Enfoque y tipo

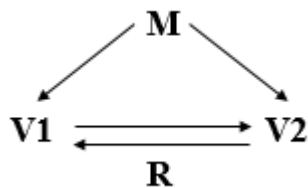
Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo. Conforme a lo señalado por Hernández et al. (2014), este enfoque se centra en la evaluación y medición de la magnitud del fenómeno o propósito de investigación, empleando datos cuantificables representados por valores numéricos y analizados mediante técnicas estadísticas. Bobativa (2017) añade que este enfoque conecta los fenómenos y aborda la problemática objeto de estudio, con el propósito de buscar cohesión y precisión, especialmente en contextos numéricos. El presente estudio se adhirió a este enfoque con el objetivo de evaluar la relación entre las variables bajo análisis.

La investigación de acuerdo a su finalidad es de tipo aplicado; ya que se distingue por su enfoque en la aplicación y uso de los conocimientos adquiridos. Este tipo de investigación busca implementar y sistematizar la práctica basada en la investigación, permitiendo la adquisición de nuevos conocimientos. El empleo y los resultados de la investigación generan una comprensión rigurosa, organizada y sistemática de la realidad (Rodríguez, 2020).

Esta investigación según su profundidad es correlacional. De acuerdo con Mendoza (2019), este nivel de investigación implica el análisis de dos variables y se centra en establecer una relación estadística entre ellas, sin que intervenga ninguna variable no considerada inicialmente. Además, Córtes (2004) señala que el enfoque correlacional involucra la evaluación de dos variables en el estudio con el propósito de examinar la relación entre ellas. Por lo tanto, el objetivo fue determinar cómo se relaciona una variable con la otra.

### 2.2. Diseño de investigación

El presente estudio adoptó un enfoque no experimental, lo que significa que las variables de estudio no fueron manipuladas, sino que se recopiló información con el propósito de la investigación en cuestión. Según la perspectiva de Hernández y Mendoza (2018), en los estudios no experimentales se observan o miden los fenómenos o variables en su entorno natural, para posterior análisis. En este contexto, el investigador presenta una situación que se aplica a diferentes casos o individuos, seguidos de una evaluación posterior. Por lo tanto, el diseño de la investigación se representó de forma gráfica de la siguiente manera:



En donde:

M : Muestra (45 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Casitas)

V1 : Gobierno Digital

V2 : Gestión Administrativa

R : Relación de las variables

### 2.3. Población, muestra y muestreo

Mendoza (2019) explica que la población en investigación se refiere a una colección de elementos o propósitos que se busca investigar para obtener un resultado específico. En línea con esto, según Cortés (2004), el término "población" hace referencia al conjunto completo de fenómenos que se encuentra bajo estudio o investigación. Esteban (2018), por su parte, sostiene que la población es el grupo en el cual se aplicó el instrumento de análisis con el fin de obtener resultados para un estudio de investigación. Por este motivo, en este estudio se formó una población de 45 servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas en Tumbes.

En cuanto a la muestra Mendoza (2019), explica que un elemento de la población se refiere a una entidad individual dentro del conjunto total, el cual es seleccionado mediante criterios de inclusión con el propósito de llevar a cabo la investigación. De manera similar, Esteban (2018) define la muestra como una porción seleccionada de la población completa que es observada directamente. Además, recalca que tanto la población como la muestra son componentes esenciales en el contexto de la estadística. En congruencia con esto, en este estudio se utilizó una muestra no probabilística de tipo intencional por conveniencia, ya que la municipalidad actualmente cuenta solo con 45 servidores públicos distribuidos en las diferentes áreas. Estas personas demostraron disposición para su inclusión y participación en la presente investigación, la cual llevó a que se trabajara con la totalidad de la población, en vista del pequeño número de trabajadores que cuentan en dicha institución.

Pereyra y Vaira (2021) explican que los métodos empleados para obtener una parte específica de la población total para su estudio son conocidos como técnicas de muestreo. Estos procedimientos se realizan con el propósito de realizar análisis

inferenciales que posibiliten obtener una representación válida de todo el universo en consideración.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.**

La técnica de estudio fue aplicar una encuesta a 45 servidores públicos de la Municipalidad distrital de Casitas, la cual son instrumentos de investigación de campo utilizado cuando el investigador necesita registrar datos provenientes de fuentes como personas, grupos sociales o lugares donde se manifiesta la problemática (Herrera, 2008).

En cuanto a los instrumentos, el primero tiene como objetivo evaluar en qué nivel se encuentra implementado el Gobierno Digital en la institución. Este instrumento consta de 19 ítems, los cuales se encuentran clasificados en una escala de calificación del 1 al 5, en donde “Nunca” 1, “Casi Nunca” 2, “Algunas Veces” 3, “Casi Siempre” 4, “Siempre” 5. Asimismo, está estructurada en 4 dimensiones Acceso Digital (ítems: 1-6 ), Eficiencia Tecnológica (ítems: 7-10), Innovación Digital (ítems: 11-13) y Comunicación Digital (ítems: 14-19).

Dicho instrumento fue contextualizado, teniendo como referencia la opinión técnica de las fuentes de bibliográficas citadas en la presente investigación, las preguntas fueron formuladas sin utilizar mucho tecnicismo, con el fin de asegurar una buena comprensión y respuestas de acuerdo a la realidad de la Municipalidad.

El segundo instrumento tiene como objetivo evaluar como la Municipalidad Provincial de Casitas por intermedio de una adecuada Gestión Administrativa puede mejorar sus servicios ofrecidos a la comunidad, para ello se utilizó un cuestionario con 21 ítems, la cual tiene 4 dimensiones, siendo una de ellas el planeamiento (ítems 20-28), dirección (ítems 29-32), gestión del desempeño (ítems 33-36) y organización (ítems 37-40).

La validez de ambos instrumentos fue evaluada por expertos, quienes aceptaron todos los ítems, confirmando que los instrumentos miden con eficacia lo que se había establecido para la investigación. En cuanto a la confiabilidad, se llevó a cabo una prueba piloto con 18 servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas, obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.975. Estos resultados indican que ambas pruebas poseen consistencia interna y, por lo tanto, ofrecen mediciones precisas.

#### **2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información**

Posterior a la validación de instrumentos, se gestionó la autorización de los funcionarios responsables de la Municipalidad Distrital de Casitas para llevar a cabo la

aplicación de los mismos. Una vez obtenido el permiso, se entregaron los consentimientos informados a los encuestados, destacando la confidencialidad de los resultados y explicando el propósito del estudio. Posteriormente, se recolectaron las pruebas.

Después de obtener las listas de cotejo, se revisaron todas las encuestas para verificar si alguna debía ser eliminada. Luego se procedió al ingreso de datos utilizando el programa Microsoft Excel, y posteriormente se trasladaron dichos datos al software SPSS V26 para su análisis.

Puesto que la investigación es de naturaleza correlacional, se seleccionó la prueba (paramétrica o no paramétrica) para las correlaciones de las variables, basándose en las pruebas de normalidad. Se realizaron las correlaciones y el programa SPSS V26 generó tablas que se incluyeron en el informe, siendo posteriormente descritas cualitativamente y analizadas en los resultados.

## **2.6. Aspectos éticos en investigación**

En este estudio, se han seguido las pautas y directrices establecidas por la Universidad Católica de Trujillo. Además, se han tenido en cuenta principios éticos fundamentales para garantizar la integridad y moralidad de la investigación. En cuanto a la autonomía, los servidores públicos de la municipalidad distrital de casitas respondieron voluntariamente a las preguntas del cuestionario de recopilación de datos, previa orientación por parte del investigador responsable, quien explicó el proceso de completado de la encuesta.

Por otro lado, se consideró el principio de no maleficencia al recopilar información con el objetivo de beneficiar a los usuarios, sin causarles daño o exponerlos en ningún momento. En cuanto a justicia, se buscó obtener información confiable aplicando la encuesta de manera personalizada a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas.

Adicionalmente, se siguieron las normas APA séptima edición en todo el proceso de redacción, desde la introducción hasta la metodología y el análisis de resultados, lo que garantizó una adecuada redacción y referencia de las fuentes utilizadas.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Presentación y análisis de resultados

##### 3.1.1 Prueba de Normalidad para los datos recolectados de las variables Gobierno Digital y Gestión Administrativa

Se empleó la prueba de Shapiro -Wilk para verificar la hipótesis, la cual se utiliza para evaluar la normalidad al aplicar el instrumento de recolección a una muestra de 45 servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas. Los resultados se muestran en la Tabla 1, donde el nivel de significancia fue menor que 0,05, lo que confirma la falta de normalidad en los datos. En resumen, la información recolectada exhibe una distribución no uniforme.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad Shapiro -Wilk para las variables Gobierno Digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas en Tumbes 2023*

<b>Variables</b>	<b>Estadístico</b>	<b>Gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Gobierno Digital</b>	0,923	45	0,005
<b>Gestión administrativa</b>	0,933	45	0,012

*Nota:* Valores estadísticos para definir la existencia de una normalidad, valores provenientes de aplicar cuestionarios a trabajadores.

**Ha:** Existe relación entre el gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.

**Ho:** No existe relación entre el gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023

En tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna ya que ambas variables muestran un p-valor  $< 0.05$ , sobre esta base, haciendo uso de la prueba no paramétrica de correlación Rho Spearman para calcular el coeficiente de correlación inevitable para respaldar las hipótesis planteadas en la investigación.

### 3.1.2. Gobierno Digital

En la tabla 2 se observa que el 62.2% de los servidores públicos califican al Gobierno Digital de la Municipalidad con una Implementación en Proceso, seguido de un 20.0% que calificó como Implementación Alta, y el 17.8% considera una Baja Implementación. Todo ello da a entender que los trabajadores se encuentran familiarizados con los lineamientos que debe seguir un Gobierno Digital, lo cual evidencia que la institución está trabajando para su aplicación.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gobierno Digital en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023*

<b>Nivel</b>	<b>Baremo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Baja Implementación	30-42	8	17.8%
Implementación en Proceso	43-69	28	62.2%
Implementación Alta	70 a 95	9	20.0%
Total		45	100%

En la tabla 3 se visualiza que el 44.4% de los servidores públicos califican al Acceso Digital de la Municipalidad con una Implementación en Proceso, seguido de un 31.1% que calificó con una Baja Implementación, y el 24.4% con una Implementación Alta. Por otro lado, se obtuvo que el 37.8% de los servidores públicos califican a la Eficiencia Tecnológica con una Baja Implementación, el 35.6% calificó con una Implementación en Proceso y el 26.7% con una Implementación Alta. Asimismo, se obtuvo que el 44.4% de los servidores públicos califican a la Innovación Digital con una Implementación en Proceso, el 33.3% calificó con una Baja Implementación y el 22.2% con una Implementación Alta. Finalmente, respecto a la dimensión Comunicación Digital, se observa que el 44.4% de los servidores públicos la califican con una Implementación en Proceso, el 28.9% con una Baja Implementación y el 26.7% con una Implementación Alta.

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Gobierno Digital en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023*

	Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Acceso Digital	Baja Implementación	6-8	14	31.1%
	Implementación en Proceso	9-20	20	44.4%
	Implementación Alta	21-30	11	24.4%
Eficiencia tecnológica	Baja Implementación	5-11	17	37.8%
	Implementación en Proceso	12-16	16	35.6%
	Implementación Alta	17-20	12	26.7%
Innovación digital	Baja Implementación	3-6	15	33.3%
	Implementación en Proceso	7-11	20	44.4%
	Implementación Alta	12-15	10	22.2%
Comunicación Digital	Baja Implementación	8-14	13	28.9%
	Implementación en Proceso	15-22	20	44.4%
	Implementación Alta	23-30	12	26.7%
Total			45	100%

### **3.1.3. Gestión Administrativa**

La Tabla 4 revela que el 53.3% de los servidores públicos evaluaron la Gestión Administrativa de la Municipalidad como Regular, seguido por un 33.3% que la calificó como Buena, y un 13.3% que la consideró Deficiente. Estos resultados sugieren que la percepción mayoritaria entre los trabajadores es que la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Casita se encuentra en un nivel regular.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gestión Administrativa en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023*

Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	23-57	6	13.3%
Regular	58-79	24	53.3%
Buena	80-98	15	33.3%
Total		45	100%

En la Tabla 5 se evidencia que, en la dimensión de planeamiento, el 37.8% de los servidores públicos la califican en un nivel regular, seguido por un 33.3% en un nivel

considerado deficiente y un 28.9% en uno catalogado como bueno. Respecto a la dimensión de dirección, el 44.4% presenta un nivel clasificado como deficiente, mientras que el 28.9% se encuentra en el rango de regular y el 26.7% con un nivel calificado como bueno. En relación con la gestión del desempeño, el 42.2% muestra un nivel considerado deficiente, el 37.8% se sitúa en la categoría de regular, y el 20% en uno catalogado como bueno. Por último, en la dimensión de organización, el 53.3% alcanza un nivel clasificado como regular, seguido por un 31.1% con uno considerado deficiente y un 15.6% con uno catalogado como bueno.

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.*

	Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Planteamiento	Deficiente	10-20	15	33.3%
	Regular	21-34	17	37.8%
	Buena	35-45	13	28.9%
Dirección	Deficiente	4-10	20	44.4%
	Regular	11-17	13	28.9%
	Buena	18-20	12	26.7%
Gestión del Desempeño	Deficiente	4-12	19	42.2%
	Regular	13-16	17	37.8%
	Buena	17-20	9	20.0%
Organización	Deficiente	5-9	14	31.1%
	Regular	10-17	24	53.3%
	Buena	18-20	7	15.6%
Total			45	100%

### 3.1.4. Relación entre Gobierno Digital y Gestión Administrativa

**Tabla 6**

*Correlación de Rho de Spearman entre la variable Gobierno Digital y Gestión Administrativa en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.*

<b>Gestión administrativa</b>			
	Rho Spearman	p-valor	N
<b>Gobierno Digital</b>	,802	,000	45

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

### **Formulación de Hipótesis**

**H1:** Existe relación entre el gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.

**H0:** No existe relación entre el gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.

En la tabla 6 se evidencia que existe una relación significativa ( $p < 0.01$ ) entre las variables de Gobierno Digital y Gestión Administrativa, respaldando así la hipótesis alternativa. Además, el índice de correlación es directa y alta ( $\rho = 0.802^{**}$ ), lo que indica que un aumento del gobierno digital se asocia con una mejora en la gestión administrativa.

### **3.1.5.- Relación entre la dimensión Acceso Digital y Gestión Administrativa**

**Tabla 7**

*Relación entre la dimensión acceso digital y Gestión Administrativa en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.*

<b>Gestión administrativa</b>			
	Rho Spearman	p-valor	N
<b>Acceso Digital</b>	,413	,005	45

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

### **Formulación de Hipótesis**

**H1:** Existe relación entre acceso digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital

de Casitas Tumbes 2023.

**Ho:** No existe relación entre acceso digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.

En la tabla 7 se presenta la correlación entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Acceso Digital, evidenciando una significativa relación ( $p < 0.05$ ), lo que respalda la aceptación de la primera hipótesis específica. El índice de coeficiente de correlación, medido por el Rho de Spearman, revela una correlación directa y moderada ( $\rho = 0.413^{**}$ ), indicando que ambas variables tienden a comportarse de manera similar, es decir, un aumento en una está asociado con un aumento en la otra.

### 3.1.6. Relación entre la dimensión Eficiencia Tecnológica y Gestión Administrativa

**Tabla 8**

*Relación entre la dimensión Eficiencia Tecnológica y Gestión Administrativa en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023*

Eficiencia Tecnológica	Gestión administrativa		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,748	,000	45

\*. Significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Formulación de Hipótesis

**H1:** Existe relación entre Eficiencia Tecnológica y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.

**Ho:** No existe relación entre Eficiencia Tecnológica y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.

En la tabla 8 se muestra que existe una correlación altamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre la gestión administrativa y la dimensión eficiencia tecnológica, respaldando la aceptación de la segunda hipótesis específica. Además, el índice de correlación revela una relación directa y alta ( $\rho = 0.748^{**}$ ), indicando que un aumento en la gestión administrativa se asocia con un aumento en la eficiencia tecnológica.

### 3.1.7.- Relación entre la dimensión Innovación Digital y Gestión Administrativa

**Tabla 9**

*Relación entre la dimensión Innovación Digital y Gestión Administrativa en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.*

<b>Gestión administrativa</b>			
	Rho Spearman	p-valor	N
<b>Innovación Digital</b>	,670	,000	45

\*. Significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Formulación de Hipótesis**

**H1:** Existe relación entre Innovación Digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.

**Ho:** No existe relación entre Innovación Digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.

En la tabla 9, se evidencia una relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la gestión administrativa y la dimensión innovación digital, respaldando la aceptación de la tercera hipótesis específica. Además, el índice de correlación revela una relación directa y moderada ( $\rho = 0.670^{**}$ ), indicando que ambas variables tienen comportamientos similares, es decir, si una variable disminuye o aumenta, la otra también lo hará en la misma dirección.

### **3.1.8.- Relación entre la dimensión Comunicación Digital y Gestión Administrativa**

**Tabla 10**

*Relación entre la dimensión comunicación digital y Gestión Administrativa en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.*

<b>Gestión Administrativa</b>			
	Rho Spearman	p-valor	N
<b>Comunicación Digital</b>	,682	,000	45

\*. Significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10, se muestra la asociación entre la variable Gestión Administrativa y la

dimensión Comunicación Digital, demostrando una relación significativa ( $p < 0.05$ ). Esto respalda la aceptación de la primera hipótesis específica. El índice de coeficiente de correlación, evaluado a través del Rho de Spearman, indica una correlación directa y moderada ( $\rho = 0.682^{**}$ ), sugiriendo que ambas variables tienden a comportarse de manera similar; es decir, un aumento en una variable está asociado con un aumento en la otra.

#### IV. DISCUSIÓN

En el análisis de resultados de la investigación correlacional "Gobierno Digital y Gestión Administrativa", se examinaron las relaciones entre la implementación del Gobierno Digital y el rendimiento de la gestión administrativa. Mediante técnicas estadísticas, se exploraron interrelaciones entre variables clave, como el acceso digital, eficiencia tecnológica, innovación digital y comunicación digital. Este análisis profundizará en los mecanismos que vinculan el Gobierno Digital con la eficiencia administrativa, ofreciendo recomendaciones para mejorar la calidad de servicios gubernamentales en la era digital.

En referencia al objetivo general, se evidencia a través de los resultados presentados en la tabla 5 una correlación estadísticamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre el Gobierno Digital y la Gestión Administrativa. Esta relación se caracteriza como directa y de alta intensidad, con un coeficiente de correlación ( $\rho = 0.802^{**}$ ). Estos hallazgos corroboran la hipótesis general planteada, indicando que un aumento en una variable se asocia con un incremento en la otra. Este resultado coincide con la investigación realizada por Borja (2022), quien también identificó una influencia en la gestión administrativa, según el índice de margen de Wald de 24.292 con una significancia de  $p: 0.000 < \alpha: 0.005$ , lo que conllevó a la aceptación de la hipótesis alternativa. Además, Buitron (2021) encontró una relación significativa entre el Gobierno Digital y la Gestión Administrativa en la percepción de los Trabajadores, con un valor de  $p = 0.001 < 0.05$ , y un coeficiente de correlación de Spearman calculado de 0.693, lo cual estableció que existe una asociación directa y de moderada magnitud entre ambas variables.

Según los resultados obtenidos, la teoría sustenta este descubrimiento en la capacidad del gobierno digital para modernizar los procesos administrativos estatales. El gobierno digital se define como la aplicación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia, efectividad, transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana en las actividades gubernamentales (Enríquez y Sáenz, 2022). En este contexto, la incorporación de tecnologías digitales en la gestión administrativa posibilita la automatización de procedimientos, agilización de trámites y facilitación del acceso a servicios públicos, lo que implica una optimización en la eficiencia y efectividad de la administración pública. Un informe elaborado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2021) resalta que la adopción de gobierno digital puede generar la disminución de costos administrativos, la optimización de recursos y la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

Además, el gobierno digital promueve la transparencia y la rendición de cuentas al facilitar el acceso a la información pública y estimular la participación ciudadana a través de plataformas en línea. Este enfoque está en sintonía con la visión de Evans & Campos (2013), quienes indican que el gobierno digital puede potenciar la gobernanza democrática al fomentar una mayor apertura y cooperación entre el gobierno y la sociedad civil.

En lo que respecta al primer objetivo específico, se observó una correlación estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ) entre la dimensión de acceso digital y la gestión administrativa, siendo esta asociación moderada y directa ( $\rho = 0.413$ ). Este resultado encuentra respaldo en la investigación de Encina (2022), quien reportó una correlación baja ( $\rho = 0.304$ ) entre la variable acceso a la información digital y la gestión administrativa. Del mismo modo, Ccahuata (2021) identificó una relación moderada y directa ( $\rho = 0.658$ ) entre la variable gestión administrativa y la dimensión de servicio digital.

Según los hallazgos, la teoría indica que el acceso digital tiene un impacto relevante en la gestión administrativa, dado que posibilita la automatización de procesos, reduciendo los tiempos de espera y agilizando la tramitación de documentos y procedimientos. Además, facilita la accesibilidad a herramientas y plataformas digitales, lo que optimiza los recursos y minimiza los errores en la gestión administrativa, resultando en una mejora en la eficiencia de los servicios públicos. Igualmente, favorece la transparencia en la gestión pública al ofrecer un acceso más amplio a los datos y documentos pertinentes, fortaleciendo la rendición de cuentas y la fiscalización por parte de la ciudadanía y los órganos de control. Por último, facilita la participación ciudadana en los procesos administrativos a través de plataformas en línea, consultas virtuales y espacios de interacción digital, promoviendo una mayor inclusión y democratización en la toma de decisiones (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2022).

En el segundo objetivo específico, se constató una correlación estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ), directa y alta ( $\rho = 0.748^{**}$ ), entre la dimensión eficiencia tecnológica y la variable gestión administrativa, lo que respalda la validación de la tercera hipótesis específica planteada. Este hallazgo guarda similitud con la investigación realizada por Pais (2022), quien identificó una relación directa y alta ( $\rho = 0.895$ ) entre la gestión administrativa y la eficiencia en tecnología digital.

Según los resultados, la teoría indica que estos hallazgos se deben a que la automatización de procesos puede generar mejoras significativas en la eficiencia operativa y la reducción de costos administrativos. Asimismo, la eficiencia tecnológica permite una gestión más efectiva de los recursos disponibles, tanto humanos como materiales. A través del uso

adecuado de herramientas y sistemas informáticos, es posible asignar los recursos disponibles de manera más eficiente y maximizar su utilización. Además, la disponibilidad de información en tiempo real y la capacidad de análisis de datos proporcionadas por las tecnologías de la información permiten una toma de decisiones más fundamentada y ágil por parte de los gestores administrativos. Esto conduce a una mejora en la calidad de las decisiones y en la capacidad de adaptación de la organización ante los cambios y desafíos del entorno (Kraemer & King, 2006).

En el tercer objetivo específico, se observó una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de innovación tecnológica y la gestión administrativa, la cual es directa y presenta un índice de correlación moderado ( $\rho=0.670^{**}$ ). Este resultado es consistente con la investigación llevada a cabo por López (2021), quien también identificó una relación significativa ( $p<0.05$ ) entre la variable de transformación digital y la gestión administrativa.

Según los resultados, la teoría indica que la innovación digital implica la incorporación y adopción de nuevas tecnologías y prácticas digitales en el ámbito gubernamental con el propósito de mejorar la eficiencia, efectividad y calidad de los servicios públicos. Por ello cuando hay implementación de tecnologías digitales posibilita la automatización de procesos administrativos, disminuyendo el tiempo y recursos necesarios para llevar a cabo tareas repetitivas y rutinarias. Esto conlleva a una mayor eficiencia operativa y ahorro de costos en la gestión administrativa. Además, proporciona herramientas y sistemas de análisis de datos avanzados que permiten a los gestores administrativos acceder a información en tiempo real y tomar decisiones más informadas y estratégicas. Esto mejora la capacidad de adaptación de la organización frente a cambios y desafíos del entorno (Kraemer & King, 2006).

En el cuarto objetivo específico, se evidenció una asociación entre la gestión administrativa y la dimensión de comunicación digital, la cual es directa y presenta un índice de correlación moderado ( $\rho=0.682^{**}$ ). Este hallazgo concuerda con la investigación realizada por Pérez (2020), quien también encontró una relación significativa ( $p<0.05$ ) entre la dimensión de comunicación interpersonal digital y la gestión administrativa.

Según los hallazgos, la teoría indica que las herramientas de comunicación digital facilitan la interacción entre los integrantes de una organización, posibilitando el intercambio de información, la coordinación de actividades y la colaboración en proyectos de manera más eficiente y rápida. Esto contribuye a una gestión administrativa más dinámica y coordinada. Además, la comunicación digital estimula la colaboración entre diferentes áreas y niveles jerárquicos de la organización, promoviendo el trabajo en equipo y la resolución colaborativa de problemas. Esto potencia la efectividad de los procesos administrativos y fortalece la

capacidad de innovación de la organización (Evans & Campos, 2013).

En lo que respecta a las limitaciones, una de las principales fue la escasez de participantes en la investigación sobre gobierno digital y gestión administrativa. Esta situación puede comprometer la representatividad de los datos y dificultar la extrapolación de los resultados a una población más amplia. Además, se identificó una restricción en cuanto al acceso y colaboración de las municipalidades en el estudio, lo cual podría haber afectado la recolección de datos y la comprensión completa del fenómeno analizado. La disponibilidad limitada de recursos tecnológicos también podría haber impactado la calidad de la investigación y la implementación de metodologías adecuadas. Además, dado que la zona de estudio se encuentra en la periferia, es plausible que los resultados carezcan de total aplicabilidad en entornos urbanos más avanzados.

## V. CONCLUSIONES

Se concluye que:

- Se determinó que hay una relación significativa entre el Gobierno Digital y la Gestión Administrativa ( $p < 0.05$ ), siendo esta relación directa y de magnitud alta ( $\rho = 0.802^{**}$ ). Por lo tanto, se respaldó la hipótesis general, llegando a la conclusión de que a medida que el Gobierno Digital aumenta, también lo hace la Gestión Administrativa.
- Se identificó los niveles de las diferentes dimensiones que componen la variable Gobierno Digital. Se observa que el Acceso Digital, Innovación Digital y Comunicación Digital, así como la escala global, presentan un nivel de implementación en proceso. Por otro lado, en lo que respecta a la dimensión de Eficiencia Tecnológica, la mayoría de los servidores públicos se sitúan en el nivel de baja implementación.
- Se identificó que, en las dimensiones de la Gestión Administrativa, los servidores públicos se encuentran posicionados en un nivel considerado como regular en el Planteamiento, Organización y en la Escala Global. Sin embargo, tanto en las dimensiones de Dirección como en la Gestión del Desempeño, se observa un nivel catalogado como Deficiente por parte de los mismos.
- Se estableció que hay una correlación significativa ( $p < 0.05$ ), moderada y directa ( $\rho = 0.413^{**}$ ) entre el Acceso Digital y la Gestión Administrativa. Este hallazgo sugiere que ambas variables muestran un comportamiento similar.
- Se estableció una relación entre la Gestión Administrativa y la dimensión Eficiencia Tecnológica ( $p < 0.05$ ), siendo esta relación directa y de magnitud alta ( $\rho = 0.748^{**}$ ). Esto implica que un aumento en la Eficiencia Tecnológica se asocia con un incremento en la Gestión Administrativa.
- Se estableció una correlación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la Gestión Administrativa y la dimensión de Innovación Digital, siendo esta relación directa y de magnitud moderada ( $\rho = 0.670^{**}$ ). Esto sugiere que un cambio positivo en una de estas variables se acompaña de un cambio positivo en la otra.
- Se estableció que existe una correlación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la Gestión Administrativa y la dimensión Comunicación Digital, siendo esta relación directa y de magnitud moderada ( $\rho = 0.682^{**}$ ). Esto sugiere que, si una aumenta, la otra también.

## VI. RECOMENDACIONES

- Brindar programas de capacitación y formación continua al personal administrativo en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas disponibles. Esto garantizará un mejor aprovechamiento de las soluciones digitales y una mayor adopción de prácticas de Gobierno Digital.
- Implementar sistemas de información integrados que permitan una gestión administrativa más eficiente y transparente. Esto implica la interoperabilidad entre diferentes plataformas digitales utilizadas en distintas áreas administrativas.
- Identificar y automatizar aquellos procesos administrativos que puedan beneficiarse de la tecnología, como la gestión de documentos, trámites internos, y sistemas de gestión de recursos humanos y financieros. Esto reducirá tiempos y costos operativos, así como posibles errores humanos.
- Implementar medidas robustas de seguridad de la información para proteger los datos sensibles y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información administrativa.
- Promover la participación ciudadana a través de plataformas digitales que faciliten el acceso a la información pública y la interacción con la administración. Esto contribuirá a una mayor transparencia y rendición de cuentas en la gestión administrativa.
- Realizar evaluaciones periódicas de la eficacia y eficiencia de las iniciativas de Gobierno Digital en relación con la gestión administrativa, y tomar acciones correctivas y de mejora continua según sea necesario.
- Establecer alianzas estratégicas con el sector privado, la academia y otros organismos gubernamentales para compartir buenas prácticas, conocimientos y recursos en el ámbito del Gobierno Digital y la gestión administrativa. Esto puede fomentar la innovación y el desarrollo de soluciones tecnológicas adaptadas a las necesidades específicas de la administración pública.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, C. y Valencia, A., (2018). La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. *Revista chilena de ingeniería*, 26(4), 673-684. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v26n4/0718-3305-ingeniare-26-04-00673.pdf>
- Aguilera, D. (2020). *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén Capital* [Tesis de posgrado-Universidad Nacional de Comahue]. <https://bit.ly/37zt8Lz>
- Alvarenga A, Matos F, Godina R, C. O. Matias J. (2020) Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector. *Sustainability*. 12(14):58-64. <https://doi.org/10.3390/su12145824>
- Arboleda, G. (2016). Conceptualización de la gestión del conocimiento en instituciones de salud de mediana y alta complejidad, Facultad Nacional de Salud Pública, *Revista salud pública*, 18 (3), 379-390. <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2016.v18n3/379-390/es>
- Ávila, D. (2014). The use of ITC's in the Vicinity of New Public Management. *Andamios*, 11(24), 263-288. <https://bit.ly/3TQFmm7>
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Fondo editorial Areandino. <https://bit.ly/3RVuxhD>
- Baena, M. (2017). *Metodología de la investigación*. Bibliotecacijsp on <http://ebookcentral.proquest.com>
- Barragán, X. (2019). Gobierno electrónico local de Ecuador. *Espacios Públicos*, 22(54). <https://bit.ly/37UQXNm>
- Barrera, A., Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. *Revista Journal*, 5(1), 91-110. <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2341/2793>
- Bautista, J., y Delgado, J. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1-17.
- Borja, C. (2022). *Influencia del gobierno digital en la gestión administrativa de una municipalidad en la Provincia del Callao, 2021*. [Tesis de Maestría- Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98321/Borja\\_SCIR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98321/Borja_SCIR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Boscan, M., Lozada, R., Ordoñez, C., y Acosta, A. (2021). Competencias tecnológicas y gestión administrativa en instituciones educativas públicas ecuatorianas del nivel de bachillerato, en escenarios de pandemia. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 44(2), 315-325. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8668415>
- Bria, T. (2017). *Digital technology and teacher preparation: The instructional role of social media among pre-service teachers* [Tesis doctoral-University of Kansas]. <http://hdl.handle.net/1808/26110>
- 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 grado-Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73088>
- Burak, E. (2020). From Digital Government to Digital Governance: Are We There Yet?. *Sustainability*, 12(3), 860. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/3/860>
- Ccahuata, M. (2022). *Gobierno digital y la gestión administrativa durante la pandemia covid-19 en la municipalidad provincial de Tambopata, 2021*. [Tesis de Maestría-Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89329/Ccahuata\\_HMN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89329/Ccahuata_HMN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cedeño, A., Asencio, L., y Villegas, M. (2019). Las estrategias gerenciales como base fundamental para la administración en los negocios. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 191-200. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202019000500191](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202019000500191)
- Cedrola, G. (2017). El trabajo en la era digital: Reflexiones sobre el impacto de la digitalización en el trabajo, la regulación laboral y las relaciones laborales. *Revista de Derecho de la Universidad De Montevideo*, 16(31), 103–123. <http://revistas.um.edu.uy/index.php/revistaderecho/article/view/453/544>
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Julio, 2016* [Tesis de posgrado-Universidad Nacional del Altiplano, Puno]. <https://bit.ly/3elQZ48>
- ComexPerú. (2021). *De gobierno electrónico a gobierno digital: La transformación es una realidad*. Comex - Sociedad de Comercio Exterior Del Perú. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobiernodigital-la-transformacion-es-una-realidad>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (16 de noviembre de 2022). *La*

- digitalización es prioritaria para la transformación del modelo de desarrollo de América Latina y el Caribe.* <https://www.cepal.org/es/comunicados/la-digitalizacion-es-prioritaria-la-transformacion-modelo-desarrollo-america-latina>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. LC/TS.2021/43, 1-99.
- Cortés, M., y Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Universidad Autónoma del Carmen. <https://bit.ly/3eyES3J>
- Cosquillo, G. (2021). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 2020-2032. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.413](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.413)
- Cruz, M., Pozo, M., Aushay, H., y Arias, A. (2019). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. *E-Ciencias de la Información*, 9(1), 44-59. [https://www.redalyc.org/journal/4768/476862662003/html/cuantitativa,cualitativa\\_y\\_mixta](https://www.redalyc.org/journal/4768/476862662003/html/cuantitativa,cualitativa_y_mixta). Editorial San Marcos. [http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id\\_product=211&controller=product](http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=211&controller=product)
- Delgado, H. (2020). Incidencia Del Gobierno Digital En La Reducción de La Percepción de Modernización. *Serie Científica*, 13(10), 145–156. <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/695>
- El peruano (2018). *Decreto legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Diario Oficial El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativoque-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n1412-1691026-1.pdf>
- Encina, M. (2022). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022*. [Tesis de Maestría-Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105703/Encina\\_MEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105703/Encina_MEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Enríquez, A. y Sáenz, C. (2022). *Gobierno digital: Pieza clave para la consolidación de los estados democráticos en los países del SICA*. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/08f66426-7dde-4dfe-869c-0186dae54534/content>
- Evans, A. M., & Campos, A. (2013). Open government initiatives: Challenges of citizen participation. *Journal of policy analysis and management*, 172-185. <https://www.jstor.org/stable/42001520>

- Filgueiras, F., Flávio, C. and Palotti, P. (2019), Digital Transformation and Public Service Delivery in Brazil. *Latin American Policy*, 10(2): 195-219. <https://doi.org/10.1111/lamp.12169>
- Gong, Y., Yang, J., y Shi, X. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital transformation in government: Analysis of flexibility and enterprise architecture. *Government Information Quarterly*, 37(3). doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101487>
- Gonzalo, P. (2019) Evaluation of Local E-government Maturity in the Lima Metropolitan Area, *New Knowledge in Information Systems and Technologies*. 19(2), 585-594. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-16181-1\\_55](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-16181-1_55)
- Guzman Napurí, C. (2020). *Gobierno digital para la modernización de la gestión pública*. [Tesis de licenciatura-Universidad Continental]. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/gobierno-digital-para-lamodernizacion-de-la-gestion-publica>
- Hernandez R. (2014), *Metodología de la investigación*. Fondo editorial McGRAW-HILL. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta*. In McGRAW-HILL Interamericana Editores S.A. de C.V. [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/HernándezMetodología de la investigación.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/HernándezMetodología%20de%20la%20investigación.pdf)
- Isaac, K. (2020) Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services, *International Journal of Public Administration*, 43 (4), 303-311, DOI: 10.1080/01900692.2019.1628059
- Jaquehua, R., Vílchez, F., y Llerena, S. (2021). El empleo de las TICS en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 1-12 [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1365](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1365)
- Kovan, A. (2021). *The Role of E-Government in Enabling Administrative Reform in the Public Sector «Case Study Of Kurdistan Region Government Iraq»*. Master of Public Management. <https://archives.kdischool.ac.kr/bitstream/11125/42915/1/The%20Role%20of%20e-government>.

- Kraemer, K., & King, J. L. (2006). Information technology and administrative reform: will e-government be different?. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 2(1), 1-20. <https://www.igi-global.com/article/information-technology-administrative-reform/2009>
- López, C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. [Tesis doctoral - Universidad Nacional de San Martín]. <http://hdl.handle.net/11458/3341>
- López, D. (2021). *Transformación digital en la gestión administrativa en una unidad de gestión educativa del distrito de Ate-Vitarte, 2021*. [Tesis de Maestría- Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67728/Lopez\\_FDY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67728/Lopez_FDY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López-Sintas, Jordi; Souto, Guadalupe; Van Hemmen, Stefan Félix (2018): *Innovación digital y transformación de las organizaciones: implicaciones sociales y laborales*. [Tesis doctoral-Universidad Autónoma de Barcelona] Disponible en: <https://ddd.uab.cat/record/190320>
- Mendoza, A. (2017). *Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta*, 3(2), 947-964 <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Me GrawHill, Academia. <https://bit.ly/3Ldwu6g>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., y Barreiro I. (2018). Internal control and its influence on the administrative management of the public sector. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 206-240. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Monje, A. (2011). *Metodología de investigación cuantitativa y cualitativa, guía didáctica*. [Tesis doctoral-Universidad Sur colombiana]. <https://bit.ly/3RUrw0b>
- Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 4(1), 1-25. <https://doi.org/10.24265/iggp.2017.v4n1.03>
- Montes de Oca C., García, J., y Orozco, E. (2018). *Innovación, Tecnología y liderazgo en los entornos educativos*. Editorial Alexandria Library Publishing House. [https://www.researchgate.net/profile/Javier-Garcia-58/publication/326493939\\_Eduaction\\_Miami\\_2018\\_-\\_Proceedings\\_Innovacion\\_Tecnologia\\_y\\_Liderazgo\\_en\\_los\\_Entornos\\_Educativos/lin](https://www.researchgate.net/profile/Javier-Garcia-58/publication/326493939_Eduaction_Miami_2018_-_Proceedings_Innovacion_Tecnologia_y_Liderazgo_en_los_Entornos_Educativos/lin)

- ks/5b510bafaca27217ffa66f03/Eduaction-Miami-2018-Proceedings-Innovacion-Tecnologia-y-Liderazgo-en-los-Entornos-Educativos.pdf
- Moreira, M., y Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 5(07), 520–542. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i7.1533>
- Nicómedes, E. N. (2018). *Tipos de investigación*. Editorial Universidad Santo Domingo de Guzmán. <https://bit.ly/3eJILmN>
- OECD. (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. <https://bit.ly/3vbFeDq>
- Organismo para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2021). *Gobierno Digital*. <https://www.oecd.org/digital/broadband/lac-digital-toolkit/es/Home/toolkit-text-chapter12es.htm>
- Pais, M. (2022). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022*. [Tesis de Maestría- Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98111/Pais\\_LMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98111/Pais_LMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pereyra, L. y Vaira, M. (2021). *Diseño de Muestreo, Manual de técnicas y protocolos para el relevamiento y estudio de anfibios de Argentina*. Editorial Universidad Nacional de Jujuy. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/156720>
- Pérez, C. (2020). *Las competencias digitales y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Huaura, 2020*. [Tesis de Maestría-Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4045/Carlos%20Andr%C3%A9s%20P%C3%A9rez%20Ochoa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peréz, W., Serrano, J., Colcha, R., y Moreno, M. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354894>
- Porrúa, M. (2019). *La agenda digital en América Latina: un avance a distintas velocidades*. Gobernarte. <https://bit.ly/3joUq9K>
- Ramirez, A., Ramirez, R., y Calderón, E. (2017). La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial. *Revista Académica Contribuciones a la Economía*, 15(1), 1- 21 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9032964>
- Rodríguez, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*, 6(11), 163– 179. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868768012/576868768012.pdf>

- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik Soluciones Educativas  
<https://bit.ly/3cFgblD>
- Salazar, R. (2022). Digital government and citizen participation: perception of public officials on the role of the peruvian municipality. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 280-288. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Bussiness Support Aneth S.R.L:  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libromanual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santa, R., MacDonald, J. & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B, *Government Information Quarterly*. 36(1), 39-50.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>.
- Santiago, A., y Silva M. (2016). El papel de la administración en la evolución humana. *Perspectivas docentes* 4 (62), 12-20.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6349279>
- Schwab, K. (2017). *The Fourth Industrial Revolution*. Crown Business.  
<https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2016/12/book3.htm>
- Transparency International. (2020). *El Índice De Percepción De La Corrupción 2021 Revela Que Los Niveles De Corrupción Se Han Estancado En Los Últimos Diez Años, En Medio De Un Entorno De Abusos A Los Derechos Humanos Y Deterioro De La Democracia*. <https://www.transparency.org/es/press/2021-corruption-perceptions-index-press-release>
- Valderrama, O. (2022). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de los colaboradores en una Gerencia Sub Regional de Amazonas* [Tesis de posgrado - Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3228453>
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*:
- Valenzuela (2021). *Gobierno digital y su relación con la modernización de la gestión administrativa en la división de informática de la dirección de tecnología de la información y comunicaciones de la Policía Nacional del Perú*. [Tesis de maestría- Universidad Peruana de las Américas].  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2125>
- Vargas, C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 1-11.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1356/1864>

- Velasco, E. (2019). Dirigir la Revolución Digital en el sector público. Nuevas estructuras organizativas y perfiles directivos. *Revista Buen gobierno*, 1(27), 1- 24. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5696/569660565003/index.htm>
- Verdesoto, S., Toapanta, T., y Acosta, M. (2018). Diagnóstico de la gestión administrativa de las juntas de agua potable y saneamiento del cantón Ambato. *Revista Publicando*, 5(14), 264–286. [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1145/pdf\\_834](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1145/pdf_834)
- Verstegen, L., Houkes, W., y Reymen, I. (2019). Configuring collective digitaltechnology usage in dynamic and complex design practices. *Research Policy*, 48(8), 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.10.020>
- Wellalage, N., Locke, S., y Samujh, H. (2019). Corruption, Gender and Credit Constraints: Evidence from South Asian SMEs. *Journal of Business Ethics*, 159(1), 267-280. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3793-6>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información.

#### CUESTIONARIO DE GOBIERNO DIGITAL

Estimado participante el presente cuestionario forma parte del estudio de investigación denominado: Gobierno Digital y Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023

#### INSTRUCCIONES:

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

Nunca = 1 / Casi Nunca = 2 / Algunas Veces = 3 / Casi Siempre = 4 / Siempre = 5

Preguntas		Valoración				
Nº	Items	1	2	3	4	5
1	Existen servicios digitales que brindan información sobre la gestión de la Municipalidad Distrital de Casitas.					
2	Los ciudadanos tienen la posibilidad de hacer un seguimiento de sus trámites mediante el acceso digital de la información.					
3	El acceso digital proporciona información de los diversos servicios ofrecidos.					
4	En la página web institucional, se encuentra disponible información básica de gestión administrativa.					
5	Los ciudadanos pueden iniciar solicitudes de atención a través de su página web institucional.					
6	Los organigramas y servicios de la gestión administrativa se encuentran accesibles a través de su página web institucional.					
7	La firma digital se utiliza para la emisión de documentos, como oficios, informes y					

	memorándums, entre otros.					
8	Las directivas se emiten según las necesidades específicas del área de trabajo.					
9	La aplicación de las TIC se encuentra entre los objetivos fundamentales de la entidad.					
10	La relevancia del conocimiento en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) es una prioridad en el ámbito laboral.					
11	La entidad se organiza de manera sistemática y coherente en la prestación de servicios de forma virtual.					
12	Se emplea un sistema y operador adecuados para procesar y mantener actualizada la información.					
13	Implementación de sistema de información integrado para consulta de usuarios con credenciales de acceso.					
14	Uso de medios digitales para difusión de comunicados, así como permitir al usuario realizar trámites, quejas y reclamos.					
15	Envío virtual de documentos entre áreas de la institución.					
16	Emplean medios digitales para realizar reuniones virtuales.					
17	Existencia de un chatbot como canal de atención virtual para los ciudadanos.					
18	Nivel de presencia en las principales redes sociales de la Municipalidad Distrital de Casitas.					
19	Disponibilidad de correo corporativo institucional para los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas.					
Total:						

## CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado participante el presente cuestionario forma parte del estudio de investigación denominado: Gobierno Digital y Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023

### INSTRUCCIONES:

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

Nunca = 1 / Casi Nunca = 2 / Algunas Veces = 3 / Casi Siempre = 4 / Siempre = 5

Preguntas		Valoración				
Nº	Items	1	2	3	4	5
20	La planificación de las metas de la gestión administrativa municipal es de conocimiento por todo el personal.					
21	El Plan Estratégico Institucional es desarrollado con la proyección de cada oficina de la municipalidad.					
22	La actualización del Plan Estratégico Institucional es realizada a tiempo y se considera todas las necesidades de la municipalidad.					
23	El plan operativo institucional es desarrollado de acuerdo a las necesidades solicitadas para el cumplimiento de sus actividades.					
24	Se considera en el plan operativo institucional la atención de proyectos de participación ciudadana en beneficio de la población del distrito.					
25	En la gestión administrativa municipal se promueve entre los servidores públicos la visión institucional.					
26	Los ciudadanos conocen la visión institucional por medio de los servicios ofrecidos.					
27	En la gestión administrativa municipal se promueve entre los servidores públicos la misión institucional.					
28	Los ciudadanos conocen la misión institucional por					

	medio de los servicios ofrecidos.					
29	El servidor público de la municipalidad realiza sus actividades con una guía y es constantemente supervisado.					
30	Es efectiva la coordinación y comunicación entre los servidores públicos de la municipalidad.					
31	El desempeño del trabajo se ve reflejado con la motivación ejercida dentro de la municipalidad.					
32	La capacitación realizada a los servidores públicos de la municipalidad es constante.					
33	La municipalidad contribuye para mejorar el desempeño de los servidores públicos.					
34	De acuerdo a los resultados generados la municipalidad establece acciones para analizarlos adecuadamente.					
35	Se realiza el seguimiento de las asignaciones establecidas logrando identificar irregularidades.					
36	Cada servidor público se desempeña adecuadamente con las exigencias establecidas en la municipalidad.					
37	La distribución de funciones se encuentra equilibrada.					
38	Se realiza un cronograma de actividades para una planificación anticipada.					
39	Se mantiene una comunicación amigable y fluida con todas las áreas.					
40	Las actividades son asignadas por áreas de acuerdo a la idoneidad de cada servidor.					
Total:						

**ANEXO 2: Ficha Técnica.**

**Instrumento 1**

<b>Nombre Original del instrumento:</b>	<b>Cuestionario Para Evaluar El Gobierno Digital</b>																		
<b>Autor y año:</b>	<b>Original: Torres Fiestas Charly Alexander</b>																		
	<b>Adaptación: Torres Fiestas Charly Alexander</b>																		
<b>Objetivo del instrumento:</b>	<b>medir el nivel de gobierno digital implementado en la municipalidad distrital de casitas</b>																		
<b>Usuarios:</b>	<b>servidores públicos de la municipalidad distrital de casitas</b>																		
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	<b>presencial</b>																		
<b>Validez:</b>  (Presentar la constancia de validación de expertos)	<b>Fue validado por los siguientes profesionales:</b>  <b>Mg. Galvani Guerrero Garcia</b>  <b>Mg. Miguel Angel Jimenez Delgado</b>  <b>Mg. Rosita Zully Cobos Castillo</b>																		
<b>Confiabilidad:</b>  (Presentar los resultados estadísticos)	<b>El resultado de Alfa Cronbach fue: 0.931</b>  <b>Resumen del procesamiento de los datos – Variable 1: Gobierno Digital</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">N</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Válidos</td> <td style="text-align: center;">18</td> <td style="text-align: center;">100.0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Casos Excluidos<sup>a</sup></td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0.0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">18</td> <td style="text-align: center;">100.0</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Nota.</i> Información extraída del Programa SPSS V. 29</p> <b>Estadístico de fiabilidad – variable 1: Gobierno Digital</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Alfa de Cronbach</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">.931</td> <td style="text-align: center;">19</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Nota.</i> Información extraída del Programa SPSS V. 29</p>				N	%	Válidos	18	100.0	Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0	Total	18	100.0	Alfa de Cronbach	N de elementos	.931	19
	N	%																	
Válidos	18	100.0																	
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0																	
Total	18	100.0																	
Alfa de Cronbach	N de elementos																		
.931	19																		

**Instrumento 2**

<b>Nombre Original del instrumento:</b>	<b>Cuestionario Para Evaluar El Gestión Administrativa</b>																				
<b>Autor y año:</b>	<b>Original: Torres Fiestas Charly Alexander</b>																				
	<b>Adaptación: Torres Fiestas Charly Alexander</b>																				
<b>Objetivo del instrumento:</b>	<b>medir el nivel de gobierno digital implementado en la municipalidad distrital de casitas</b>																				
<b>Usuarios:</b>	<b>servidores públicos de la municipalidad distrital de casitas</b>																				
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	<b>presencial</b>																				
<b>Validez:</b>  (Presentar la constancia de validación de expertos)	<b>Fue validado por los siguientes profesionales:</b>  <b>Mg. Galvani Guerrero Garcia</b>  <b>Mg. Miguel Angel Jimenez Delgado</b>  <b>Mg. Rosita Zully Cobos Castillo</b>																				
<b>Confiabilidad:</b>  (Presentar los resultados estadísticos)	<p><b>El resultado de Alfa Cronbach fue: 0.967</b></p> <p><b>Resumen del procesamiento de los datos – variable 2: Gestión Administrativa</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Válidos</td> <td>18</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Casos</td> <td>Excluidos<sup>a</sup></td> <td>0</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Total</td> <td>18</td> <td>100.0</td> </tr> </tbody> </table> <p>V. 29 <i>Nota.</i> Información extraída del Programa SPSS</p> <p><b>Estadístico de fiabilidad – variable 2: Gestión Administrativa</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>.967</td> <td>21</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Nota.</i> Información extraída del Programa SPSS V. 29</p>			N	%		Válidos	18	100.0	Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0		Total	18	100.0	Alfa de Cronbach	N de elementos	.967	21
		N	%																		
	Válidos	18	100.0																		
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0																		
	Total	18	100.0																		
Alfa de Cronbach	N de elementos																				
.967	21																				

**ANEXO 3: Operacionalización de variables.**

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Escala de Medición</b>				
<b>Gobierno Digital</b>	De acuerdo con el Decreto Legislativo 1412 del año 2018, el concepto de Gobierno digital se refiere a la estratégica utilización de tecnologías y datos digitales en la gestión pública con el objetivo de generar valor público. Este enfoque involucra diversos actores, como el sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes colaboran en la implementación de iniciativas y la creación de servicios digitales e innovadores, siempre garantizando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en el entorno digital. Además, el Gobierno digital incluye una serie de reglas, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que son aplicados por las entidades de la administración pública en la gobernanza,	La variable que se está considerando será evaluada mediante el uso de una escala ordinal tipo Likert y un cuestionario. Por esta razón, las dimensiones que conforman el concepto de gobierno electrónico son las siguientes:	<b>Acceso</b>	Información de la gestión Municipal	1	Cuestionario					
				Seguimiento de solicitudes	2						
				Información de servicios en línea	3						
			<b>Digital</b>	Página web institucional	4			<b>Eficiencia</b>	Solicitudes en web	5	
					Organigramas y servicios web				6		
			<b>Tecnológica</b>	Información de gestión Municipal	7			<b>Innovación</b>	Seguimiento de solicitudes	8	Escala Ordinal
					Información de servicios en línea				9		
			<b>Digital</b>	Página web institucional	10			<b>Digital</b>	Digitalización de servicios.	11	
					Sistema de información efectiva.				12		
					Sistema de información integrado y				13		

	gestión e implementación de tecnologías digitales en los distintos procesos de valor para el beneficio de los ciudadanos.		seguro.			
			Atención digital y difusión de información.	14		
			Derivación de documentos digitales.	15		
			Reuniones virtuales.	16		
			Medios de atención ciudadana	17		
			Presencia en redes sociales.	18		
			Correo corporativo institucional	19		
			Planificación de metas	20		
			Plan Estratégico Institucional	21		
			Actualización del Plan Estratégico Institucional	22		
			Plan Operativo Institucional	23		
			Atención de necesidades en el POI	24		
			Visión Institucional	25		
			Promoción de la visión institucional	26		
			Misión	26		
<b>Gestión Administrativa</b>	Pérez et al. (2022) define como un conjunto de acciones que permiten prevenir, modificar y llevar a cabo la toma de decisiones de manera racional. Su principal objetivo es proporcionar servicios de alta calidad en todas las áreas de la economía.	Esta variable se medirá a través de ítems aplicados a la muestra de investigación, la cual permitirá medir su nivel de relación entre las variables de estudio.	<b>Planeamiento</b>		<b>Cuestionario</b>	<b>Escala Ordinal</b>

	Institucional	
	Promoción de misión	28
	institucional	
	Supervisión y guía en actividades	29
Dirección	Coordinación y comunicación efectiva	30
	Motivación	31
	Capacitación constante del personal	32
	Contribución al desempeño	33
Gestión del	Evaluación de resultados	34
Desempeño	Seguimiento	35
	Desempeño de Servidores Públicos	36
	Distribución de funciones	37
Organización	Herramientas de Planificación	38
	Comunicación entre áreas	39
	Estructura Organizacional	40

---

## ANEXO 4: Carta de presentación



*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

Trujillo, 24 de octubre de 2023

**CARTA DE PRESENTACION N° 01219-2023/UCT-EPG-D**

**Ing. Daniel Alex Fernández Alemán:  
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en nombre de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y, a la vez, presentarle a Charly Alexander Torres Fiestas, identificado con DNI N° 46738004, alumno del Programa de Maestría en Auditoría y Gestión Pública, de nuestra casa superior de estudios, quien viene desarrollando su proyecto de investigación titulado: **GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS TUMBES 2023.**

Presento a usted al mencionado maestrando para que pueda realizar la investigación de dicho proyecto con la finalidad de viabilizar la aplicación del instrumento de investigación en su entidad.

En espera de su atención a la presente, me despido reiterándole los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.



**Dr. Winston Rolando Reaño Portal**  
Director de la Escuela de Posgrado  
Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

**DISTRIBUCIÓN**  
Interesados, archivo EPG  
WRRP/maj

© Carretera Panamericana Norte Km. 555, Moche - Trujillo - Perú

[www.uct.edu.pe](http://www.uct.edu.pe)



## ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS

Casitas, 20 de noviembre de 2023

Oficio N° 19a-2023-MDC-ALC

SR.  
CHARLY ALEXANDER TORRES FIESTAS.

ASUNTO : AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA RECOLECCION DE DATOS.

REF. : a) CARTA N°012-2023-CPC.CATF.  
b) CARTA DE PRESENTACION N°01219-2023/UCT-EPG-D.

Mediante el presente tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi cordial y fraternal saludo, y a su vez manifestarle que, en atención al documento de la referencia, por medio del cual, el recurrente CHARLY ALEXANDER TORRES FIESTAS, con DNI 46738004, refiere que viene realizando la Maestría en AUDITORIA Y GESTION PUBLICA, por lo que, solicita autorización para que pueda aplicar instrumentos de recolección de datos para las variables Gobierno Digital y Gestión Administrativa; asimismo, solicita autorización para entrevistar a los trabajadores de la Institución con la finalidad de recabar información para que pueda desarrollar su tesis para optar el grado académico de Maestro; también, refiere que los resultados de la investigación serán publicados en el repositorio institucional de la UCT, para tal fin adjunta:

- I. Copia de DNI.
- II. Carta de compromiso.
- III. CARTA DE PRESENTACION N°01219-2023/UCT-EPG-D.

En tal Virtud:

1. **AUTORÍCESE** al Recurrente la aplicación de instrumentos de recolección de datos para las variables Gobierno Digital y gestión Administrativa.
2. **AUTORÍCESE** al Recurrente la realización de las entrevistas a los trabajadores de esta Municipalidad Distrital de Casitas, con previo consentimiento de los mismos y sin interrumpir su labor jurisdiccional.
3. **REQUIÉRASE** al Recurrente cursar a este despacho las conclusiones arribadas en dicha investigación en aras de optimizar la mejora de la institución.
4. **ENCÁRGUESE** a la Oficina de Trámite Documentario y archivo para su notificación.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS  
DANIEL ALEX FERNÁNDEZ ALEMÁN  
ALCALDE

## ANEXO 6: Consentimiento informado (mayores de edad)

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACION

Yo, Marysui Judith Alemón Romíng con DNI 70784055 colaborador de la Municipalidad Distrital de Casitas en el cargo de asistente administrativo, declaro ser participante de la investigación, GOBIERNO DIGITAL Y GESTION ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS TUMBES 2023, y conocer los términos de este consentimiento informado, los objetivos de la investigación, las formas de participación y del acceso a la información y resguardo de la información que sea producida en el estudio. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta será usada solo con fines de difusión científica.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

  
Firma

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACION

Yo, César Javier Hidalgo Gombos con DNI 90313516 colaborador de la Municipalidad DISTRITAL DE CASITAS en el cargo de SUB GERENTE DE PERSONAL, declaro ser participante de la investigación, GOBIERNO DIGITAL Y GESTION ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS TUMBES 2023, y conocer los términos de este consentimiento informado, los objetivos de la investigación, las formas de participación y del acceso a la información y resguardo de la información que sea producida en el estudio. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta será usada solo con fines de difusión científica.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

  
Firma

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACION

Yo, Jonathan Javier López Reyes con DNI 70315126 colaborador de la Municipalidad Distrital de Cosipos en el cargo de Asistente de Sub-Gerencia de Logística, declaro ser participante de la investigación, GOBIERNO DIGITAL Y GESTION ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS TUMBES 2023, y conocer los términos de este consentimiento informado, los objetivos de la investigación, las formas de participación y del acceso a la información y resguardo de la información que sea producida en el estudio. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta será usada solo con fines de difusión científica.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

  
Firma

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACION

Yo, Carlos Daniel Aparite Peña con DNI 79898502 colaborador de la Municipalidad Distrital de Casitas en el cargo de Asistente Administrativo, declaro ser participante de la investigación, GOBIERNO DIGITAL Y GESTION ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS TUMBES 2023, y conocer los términos de este consentimiento informado, los objetivos de la investigación, las formas de participación y del acceso a la información y resguardo de la información que sea producida en el estudio. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta será usada solo con fines de difusión científica.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.



Firma

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACION

Yo, Karen Almendra Ladines Romero con DNI 75567176 colaborador de la Municipalidad Distrital de Casitas en el cargo de Abg. Gerente Secretario General declaro ser participante de la investigación, GOBIERNO DIGITAL Y GESTION ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS TUMBES 2023, y conocer los términos de este consentimiento informado, los objetivos de la investigación, las formas de participación y del acceso a la información y resguardo de la información que sea producida en el estudio. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta será usada solo con fines de difusión científica.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.



Firma

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACION

Yo, Kenny Olivero Saldamando con DNI 70315097 colaborador de la Municipalidad Distrital de Casitas en el cargo de Asistente Administrativo, declaro ser participante de la investigación, GOBIERNO DIGITAL Y GESTION ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS TUMBES 2023, y conocer los términos de este consentimiento informado, los objetivos de la investigación, las formas de participación y del acceso a la información y resguardo de la información que sea producida en el estudio. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta será usada solo con fines de difusión científica.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

  
Firma

**ANEXO 7: Matriz de consistencia**

<b>Título</b>	<b>Formulación del Problema</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
<b>Gobierno Digital Y Gestión Administrativa En La Municipalidad Distrital De Casitas Tumbes 2023</b>	<b>¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023?</b>	<b>Hipótesis General:</b>  Existe una relación significativa entre gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.	<b>Objetivo General:</b>  Determinar la relación entre el gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.	<b>Gobierno Digital</b>	Acceso Digital	Tipo: Básica  Métodos: Técnicas de Muestreo  Diseño: No Experimental  Población: 45 Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas.  Técnicas de instrumentos de recolección de datos: Microsoft Excel y SPSS V26
		<b>Hipótesis Específica:</b>  Existe una relación significativa entre eficiencia tecnológica y gestión administrativa en la	<b>Objetivos específicos:</b>  Identificar la relación entre el acceso digital y gestión administrativa en la Municipalidad		Eficiencia Tecnológica	
				<b>Gestión Administrativa</b>	Planeamiento	
					Dirección	
					Gestión del Desempeño	

		<p>Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre Innovación digital y gestión administrativa a la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre comunicación digital y gestión administrativa a la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre acceso digital y gestión administrativa a la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023.</p>	<p>d Distrital de Casitas Tumbes 2023.</p> <p>Identificar la relación entre la eficiencia tecnológica y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023</p> <p>Identificar la relación entre la Innovación Digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023</p> <p>Identificar la relación entre Comunicación Digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023</p>		<p>Organización</p>	<p>Métodos de Análisis de Investigación :</p> <p>Cuestionario</p> <p>- Encuesta</p>
--	--	--	--	--	---------------------	---

## ANEXO 8: Validación de instrumentos



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Galvani Guerrero García, con DNI N° 45101586, de profesión Licenciado en Administración, grado académico magister en Dirección de Personas y Organizaciones, con código de colegiatura 09883, labor que ejerzo actualmente como Docente, en la Institución Universidad Nacional de Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado CUESTIONARIO DE GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA, cuyo propósito es medir las variables Gobierno Digital y Gestión Administrativa, a los efectos de su aplicación a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas en el departamento de Tumbes.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	x				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	x				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	x				
4. Congruencia con los indicadores.	x				
5. Coherencia con las dimensiones.	x				

**Apreciación total:**

MA=Muy adecuado ( ) BA=Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( )  
No adecuado ( )

Trujillo, a los 07 días del mes de agosto del 2023

Apellidos y nombres: GALVANI GUERRERO GARCIA DNI: [45101586](#)

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Yo, ROSITA ZULLY COBOS CASTILLO, con DNI N° 46824843, de profesión Licenciada en Administración, grado académico magister en Gestión Pública, con código de colegiatura 23033, labor que ejerzo actualmente como Especialista en Contrataciones del Estado, en la Institución Gobierno Regional de Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado CUESTIONARIO DE GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA, cuyo propósito es medir las variables Gobierno Digital y Gestión Administrativa, a los efectos de su aplicación a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas en el departamento de Tumbes.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	x				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	x				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	x				
4. Congruencia con los indicadores.	x				
5. Coherencia con las dimensiones.	x				

**Apreciación total:**

MA=Muy adecuado ( ) BA=Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( )  
No adecuado (x)

Trujillo, a los 07 días del mes de agosto del 2023

Apellidos y nombres: ROSITA ZULLY COBOS CASTILLO  
DNI: 46824843

Firma:



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Yo, JIMENEZ DELGADO MIGUEL ANGEL, con DNI N° 00323740, de profesión Contador Público, grado académico magister en Gestión Pública, con código de colegiatura 15-0357, labor que ejerzo actualmente como Gestor de Centro en la Institución CONECTAMEF TUMBES.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado CUESTIONARIO DE GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA, cuyo propósito es medir las variables Gobierno Digital y Gestión Administrativa, a los efectos de su aplicación a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Casitas en el departamento de Tumbes.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	x				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	x				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	x				
4. Congruencia con los indicadores.	x				
5. Coherencia con las dimensiones.	x				

**Apreciación total:**

MA=Muy adecuado ( ) BA=Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA=Poco adecuado ( )  
No adecuado ( )

Trujillo, a los 07 días del mes de agosto del 2023

Apellidos y nombres: JIMENEZ DELGADO MIGUEL ANGEL  
DNI: 00323740

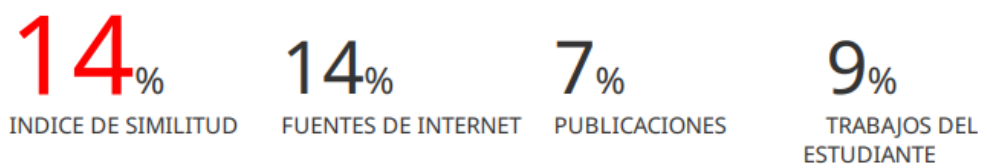
Firma:



## ANEXO 9: Reporte turnitin

### GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS TUMBES 2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	10%
2	<a href="https://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Mountain Lakes High School Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to ucol Trabajo del estudiante	1%